



Sitzungsperiode: 2020-2021
Datum: 6. Mai 2021

**JAHRESBERICHT 2020
DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT**

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT.....	3
KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCH- SPRACHIGEN GEMEINSCHAFT	4
1.1 Vermittlung bei bzw. Prüfung von Beschwerden	4
1.2 Sprachengesetzgebung	5
1.3 Entgegennahme von vertraulichen Hinweisen	5
1.4 Beschwerden zur elektronischen Kommunikation	6
1.5 Weiterleitung	6
1.6 Nachforschungen.....	7
KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN	8
2.1 Gesamtanzahl der Anfragen	8
2.2 Beschwerden in der Zuständigkeit der Ombudsfrau	10
2.3 Angenommene Beschwerden.....	11
2.4 Geschlossene Akten mit Vermittlungstätigkeit.....	13
2.5 Anfragen zur Sprachengesetzgebung.....	15
2.6 Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit der Ombudsfrau	19
KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN	20
3.1 Empfehlungen an das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft.....	20
3.2 Allgemeine Empfehlungen an Behörden	30
3.3 Empfehlungen an die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft	30
3.4 Empfehlungen an das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft	32
3.5 Empfehlungen an die lokalen Behörden	32
3.6 Empfehlungen an das Unterrichtswesen.....	34
3.7 Empfehlungen an Einrichtungen	34
KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN AN VERWALTUNGEN UND EINRICHTUNGEN	35
4.1 An das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft gerichtete Beschwerden	35
4.2 Beschwerden gerichtet an lokale Behörden.....	36
4.3 Beschwerden gerichtet an Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag	36
KAPITEL 5 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHEN- GESETZGEBUNG	38
5.1 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der lokalen Dienststellen ..	38
5.2 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf ebene der zentralen dienststellen	39
KAPITEL 6 – WEITERE HINWEISE VON BÜRGERN.....	45
6.1 Telefon der Hilfszahlstelle für Arbeitslosenunterstützung überlastet	45
6.2 Coronaregeln – unterschiedliche Bestimmungen von Land zu Land	45
6.3 Lehrbetrieb verweigert Zugang zum Ausbildungsplatz, weil nicht alle Mitglieder des Haushalts negativ getestet wurden	45
KAPITEL 7 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN.....	47
KAPITEL 8 – AUSSENDARSTELLUNG DER OMBUDSFRAU.....	49
KAPITEL 9 – DATENSCHUTZ.....	50
KAPITEL 10 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG.....	51
KAPITEL 11 – AUSBLICK.....	52
KAPITEL 12 – ANHANG	53

VORWORT

Sehr geehrter Herr Parlamentspräsident,
Sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete,

in Übereinstimmung mit Artikel 23 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft legen wir Ihnen den Jahresbericht 2020 vor.

Dieser Bericht dient den Parlamentsmitgliedern zur Kontrolle der Behörden und Einrichtungen.

Die Arbeit der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft soll zudem das Vertrauen in die Verwaltung stärken, indem sie versucht, Verständnis zu wecken und Lösungen zu finden. Falls erforderlich achtet die Ombudsfrau auf die Einhaltung von Menschenrechten.

Die Aufgaben der Ombudsfrau sind in Kapitel I beschrieben. Die Durchführung einer Nachforschung im Auftrag des Präsidiums des Parlaments, die Übernahme von neuen Zuständigkeiten in den Bereichen Wohnungswesen und Raumordnung sowie Beschwerden in Bezug auf den Umgang mit dem Coronavirus prägten die Arbeit der Ombudsfrau im Jahr 2020.

Kapitel II liefert einen zahlenmäßigen Einblick in die Arbeit. Die Anzahl Personen, die sich an die Ombudsfrau wenden, steigt weiterhin.

2020 besteht der Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft seit 10 Jahren. Anlässlich dieses erfreulichen Ereignisses erforschte die Universität Neu-Leuven dessen Bekanntheitsgrad sowie die Zufriedenheit der Bürger mit dem Ministerium und den Gemeinden. Die Resultate sind im Kapitel 8 Außendarstellung nachzulesen. Auch führte die Ombudsfrau eine systematische Zufriedenheitsumfrage bei zwei Kategorien von Personen durch: einerseits bei den Beschwerdeführern, deren Beschwerde sie geprüft und vermittelt hat, und andererseits bei den Personen, die die Ombudsfrau bei ihren Bemühungen, ihre Rechte im Rahmen der Sprachengesetzgebung einzufordern, unterstützt hat.

Eine weitere wichtige Aufgabe der Ombudsfrau ist die Unterstützung von Bürgern bei der Durchsetzung ihrer Rechte in Bezug auf die Sprachengesetzgebung. Die konkrete Ausgestaltung dieser Unterstützung und die Erfahrungen der Beschwerdeführer werden in Kapitel 5 ausführlich beschrieben.

Wie schon in den Jahren zuvor hat die Parlamentsverwaltung die Ombudsfrau tatkräftig unterstützt. Ihr gilt der Dank der Ombudsfrau.

Hochachtungsvoll

Die Ombudsfrau
Marlene HARDT

KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft nimmt sechs verschiedene Aufgaben wahr: Vermittlung bei Beschwerden in Bezug auf hiesige Behörden, Unterstützung in Bezug auf die Einhaltung der Sprachengesetzgebung, Prüfung von Meldungen von Personalmitgliedern der Verwaltungsbehörden, Durchsetzung der Barrierefreiheit im Rahmen der elektronischen Kommunikation von öffentlichen Behörden, Weiterleitung von Beschwerden sowie Nachforschungen im Auftrag des Präsidiums des Parlaments.

1.1 VERMITTLUNG BEI BZW. PRÜFUNG VON BESCHWERDEN

Die Ombudsfrau vermittelt zwischen drei Arten von Einrichtungen: (a) Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, (b) hiesige lokale Behörden und (c) Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Dabei kann eine Amtshandlung oder eine Arbeitsweise im Vordergrund stehen (z. B. unfreundlicher Empfang).

Das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, die Dienststellen mit einer getrennten Geschäftsführung wie z. B. das Medienzentrum, Einrichtungen öffentlichen Interesses wie z. B. das Arbeitsamt oder das Gemeinschaftsunterrichtswesen sind „Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft“ (a). Beschwerden über das Verhalten eines Ministers sind nicht zulässig, weil ein Minister nicht als Verwaltungsbehörde anzusehen ist.

Unter den Begriff „lokale Behörden“ (b) fallen die Gemeinden, die Öffentlichen Sozialhilfezentren, die lokale Polizei, die Kirchenfabriken, die sogenannten „reinen“ Interkommunalen und die autonomen Gemeinderegionen im deutschen Sprachgebiet. Bei den Polizeidiensten sind es nur die Handlungen der Verwaltungspolizei, die die Ombudsfrau prüfen darf. So z. B. das Ausstellen einer Verwaltungsstrafe für falsches Parken. Lokale Behörden üben kommunale, gemeinschaftliche, regionale und föderale Zuständigkeiten aus. Beispiele dafür sind das Halten eines Bevölkerungsregisters (föderale Materie), das Erteilen einer Umweltgenehmigung (regionale Materie), das Führen einer Primarschule (gemeinschaftliche Materie) oder das Erheben und Eintreiben einer Gemeindesteuer (kommunale Materie). Stellen sich in Bezug auf föderale oder regionale rechtliche Bestimmungen Interpretationsfragen, hält die Ombudsfrau Rücksprache mit ihren Kollegen im Inland. Abgesehen von vertraulichen Hinweisen (wie in Punkt 1.3. aufgeführt) verweigert die Ombudsfrau die Prüfung von Beschwerden, die sich auf das Arbeitsverhältnis eines Mitarbeiters, einer Behörde oder einer Einrichtung bezieht, wenn die Person durch eine andere Stelle (wie die Arbeitsmedizin oder die Gewerkschaft) unterstützt wird.

Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft (c) sind natürliche oder juristische Personen, privaten oder öffentlichen Rechts, die per Dekret oder durch ausdrücklichen Auftrag der Regierung, Aufgaben im öffentlichen Interesse wahrnehmen und dafür durch die Deutschsprachige Gemeinschaft mitfinanziert werden. Eine solche Einrichtung ist der Öffentliche Wohnungsbau Ostbelgien (kurz ÖWOB, zuvor „Nosbau“ und „Eifer sozialer Wohnungsbau“). Das freie Unterrichtswesen oder die Verbraucherschutzzentrale gehören auch zu den oben genannten Einrichtungen. Eine Liste der verschiedenen Einrichtungen ist in der Anlage enthalten.

Fällt die Beschwerde in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsfrau, muss eine Annehmbarkeitsprüfung vorgenommen werden. Nur schriftlich oder persönlich vorgetragene Beschwerden dürfen behandelt werden. Die Identität des Beschwerdeführers muss bekannt sein.

Wenn die formale Annehmbarkeit geklärt ist, kann die Ombudsfrau die Bearbeitung trotzdem aus folgenden Gründen verweigern: Wenn die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist; der Beschwerdeführer kein bestehendes Einspruchsverfahren eingeleitet und keine anderen Schritte unternommen hat, um Genugtuung zu erhalten; die Beschwerde im Wesentlichen identisch ist mit einer vorherigen, die die Ombudsfrau bereits zurückgewiesen hat, insofern keine neuen Fakten vorliegen; sie sich auf Fakten bezieht, die mehr als ein Jahr vor Einreichung der Beschwerde zurückliegen. Beschwerden, die Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens sind, werden nicht geprüft.

Wenn die Verwaltung oder die Einrichtung über einen Ermessungsspielraum verfügt und beide Seiten einverstanden sind, führt die Ombudsfrau eine Vermittlung im Sinne von Artikel 1723 des Gerichtlichen Gesetzbuches durch. In diesem Fall nimmt die Ombudsfrau eine neutrale Rolle ein, solange nicht Rechte Dritter verletzt werden. Scheitert eine solche Vermittlung, prüft die Ombudsfrau die Beschwerde. Dies wird den Parteien am Anfang des Vermittlungsverfahrens mitgeteilt.

Ab und zu erhält die Ombudsfrau eine Bitte um Rechtsauskunft. Fragen allgemeiner Art zum Verwaltungsrecht beantwortet die Ombudsfrau, wie z. B. zum Recht auf Akteneinsicht, indem sie der Person den entsprechenden Gesetzestext übermittelt

1.2 SPRACHENGESETZGEBUNG

Fragen, Beschwerden oder Hinweise in Bezug auf die Umsetzung der Sprachengesetzgebung werden von der Ombudsfrau entgegen genommen. Zudem erteilt sie Rechtsauskünfte und informiert Personen über die verschiedenen Möglichkeiten, eine Beschwerde einzureichen.

Wenn ein Bürger, ein Unternehmen, eine Einrichtung oder eine Behörde eine Beschwerde einreichen möchte, schlägt die Ombudsfrau zuerst vor, die betroffene Verwaltung oder das betroffene Unternehmen selber anzuschreiben. Weitere Schritte können das Einholen eines Gutachtens bei der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (kurz SKSK) sein und/oder das Einschalten eines für die Behörde oder für das Unternehmen zuständigen Ombudsmannes.

Wird seitens der Behörde das Versprechen gegeben, z. B. eine Website zu übersetzen, bleibt die Akte unter Beobachtung, bis dieses umgesetzt wurde.

Wenn feststeht, dass die Verwaltung oder das Unternehmen der Sprachengesetzgebung unterliegt, jedoch das Verhalten nicht ändert, kann noch die zuständige Aufsichtsbehörde eingeschaltet werden. Schlussendlich bleibt auch noch immer der gerichtliche Weg, z. B. kann der Bürger sich einer Sammelklage anschließen. Auf Anfrage erhalten Bürger eine Unterstützung beim Verfassen eines Schreibens an den Parlamentspräsidenten oder den Ministerpräsidenten, um diese auf die Problematik aufmerksam zu machen.

1.3 ENTGEGENNAHME VON VERTRAULICHEN HINWEISEN

Die Ombudsfrau nimmt vertrauliche Meldungen seitens Personalmitgliedern lokaler Behörden oder Behörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft entgegen, die innerhalb ihrer Behörde bei der Ausübung ihres Amtes vermuten, Kenntnis von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten erlangt zu haben.

Voraussetzung ist, dass das Personalmitglied seine Vermutungen seinem Vorgesetzten gemeldet hat und die Behörde innerhalb von dreißig Tagen nicht oder nicht ausreichend reagiert hat. Wenn das Personalmitglied befürchtet, aufgrund der Meldung disziplinarisch verfolgt oder einer Strafe unterworfen zu werden, kann es sich an die Ombudsfrau wenden.

In solchen Fällen prüft die Ombudsfrau das Handeln der Behörde. Gleichzeitig setzt sie sich für einen zeitlichen Kündigungsschutz dieser Person ein. Bei der Einschätzung einer Beschwerde als „vertraulichen Hinweis“ greift die Ombudsfrau auf die Expertise des „Zentrum Integrität“ des föderalen Ombudsmannes zurück.

1.4 BESCHWERDEN ZUR ELEKTRONISCHEN KOMMUNIKATION

Websites und mobile Anwendungen der Behörden sollen für Personen mit einem Unterstützungsbedarf wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet werden, anders ausgedrückt „barrierefrei“ sein.

Diese Anforderungen sollen jedoch keine unverhältnismäßige Belastung für die Behörden darstellen. Die Behörde selber nimmt eine erste Bewertung vor, inwieweit die Einhaltung der Anforderungen an die „Barrierefreiheit“ eine unverhältnismäßige Belastung bewirkt oder nicht. Diese Bewertung kann Gegenstand einer Beschwerde sein. Es ist die Aufgabe der Ombudsfrau, im Rahmen der Bearbeitung dieser Beschwerde zu prüfen, ob die Anforderungen an die Barrierefreiheit effektiv eine unzumutbare Belastung für die Behörde darstellt. Dabei berücksichtigt sie die Größe, die Ressourcen und Art der Behörde sowie die geschätzten Kosten und Vorteile für die betreffende Behörde im Verhältnis zu den geschätzten Vorteilen für Personen mit Unterstützungsbedarf. Eine Rolle spielen dabei die Nutzungshäufigkeit und die Nutzungsdauer der betreffenden Website bzw. der betreffenden mobilen Anwendung.

Gleichzeitig ist die Behörde verpflichtet, auf der Website bzw. in der mobilen Anwendung eine Erklärung zur Barrierefreiheit bereitzustellen. Die Erklärung zur Barrierefreiheit enthält eine Erläuterung zu den Teilen des Inhalts, die nicht barrierefrei zugänglich sind, und zu den Gründen für diese Unzugänglichkeit sowie gegebenenfalls zu den vorgesehenen barrierefrei zugänglichen Alternativen. Des Weiteren beschreibt diese Erklärung die Möglichkeit, als Nutzer ein Feedback zur Barrierefreiheit der Website oder mobilen Anwendung zu geben. Die Behörde ist verpflichtet, auf dieses Feedback der Nutzer zu reagieren. Ist diese Person mit der Reaktion der Behörde auf ihr Feedback nicht zufrieden, kann sie sich an die Ombudsfrau wenden. Die Behörden sind verpflichtet, in diesem Rahmen auf die Möglichkeit der Anrufung der Ombudsfrau hinzuweisen.

1.5 WEITERLEITUNG

Alle Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen, leitet die Ombudsfrau weiter: entweder an die Behörde selber oder, falls vorhanden, an den zuständigen Kollegen Ombudsfrau und -mann. Die Personen, die sich irrtümlich an den Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft gewandt haben, sind froh, dass ihr Anliegen unkompliziert an die richtige Adresse weitergeleitet wird.

Bei Fragen zum Verbraucherrecht verweist die Ombudsfrau an die Verbraucherschutzzentrale VoG. Wenn Personen in einen Nachbarschaftskonflikt verwickelt sind, informiert die Ombudsfrau über die Sprechstunden des „ersten juristischen Beistands“, die von der Rechtsanwaltskammer Eupen organisiert werden.

Beschwerden bezüglich gesetzlicher Bestimmungen, die in den Zuständigkeitsbereich der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen, dürfen nicht von der Ombudsfrau behandelt werden. Hier verweist die Ombudsfrau auf die Möglichkeit, eine Petition an das Parlament zu richten.

1.6 NACHFORSCHUNGEN

Auf Anfrage des Präsidiums des Parlaments führt die Ombudsfrau Nachforschungen in Bezug auf die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der von ihm bestimmten Verwaltungsbehörden, der lokalen Verwaltungsbehörden und der Einrichtungen mit Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft durch. Das Präsidium legt den Gegenstand und den Umfang der Nachforschungen fest sowie die Fragen, auf die die Untersuchung antworten soll. Die Ombudsfrau informiert das Präsidium über das Ergebnis der Nachforschung in Form eines schriftlichen Berichts.

2020 beauftragte das Präsidium des Parlaments die Ombudsfrau damit, eine Bestandsaufnahme der Behauptungen und Vorwürfe in Bezug auf die Organisation, die Leitung und die Dienstleistungen der von der Interkommunalen Vivias geführten Wohn- und Pflegeheime vorzunehmen und deren Stichhaltigkeit zu überprüfen. Zu diesem Zweck führte sie Gespräche mit derzeitigen und ehemaligen Personalmitgliedern, mit der Direktion und dem Träger der Heime sowie mit derzeitigen und ehemaligen Bewohnern der Heime und ihren Angehörigen. Die Ombudsfrau sollte dem Präsidium spätestens bis zum 31. Oktober 2020 einen Bericht vorlegen, der über die Feststellungen und Erkenntnisse informiert und gegebenenfalls Empfehlungen enthält. Die Ombudsfrau hinterlegte ihren Bericht im Februar 2021.

KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über alle Anfragen, die an die Ombudsfrau gerichtet wurden.

Eine Anfrage muss nicht unbedingt eine Beschwerde sein. Es kann sich auch um eine Informationsanfrage oder einen Hinweis handeln. Die Aussagen der Personen, die sich im Rahmen der Nachforschungen zu der Interkommunale VIVIAS zu Wort gemeldet haben, wurden als Hinweise eingestuft. Die Ombudsfrau kann auf Eigeninitiative tätig werden. Statistisch wird diese Untersuchung zu den Anfragen gezählt.

Wenn eine Person verschiedene Anfragen hatte, wurden diese einzeln gezählt. Stehen hinter ein und derselben Klage mehrere Beschwerdeführer, wurde diese nur einmal erfasst. Anfragen werden nur in dem Jahr gezählt, in dem sie eingegangen sind.

Punkt 2.1 geht auf die Gesamtzahl der Anfragen ein, Punkt 2.2. auf die Anfragen, die in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsfrau fallen und Punkt 2.3. auf die Fragen und Beschwerden, für deren Prüfung die Ombudsfrau nicht zuständig ist.

2.1 GESAMTANZAHL DER ANFRAGEN

Zum 1. Januar 2020 lag die Zahl der offenen Akten bei 80.

Im Laufe des Jahres gingen 366 neue Anfragen beim Ombudsdienst ein, worunter auch die Hinweise zu Vivias – das sind 55 mehr als 2019. Im selben Zeitraum konnten 297 Anfragen behandelt werden.

Die Bearbeitung von 146 Anfragen stand zum 31. Dezember 2020 noch aus. Bei 47 der 146 Anfragen handelt es sich um Hinweise zu Vivias, deren Bearbeitung mit der Beendigung der Nachforschungen Februar 2021 abgeschlossen wurde.

Anfragen an den Ombudsdienst

Anfragen an den Ombudsdienst je Monat	Übertrag	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Summe
2019 Akten-eingang		25	9	32	41	31	23	24	22	23	31	27	23	311
2019 Akten geschlossen		23	8	16	20	25	29	22	38	27	32	26	36	302
Bestand an offenen Akten	71	73	74	90	111	117	111	113	97	93	92	93	80	80

2020 Akten-eingang		23	33	35	26	31	31	32	43	52	31	12	17	366
2020 Akten geschlossen		25	25	25	43	23	35	33	16	19	28	6	19	297
Bestand an offenen Akten	80	78	86	96	79	87	83	82	109	142	145	151	149	149

Das telefonische Gespräch bleibt weiterhin die meist gewählte Form der ersten Kontaktaufnahme, gefolgt vom Anschreiben per E-Mail. Die Ombudsfrau ergreift die nötigen Schutzvorkehrungen, um auch während der Coronapandemie persönlich erreichbar

zu sein. Eine Akte in Bezug auf den Öffentlichen Wohnungsbau Ostbelgien (zuvor Nosbau) wurde zum 1. Januar 2020 vom Ombudsmann der Wallonischen Region übernommen.

Anfragen an den Ombudsdienst nach Kontaktaufnahme	Jahr 2019	Jahr 2020
Telefon	124	173
E-Mail	88	105
Brief	16	13
Treffen vor Ort	57	44
Onlineformular	13	18
Weiterleitung von einer anderen Stelle	5	8
Eigeninitiative Ombudsfrau	1	4
Sonstige	7	1
Summe	311	366

2020 fallen 177 Anfragen (knapp 48 %) in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsfrau: 57 Anfragen (36 %) beziehen sich auf die klassische Aufgabe der Prüfung und Vermittlung und 47 Akten (Hinweise) (12 %) auf die im Auftrag des Präsidiums durchgeführten Nachforschungen zur Interkommunale Vivias. 16 % der Anfragen betreffen die Sprachenproblematik. In den restlichen Fällen ist die Ombudsfrau nicht zuständig. Die Anfragen werden, wenn möglich, weitergeleitet.

Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit	Jahr 2019	Jahr 2020
Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft	119	177
a. Beschwerden bezüglich Verwaltungen/Einrichtungen	102	113
b. Fragen nach einer Rechtsauskunft		2
c. Fragen nach einer Information	13	14
d. Hinweise/Feststellung einer Situation	4	48
bezüglich der Sprachengesetzgebung	47	57
a. Beschwerden bezüglich der Sprachengesetzgebung	35	38
b. Fragen nach einer Rechtsauskunft	5	9
c. Fragen nach einer Information	3	3
d. Hinweise/Feststellung einer Situation	4	7
außerhalb der Zuständigkeit	145	132
a. Beschwerden (außerhalb der Zuständigkeit)	107	82
b. Fragen nach einer Rechtsauskunft		1
c. Fragen nach einer Information (außerhalb der Zuständigkeit)	38	49
Summe	311	366

2.2 BESCHWERDEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DER OMBUDSFRAU

2020 erhielt die Ombudsfrau 113 neue Beschwerden zu Behörden und Einrichtungen, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen. Das stellt eine Steigerung von über 27 % im Vergleich zu 2019 dar.

Keine dieser Beschwerden betraf die Thematik der Meldungen durch Personalmitglieder oder der Barrierefreiheit der Websites und mobilen Anwendungen von Behörden.

Knapp die Hälfte aller Beschwerden war nicht annehmbar. In 15 Fällen wurde entweder ein Hinweis erteilt oder eine Rechtsauskunft gewünscht. In den anderen Fällen war der häufigste Grund für das Ablehnen einer Beschwerde, dass der Beschwerdeführer keine eigenen Schritte unternommen hat, um sein Anliegen bei der betreffenden Behörde oder Einrichtung vorzubringen.

Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach der Annehmbarkeit	Jahr 2019	Jahr 2020
annehbare Beschwerden	48	61
a. Akten bearbeitet durch den Ombudsdienst der DG	42	56
b. Beschwerdeführer wünscht keine Bearbeitung	5	3
c. Beschwerdeführer wartet noch	1	1
d. verweigert – keine eigenen Schritte unternommen		1
nicht annehmbare Beschwerden	54	52
a. Informationsanfrage oder Hinweis	8	15
b. verweigert – keine eigenen Schritte unternommen	33	21
c. verweigert – die 1. Beschwerdelinie wurde nicht genutzt		2
d. verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet	5	7
e. verweigert – Beschwerde ist unbegründet	4	3
f. verweigert – Beschwerde ist älter als ein Jahr	1	2
g. verweigert – Beschwerde entstammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung	3	
h. verweigert – anderer Grund		2
Summe	102	113

2.3 ANGENOMMENE BESCHWERDEN

Die Anzahl angenommener Beschwerden nahm im Vergleich zum Vorjahr um 30 % zu. Die Zunahme ist vor allem auf Beschwerden zu Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag zurückzuführen. Bei den zwei Beschwerden zu den Pflegeeinrichtungen handelt es sich um Anfragen, die in keinem Zusammenhang mit den Nachforschungen zur Interkommunalen Vivias stehen.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2019	Jahr 2020
Verwaltungsbehörden	13	15
Lokale Behörden	26	25
Unterrichtswesen	3	3
Politische Institutionen		2
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	1	9
Pflegeeinrichtungen		2
Summe	43	56

2020 übernahm die Deutschsprachige Gemeinschaft die Zuständigkeit für die Raumordnung und das Wohnungswesen. Somit erweiterte sich das Themenfeld der Ombudsfrau. Außerdem gingen Beschwerden in Zusammenhang mit der Coronapandemie bei der Ombudsfrau ein. Angesichts der immensen Herausforderungen, die die Behörden zu meistern hatten, blieb deren Anzahl jedoch verschwindend gering.

Einige Bürger hatten gleich mehrere Anfragen bzw. Hinweise. Insgesamt haben sich 48 Personen oder Unternehmer mit annehmbaren Beschwerden an den Ombudsdienst gewandt. Das sind 15 Personen mehr als im Vorjahr.

Beschwerdeführer nach Statut	Jahr 2019	Jahr 2020
Bürger	32	46
Unternehmer		1
Vereinigung	1	
Ombudsdienst		1
Summe	33	48

Beschwerdeführer nach Wohnort

Beschwerdeführer nach Wohnort	Jahr 2019	Jahr 2020
4700 Eupen	13	17
4710 Lontzen	2	2
4720 Kelmis	2	7
4730 Raeren	2	4
4750 Bütgenbach	1	2
4760 Büllingen	3	2
4770 Amel	1	2
4780 St.Vith	3	6
4790 Burg-Reuland	2	1
sonstiges Belgien	3	1
Ausland	1	4
Summe	33	48

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Monat	Übertrag	Jan.	Feb.	März	Apr.	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2019 Akten-eingang		1	2	6	6	2	3	4	4	2	4	7	2	43
2019 Akten geschlossen		1	3		3	2	5		4	1	4	3	7	33
Bestand an offenen Akten	24	24	23	29	32	32	30	34	34	35	35	39	34	34

2020 Akten-eingang		5	9	6	5	4	4	4	4	9	2	3	1	56
2020 Akten geschlossen		3	3	5	7	6	6	5	1		3		3	42
Bestand an offenen Akten	34	36	42	43	41	39	37	36	39	48	47	50	48	48

2.4 GESCHLOSSENE AKTEN MIT VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT

2020 konnten 42 Akten mit Vermittlungstätigkeit abgeschlossen werden.

Im Nachfolgenden werden die geschlossenen Akten nach der Dauer der Bearbeitung aufgelistet.

Eine Akte, deren Bearbeitungsdauer mehr als ein Jahr benötigte, betrifft eine Vermittlung zwischen einem Kirchenfabrikat und sieben Landwirten in Bezug auf die Verpachtung von Ländereien. Zwei Akten betrafen ein und dieselbe Person, die in Bezug auf mehrere Steuern auf Zweitwohnungen in Konflikt mit einer Gemeinde steht. Diese Person reagierte nur in großen Zeitabständen auf Rückfragen.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach Bearbeitungszeit	Jahr 2019	Jahr 2020
bis 4 Monate	13	21
5 bis 8 Monate	7	11
9 bis 12 Monate	9	5
mehr als 1 Jahr	4	5
Summe	33	42

Die 2020 abgeschlossenen Akten verteilen sich auf folgende Behörden und Einrichtungen:

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft je nach Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2019	Jahr 2020
Verwaltungsbehörden	11	11
Lokale Behörden	19	23
Unterrichtswesen	3	2
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag		4
Pflegeeinrichtungen		2
Summe	33	42

In 78 % der Fälle hat eine Prüfung der Beschwerde stattgefunden. Zwei Vermittlungen konnten erfolgreich abgeschlossen werden. In den anderen Fällen wurde die Beschwerde gegenstandslos, die Beschwerdeführer ließen die Beschwerde fallen oder zogen vor Gericht.

In den 33 Fällen, in denen eine Prüfung der Amtshandlung oder der Funktionsweise einer Behörde oder einer Einrichtung abgeschlossen werden konnte, ergibt sich folgendes Bild: In 13 Fällen war die Beschwerde begründet, in 15 Fällen unbegründet und in weiteren 5 Fällen konnte keine Aussage getroffen werden (z. B. weil widersprüchliche Aussagen vorlagen).

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach Bearbeitung	Jahr 2019	Jahr 2020
Beschwerden mit Prüfverfahren	22	33
a. Beschwerde begründet	6	13
b. Beschwerde unbegründet	10	15
c. Beschwerde ohne Beurteilung	6	5
Beschwerden mit Vermittlungsverfahren		2
a. Vermittlung erfolgreich		2
Beschwerden ohne Prüfung oder Vermittlung	11	7
a. fehlende Reaktion des Beschwerdeführers	7	2
b. Beschwerde wurde inzwischen gegenstandslos	3	3
c. Beschwerde nun Gegenstand eines gerichtlichen Verfahrens	1	2
Summe	33	42

Bei den 13 begründeten Beschwerden hat die Ombudsfrau versucht, eine (partielle) Korrektur im Sinne des Bürgers bei der Einrichtung oder der Behörde zu erreichen. Dies ist in 11 von 13 Fällen gelungen.

Begründete Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft je nach Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2019	Jahr 2020
Verwaltungsbehörden		5
a. Korrektur		4
b. keine Korrektur		1
Lokale Behörden	6	7
a. Korrektur	4	1
b. Korrektur geplant		1
c. partielle Korrektur	1	4
d. keine Korrektur	1	1
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag		1
a. partielle Korrektur		1
Summe	6	13

In 26 Fällen wurde eine Zufriedenheitsumfrage an die Beschwerdeführer verschickt. Zwölf Personen antworteten. Elf Personen waren sehr zufrieden, eine Person war zufrieden.

2.5 ANFRAGEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Die Anzahl Anfragen zur Sprachengesetzgebung ist 2020 im Vergleich zum Vorjahr von 47 auf 57 gestiegen.

Sprachengesetzgebung

Sprachengesetzgebung je Monat	Übertrag	Jan.	Feb.	Mrz.	Apr.	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2019 Akteneingang		9	1	5	6	5	1	3	2	2	7	4	2	47
2019 Akten geschlossen		10	2	6		4	3	2	4	2	6	4	8	51
Bestand an offenen Akten	36	35	34	33	39	40	38	39	37	37	38	38	32	32

2020 Akteneingang		5	7	7	3	8	4	3	3	6	5	2	4	57
2020 Akten geschlossen		7	1	9	13	3	6	6	2	1	2		8	58
Bestand an offenen Akten	32	30	36	34	24	29	27	24	25	30	33	35	31	31

56 Bürger wandten sich an den Ombudsdienst. Eine Anfrage stellte die Ombudsfrau selber an die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle.

Sprachengesetzgebung nach Statut des Beschwerdeführers	Jahr 2019	Jahr 2020
Bürger	46	56
Einrichtung	1	
Ombudsdienst		1
Summe	47	57

Diese Tabelle gibt einen Überblick über die von der Ombudsfrau unternommenen Aktionen. Wenn der Beschwerdeführer mit einem Gutachten der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (kurz SKSK) zufrieden war, wurde die Akte abgeschlossen mit dem Resultat „Gutachten erhalten“; wenn die Ombudsfrau nach Erhalt eines Gutachtens der SKSK für den Beschwerdeführer noch weitere Schritte unternommen hat, wurde die zuletzt ergriffene Maßnahme in dieser Übersicht aufgeführt.

In 24 Fällen wurde eine Zufriedenheitsumfrage an die Beschwerdeführer verschickt. Zwölf Personen antworteten. Zehn Personen waren sehr zufrieden, zwei weitere waren zufrieden.

Sprachengesetzgebung nach Aktionen	Jahr 2019	Jahr 2020
Bearbeitung der Beschwerde abgeschlossen		1
Information gegeben	7	9
Information gegeben und Ansprechpartner genannt	6	5
an die Behörde selber verwiesen	1	
Rechtsauskunft gegeben	5	2
Hinweis Feststellung einer Situation	3	6
Beschwerde weitergeleitet	9	8
Beschwerde weitergeleitet durch eine andere Stelle	2	
Gutachten erhalten	12	8
Behörde hat den Entschluss selber korrigiert	1	
keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr	1	5
Akte noch nicht geschlossen		13
Summe	47	57

Die Mehrzahl der Anfragen beziehen sich auf die koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten.

Sprachengesetzgebung nach Sektor	Jahr 2019	Jahr 2020
Verwaltungsebene	17	26
a. Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV	14	25
b. Ordentliches Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen – OGIR	3	
c. Gesetz vom 31. Dezember 1983 über institutionelle Reformen in der DG – GIDG		1
Gerichtswesen	1	3
a. Sprachengebrauch in Gerichtsangelegenheiten	1	3
privater Sektor	25	12
a. Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV	21	8
b. Verbraucherrecht		2
c. Privatrecht	3	2
d. andere	1	
öffentlicher Sektor – keine Verwaltung	4	15
a. Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV	4	13
b. Ordentliches Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen – OGIR		1
keine Angabe		1
Normative Texte		1
a. Sprachengebrauch in Gesetzgebungsangelegenheiten		1
Summe	47	57

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Gegenstand der Beschwerde

Gegenstand der meisten Beschwerden sind die Websites von föderalen Verwaltungsbehörden. Das Problem liegt bei der nicht korrekten Anwendung der Sprachengesetzgebung.

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Gegenstand der Beschwerde	Jahr 2019	Jahr 2020
Arbeitsweise	3	1
Mitteilung und Bekanntmachungen – direkt	6	21
Formulare	1	
Beziehung zu Privatpersonen	6	4
Kommunikation zwischen Dienststellen	1	
Summe	17	26

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach der Art der Probleme

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach der Art der Probleme	Jahr 2019	Jahr 2020
Problem in der Anwendung	15	24
Problem bei der Interpretation		1
Problem der Organisation	2	
kein Problem erfasst		1
Summe	17	26

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Dienststellen

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Dienststellen	Jahr 2019	Jahr 2020
lokale Dienststelle	4	6
regionale Dienststelle – einheitliches Sprachgebiet	1	2
regionale Dienststelle – nicht einheitliches Sprachgebiet	4	
föderale zentrale Dienststelle	6	14
föderale Ausführungsdienststelle in Brüssel	1	
föderale Ausführungsdienststelle außerhalb von Brüssel	1	
föderale Ausführungsdienststelle im Ausland		1
keine Dienststelle/Verwaltung		3
Summe	17	26

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Sprachregion

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Sprachregion	Jahr 2019	Jahr 2020
deutschsprachig	14	23
französischsprachig mit Sonderregelung für Randgemeinden		2
französischsprachig mit Sonderregelung für deutschsprachige Gemeinden	3	
zweisprachig (Brüssel-Hauptstadt)		1
Summe	17	26

2.6 BESCHWERDEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DER OMBUDSFRAU

Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit

Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit	Jahr 2019	Jahr 2020
Information gegeben	23	29
Information mit einer Adressauskunft gegeben	53	47
durch externe Ereignisse gelöst		1
an die Behörde selber verwiesen		3
Akte noch nicht geschlossen		3
Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos	5	3
keine Reaktion des Beschwerdeführers	5	5
Beschwerde weitergeleitet	58	39

Anfragen ohne Zuständigkeit

Anfragen ohne Zuständigkeit je Monat	Übertrag	Jan.	Feb.	März	Apr.	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2019 Akten-eingang		12	3	13	23	13	11	12	7	13	12	14	12	145
2019 Akten geschlossen		8	2	5	15	12	15	12	19	13	15	14	16	146
Bestand an offenen Akten	6	10	11	19	27	28	24	24	12	12	9	9	5	5

2020 Akten-eingang		10	11	10	11	13	14	11	9	15	17	6	5	132
2020 Akten geschlossen		8	16	8	14	8	15	12	5	17	18	5	5	131
Bestand an offenen Akten	5	7	2	4	1	6	5	4	8	6	5	6	6	6

KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN

3.1 EMPFEHLUNGEN AN DAS PARLAMENT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.1.1 Aktuelle Empfehlungen

3.1.1.1 Ombudsmann – Zuständigkeit – Öffentliche Sozialhilfezentren

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

Die Ombudsfrau empfiehlt dem Parlament, zu prüfen, ob es dem Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft gestattet ist, bei Beschwerden bezüglich Beschlüsse zum Eingliederungseinkommen und zur Gewährung von Sozialhilfe zu vermitteln.

In Erwägung,

- dass die Ombudsfrau zurzeit Beschwerden zu Ablehnungsbeschlüssen zu Sozialhilfe oder zu Eingliederungseinkommen erhält;
- dass es sich bei einem Öffentlichen Sozialhilfezentrum um eine lokale Behörde handelt;
- dass Artikel 5 des Sondergesetzes zur Reform vom 8. August 1980 vorsieht, dass Kapitel IV des Grundlagengesetzes, das den Einspruch gegen Beschlüsse des ÖSHZ regelt, in die Zuständigkeit des Föderalstaates fällt;
- dass derselbe Artikel 5 jedoch festhält, dass die Befugnis für die Gemeinschaften, zusätzliche oder ergänzende Rechte zu gewähren, unbeschadet bleibt;
- dass demnach das Recht, sich in Bezug auf einen Beschluss des ÖSHZ in puncto Eingliederungseinkommen oder Sozialhilfe an einen Ombudsmann zu wenden, als ergänzendes Recht angesehen werden kann;
- dass ein Öffentliches Sozialhilfezentrum (kurz ÖSHZ) jedoch eine andere Interpretation des o. e. Artikel 5 des Sondergesetzes hat;
- dass die Ombudsfrau feststellt, dass inzwischen auch andere ÖSHZ nicht mehr auf Fragen der Ombudsfrau reagieren und sie demnach ihre Aufgabe nicht erfüllen kann;

empfiehlt die Ombudsfrau dem Parlament, zu prüfen, ob es dem Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft gestattet ist, bei Beschwerden bezüglich Beschlüsse zum Eingliederungseinkommen und zur Gewährung von Sozialhilfe zu vermitteln.

3.1.1.2 Ombudsmann – Aufgabe – Meldungen seitens der Personalmitglieder – Einrichtungen

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

Die Ombudsfrau empfiehlt dem Parlament, dem Ombudsmann zu gestatten, Meldungen von Personalmitgliedern von Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu prüfen.

In Erwägung,

- dass aufgrund von Artikel 3 §3 des o. e. Dekrets der Ombudsmann Meldungen von Personalmitgliedern von Verwaltungsbehörden und lokalen Verwaltungsbehörden prüfen kann;
- dass demnach der Ombudsmann eine Meldung eines Personalmitglieds eines Wohn- und Pflegezentrums prüfen darf, das von einem Öffentlichen Sozialhilfezentrum oder einer Interkommunalen geführt wird;

- dass es dem Ombudsmann nicht gestattet ist, eine Meldung eines Personalmitgliedes einer privaten Einrichtung zu untersuchen, die eine Aufgabe im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft übernimmt;

empfiehlt die Ombudsfrau, Artikel 3 §3 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft in dem Sinne anzupassen, dass der Ombudsmann auch Meldungen von Personalmitgliedern der in Artikel 2, Absatz 1 Nummer 3 erwähnten Einrichtungen prüfen darf.

3.1.1.3 Ombudsmann – Zielvorgaben – Förderung des Schutzes der Menschenrechte, der guten Regierungsführung und der Rechtstaatlichkeit

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

Die Ombudsfrau empfiehlt, die Zielvorgaben des Ombudsmannes ausdrücklich um die Förderung des Schutzes der Menschenrechte, der guten Regierungsführung und Rechtstaatlichkeit zu erweitern.

In Erwägung,

- dass die Erfahrung zeigt, dass in gewissen Fällen das Verhalten einer Behörde bzw. einer Einrichtung ein oder mehrere Menschenrechte tangiert;
- dass die Vereinten Nationen in ihrer Resolution Nr. A/RES/75/186 vom 16. Dezember 2020 die Rolle von Ombudsmann-Einrichtungen bei der Förderung und beim Schutz der Menschenrechte, der guten Regierungsführung und Rechtsstaatlichkeit betonen;

empfiehlt die Ombudsfrau, die in Artikel 4 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft enthaltene Zielvorgabe um die Förderung des Schutzes der Menschenrechte, der guten Regierungsführung und Rechtstaatlichkeit zu erweitern.

3.1.1.4 Ombudsmann – Unabhängigkeit – Begriff „neutral“

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

Die Ombudsfrau empfiehlt, in Artikel 10 den Begriff „neutral“ durch „unparteiisch“ zu ersetzen.

Artikel 10 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft sieht Folgendes vor:

„Der Ombudsmann handelt bei der Erfüllung seiner Aufgaben völlig unabhängig und neutral. Er kann von seinem Mandat nicht entbunden werden für Handlungen, die er im Rahmen der Ausübungen seines Amtes vornimmt, oder Meinungen, die er im Rahmen seiner Tätigkeiten äußert.“

Zu den Aufgaben eines Ombudsmannes gehört es, Handlungen der Behörden und Einrichtungen zu prüfen. Zudem kann er Empfehlungen aussprechen. Demnach verhält er sich nicht „neutral“ zum Gegenstand der Beschwerde, sondern bezieht Position. Gleichzeitig muss der Ombudsmann darauf achten, beiden Parteien die gleichen Rechte zu gewähren (Recht, angehört zu werden, Stellung zu beziehen, ...), d. h. sich gegenüber den Parteien „neutral“ zu verhalten. Zum besseren Verständnis der einzunehmenden Haltung, schlägt die Ombudsfrau vor, den Begriff „neutral“ durch „unparteiisch“ zu ersetzen.

3.1.1.5 Ombudsmann – Ende der Tätigkeiten – Abfindung

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

Die Ombudsfrau empfiehlt für den Fall, dass die Amtszeit eines Ombudsmannes vor dem Erreichen des 65. Lebensjahr endet, im Rahmen von Artikel 13 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft eine Abfindung festzulegen.

In Erwägung,

- dass bei Beendigung der Amtszeit als Ombudsmann die Person, die das Amt bekleidete, ein Auskommen haben muss,

empfiehlt die Ombudsfrau, in Artikel 13 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft eine Abfindung festzulegen, für den Fall, dass die Amtszeit regulär ausgeübt wurde und der Ombudsmann noch nicht das Rentenalter erreicht hat.

3.1.1.6 Ombudsmann – Prüfungskriterien – Billigkeit

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

Die Ombudsfrau empfiehlt, in Artikel 18 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft den Begriff „Billigkeit“ zu streichen.

In Erwägung,

- dass Artikel 18 des o. e. Dekrets vorsieht, dass der Ombudsmann das beanstandete Verhalten auf Billigkeit prüft;
- dass aus Artikel 18 implizit hervorgeht, dass der Ombudsmann die Möglichkeit hat, die Nicht-Anwendung einer Rechts- oder Verwaltungsvorschrift zu empfehlen, wenn deren Anwendung seiner Ansicht nach zu einer Ungerechtigkeit führen würde;
- dass ein Gesetzentwurf zur Änderung von Artikel 14 des Gesetzes vom 22. März 1995 über die Einrichtung föderaler Ombudsmänner eine ähnliche Bestimmung enthielt;
- dass der Staatsrat am 6. Dezember 2000 ein diesbezügliches Gutachten abgegeben hat;
- dass der Staatsrat auf Artikel 108 der Verfassung verweist;
- dass Artikel 108 der Verfassung besagt: „Der König erlässt die zur Ausführung der Gesetze notwendigen Verordnungen und Erlasse, ohne jemals die Gesetze selbst aussetzen noch von ihrer Ausführung entbinden zu dürfen.“;
- dass demnach ein Ombudsmann die Verwaltung nicht veranlassen kann, auf den Vollzug der Norm zu verzichten, was sie aufgrund von Artikel 108 der Verfassung nicht tun kann;

empfiehlt die Ombudsfrau, in Artikel 18 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft den Begriff „Billigkeit“ zu streichen.

3.1.1.7 Ombudsmann – Mitwirkungspflicht – Arztgeheimnis

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmannes für die Deutschsprachige Gemeinschaft

Die Ombudsfrau empfiehlt, Artikel 19 §3 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft in dem Sinne abzuändern, dass die Person, die dem Arztgeheimnis unterliegt, von ihrer Geheimhaltungspflicht entbunden ist.

In Erwägung,

- dass der Ombudsmann zurzeit keine Einsicht in Akten nehmen kann, wenn die dort enthaltenen Informationen dem Arztgeheimnis unterliegen;
- dass die Person, die dem Arztgeheimnis unterliegt, sich demnach strafbar macht, wenn sie entsprechende Informationen an den Ombudsmann übermittelt;
- dass in der Folge der Ombudsmann Beschwerden u. a. zu freiheitsberaubenden Maßnahmen in den Wohn- und Pflegezentrum für Senioren nicht prüfen kann;
- dass für den Fall, dass das Dekretgeber die Person gegenüber dem Ombudsmann vom Arztgeheimnis entbindet, diese immer noch die Möglichkeit behält, zu schweigen;

empfeht die Ombudsfrau, Artikel 19 §3 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft in dem Sinne abzuändern, dass die Person, die dem Arztgeheimnis unterliegt, von ihrer Geheimhaltungspflicht entbunden ist.

3.1.1.8 Ombudsmann – Mitwirkungspflicht – Begriff „Vertrauensperson“ präzisieren

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

Die Ombudsfrau empfiehlt, in Artikel 19 §3 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft den Begriff „notwendige Vertrauenspersonen“ zu präzisieren.

In Erwägung,

- dass Artikel 19 §3 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft Folgendes vorsieht: „Personen, die an ein Amts-, Berufs- oder Geschäftsgeheimnis gebunden sind, werden im Rahmen der von den Ombudsmännern durchgeführten Untersuchung von ihrer Geheimhaltungspflicht entbunden. Die Geheimhaltungspflicht gilt weiterhin für Informationen, die durch das Arztgeheimnis geschützt sind oder von denen die Personen in ihrer Eigenschaft als notwendige Vertrauenspersonen Kenntnis genommen haben.“
- dass der Begriff „notwendige Vertrauensperson“ nicht definiert wurde;
- dass unter „Vertrauensperson“ die Person in Artikel 36sexies § 2 des Gesetzes vom 4. August 1996 über das Wohlbefinden der Arbeitnehmer bei der Ausführung ihrer Arbeit verstanden werden kann;
- dass jedoch auch der Jugendhilfedienst in seiner Eigenschaft als Empfänger von Hinweisen zur Kindesgefährdung als notwendige Vertrauensperson angesehen werden kann;

empfeht die Ombudsfrau, den Begriff „notwendige Vertrauensperson“ in Artikel 19 §3 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft zu präzisieren.

3.1.1.9 Verwendung eines einheitlichen Logos für das Beschwerdemanagement

Dekretvorschlag: Dekretvorschlag zum Beschwerdemanagement in der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Die Ombudsfrau empfiehlt den Parlamentariern, im Rahmen des Dekretvorschlags zum Beschwerdemanagement die Verwendung eines einheitlichen Logos für die Beschwerdedienste zu prüfen.

In Erwägung,

- dass auf Ebene des Föderalen Öffentlichen Dienstes (kurz F.Ö.D.) soziale Eingliederung „Erfahrungsexperten in Armut“ arbeiten;
- dass eine Arbeitsgruppe, zusammengestellt aus Erfahrungsexperten des F.Ö.D. und Vertretern der „Ständigen Konzertierung der Ombudsmänner und Vermittler“, zum Thema „prekäres Zielpublikum“ geschaffen wurden;
- dass die Arbeitsgruppe die Empfehlung ausgesprochen hat, dass zur besseren Erkennung alle Beschwerdedienste ein einheitliches Logo verwenden sollten;

empfehlen die Ombudsfrau den Parlamentariern, im Rahmen des Dekretvorschlags zum Beschwerdemanagement die Verwendung eines einheitlichen Logos für die Beschwerdedienste zu prüfen.

3.1.1.10 Verwaltungsaufsicht über die Gemeinden – Stillschweigen einer Behörde

Rechtstext: Dekret vom 20. Dezember 2004 zur Regelung der gewöhnlichen Verwaltungsaufsicht über die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets

Die Ombudsfrau empfiehlt, im Dekret vom 20. Dezember 2004 zur Regelung der gewöhnlichen Verwaltungsaufsicht über die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets festzulegen, dass das Stillschweigen der untergeordneten Behörde nach Ablauf einer viermonatigen Frist, nachdem der Interessent eine entsprechende Aufforderung notifiziert hat, als Abweisungsentscheidung gilt.

In Erwägung,

- dass Artikel 9 – Aussetzung und Annullierung – des Dekrets vom 20. Dezember 2004 zur Regelung der gewöhnlichen Verwaltungsaufsicht über die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets vorsieht, dass die Regierung jeden Beschluss einer untergeordneten Behörde, der gegen das Gesetz verstößt oder das Gemeinwohl schädigt, aussetzen oder ganz oder teilweise annullieren kann;
- dass zum jetzigen Zeitpunkt die Regierung keine rechtliche Handhabe hat, wenn die Behörde es unterlässt, einen Beschluss zu fassen;
- dass Artikel 14 §3 der koordinierten Gesetze vom 12. Januar 1973 über den Staatsrat vorsieht, dass nach Ablauf einer viermonatigen Frist, nachdem der Interessent eine entsprechende Aufforderung notifiziert hat, das Stillschweigen der Behörde als Abweisungsentscheidung gilt, gegen die Einspruch beim Staatsrat eingelegt werden kann;

empfehlen die Ombudsfrau, im Dekret vom 20. Dezember 2004 zur Regelung der gewöhnlichen Verwaltungsaufsicht über die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets festzulegen, dass das Stillschweigen der untergeordneten Behörde nach Ablauf einer viermonatigen Frist, nachdem der Interessent eine entsprechende Aufforderung notifiziert hat, als Abweisungsentscheidung gilt.

3.1.2 Empfehlungen an das Parlament aus vorherigen Jahresberichten

3.1.2.1 Recht auf Akteneinsicht – Regelung der Einspruchsfrist

Rechtstext: Dekret vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.1.1.1 – aktueller Status: wird geprüft)

Für Einsprüche bei anderen Rechtsprechungsorganen als dem Staatsrat sollte bei fehlender Rechtsbehelfsbelehrung die Einspruchsfrist verlängert werden.

In Erwägung, dass

- die Verjährungsfrist für einen Einspruch beim Staatsrat erst nach vier Monaten einsetzt, wenn in der von der Verwaltungsbehörde ausgehenden Notifizierung des Akts oder der Entscheidung mit individueller Tragweite, der Einspruch beim Staatsrat und die einzuhaltenden Formen und Fristen nicht erwähnt sind;
- eine Streitsache per Gesetz oder Dekret auch an ein anderes Rechtsprechungsorgan als den Staatsrat verwiesen werden kann (wie z. B. an die Einspruchskammer im Unterrichtswesen oder an das Gericht erster Instanz bei einem Beschluss des Gemeindegremiums in Bezug auf die Gemeindesteuer);
- bei fehlender Rechtsbehelfsbelehrung für solche Streitsachen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft keine Fristverlängerung vorgesehen ist;

empfiehlt die Ombudsfrau, das Dekret vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten in dem Sinne anzupassen, dass bei fehlender Rechtsbehelfsbelehrung die Frist, um Einspruch bei einem anderen Rechtsprechungsorgan einzulegen, automatisch verlängert wird.

3.1.2.2 Lokale Behörden – Hinweis auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit

Rechtstext: Dekret vom 12. Dezember 2004 zur Regelung der gewöhnlichen Verwaltungsaufsicht über die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.1.1.2 – aktueller Status: wird geprüft)

Die Gemeinden sollten per Dekret verpflichtet werden, den Empfänger eines individuellen Beschlusses auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit bei der Aufsichtsbehörde über die lokalen Behörden hinzuweisen.

In Erwägung, dass

- mit der Reform der Aufsicht über die lokalen Behörden im Jahr 2004, die Mehrheit der Beschlüsse des Gemeindegremiums nicht mehr an die Aufsicht übermittelt werden;
- im Gegenzug das Recht für den Bürger eingeführt wurde, Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen;
- die Frist für das Einreichen dieser Beschwerde sehr kurz ist (20 Kalendertage);
- die Gemeinden zurzeit nicht verpflichtet sind, den Bürger auf diese Beschwerdemöglichkeit hinzuweisen;

empfiehlt die Ombudsfrau, die Gemeinden per Dekret zu verpflichten, den Empfänger eines individuellen Beschlusses auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit bei der Aufsichtsbehörde über die lokalen Behörden, mit Angabe der einzuhaltenden Form und Frist, hinzuweisen.

Corrigendum: Die im Jahresbericht 2019 unter der Rubrik 3.1.1.2. aufgeführte Erwägung, dass die Ausübung der fakultativen Beschwerdemöglichkeit eine Annahmebedingung eines Einspruchs beim Staatsrat ist, gilt nur für organisierte Einspruchsverfahren und nicht für fakultative Beschwerden bei der gewöhnlichen Verwaltungsaufsicht. Demnach muss diese Erwägungen nachträglich gestrichen werden.

3.1.2.3 Autonome Hochschule – Zusatzausbildung – Zulassungsbedingungen

Rechtstext: Dekret vom 27. Juni 2005 zur Schaffung einer autonomen Hochschule

(Empfehlung aus Jahresbericht 2012 – Kapitel: 3.1.1.2)

Der Ombudsmann empfiehlt, die Zulassungsbedingungen für eine Zusatzausbildung im Dekret vom 27. Juni 2005 zur Schaffung einer autonomen Hochschule selber festzulegen und nicht der Regierung zu überlassen, wie in Artikel 2.9 des Dekrets vorgesehen.

Rechtsgrundlage für die Erstellung der Zulassungsbedingungen für Zusatzausbildungen ist Artikel 2.9 §2 des Dekrets vom 27. Juni 2005 zur Schaffung einer autonomen Hochschule: „Die Hochschule reicht zwecks Genehmigung der Zusatzausbildung einen Antrag bei der Regierung ein, der unter anderem folgende Angaben beinhaltet: 1. die Zulassungsbedingungen, unter anderem die Bestimmung der erforderlichen Studiennachweise, [...]“.

Laut Artikel 24 §5 der Verfassung wird die Organisation, die Anerkennung oder die Bezuschussung des Unterrichtswesens durch die Gemeinschaften per Gesetz oder Dekret geregelt.

In seinem Rechtsgutachten 36 162/2 (siehe Parlamentarische Unterlage 150 (2003- 2004) Nr. 2) hat der Staatsrat den Dekretvorschlag zur Schaffung einer autonomen Hochschule begutachtet.

Der Ombudsdienst folgt der Auslegung des Staatsrats, in der er feststellt, dass die Zulassungsbedingungen wesentliche Elemente sind, die aufgrund von Artikel 24 §5 der Verfassung durch ein Dekret geregelt werden müssen.

Empfehlung:

Da die in und aus der Praxis erstellten Zulassungsbedingungen im belgischen Rechtssystem nicht als rechtskräftig angeschaut werden können, da sie den unter Artikel 24 §5 der Verfassung vorgeschriebenen Erfordernissen nicht entsprechen, empfiehlt der Ombudsdienst der Autonomen Hochschule und dem zuständigen Ministerium, diese wesentlichen Elemente der Schulorganisation in Zukunft per Dekret zu regeln. Dies sollte im Sinne der Rechtssicherheit erfolgen. Rechtssicherheit für die Antragsteller, aber ebenfalls für die Schulträger, da die Möglichkeit von Nichtigkeitsklagen vor dem Staatsrat eingedämmt wird.

3.1.2.4 Rechtsbehelfsbelehrung im freien subventionierten Unterrichtswesen*(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.1.1.3)*

Die Notifizierung einer individuellen Entscheidung in Bezug auf die Nichtversetzung, die Nichtvergabe eines Studiennachweises oder eines Schulverweises im freien subventionierten Unterrichtswesen sollte eine Rechtsbehelfsbelehrung enthalten.

In Erwägung, dass

- die Einspruchsfristen im Falle einer Nichtversetzung, einer Nichtvergabe eines Studiennachweises oder eines Schulverweises beim Schulleiter, beim Vorsitzenden des Prüfungsausschusses und/oder bei der Einspruchskammer sehr kurz sind (2 und/oder 5 Tage nach Erhalt der Entscheidung);
- es für das freie subventionierte Unterrichtswesen keine dekretale Verpflichtung gibt, in der vom Klassenrat oder vom Schulleiter ausgehenden Notifizierung der o. a. Entscheidungen gleichzeitig die einzuhaltenden Einspruchsformen und -fristen aufzuführen;

empfiehlt die Ombudsfrau, für das freie subventionierte Unterrichtswesen per Dekret vorzusehen, dass die Notifizierung einer individuellen Entscheidung in Bezug auf die Nichtversetzung, die Nichtvergabe eines Studiennachweises oder eines Schulverweises eine Rechtsbehelfsbelehrung enthält.

3.1.2.5 Abänderung des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.1.1.4)

Die Ombudsfrau empfiehlt, die Bestimmungen zu den Annehmbarkeitskriterien, zum Hinweis auf Rechtstexte, zur Vermittlung im Sinne von Teil 7 des Gerichtlichen Gesetzbuches, zur Vertraulichkeit des Prüfverfahrens, zur Anzeigepflicht von Disziplinarverstößen und zur Unterschützstellung von Personalmitgliedern anzupassen bzw. zu ergänzen.

Zu den Annehmbarkeitskriterien:

In Erwägung, dass Artikel 15 Absatz 1 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft vorsieht:

„Der Ombudsmann befasst sich mit einer Beschwerde, wenn:

1. sie in seinen Zuständigkeitsbereich fällt;
2. sie schriftlich oder persönlich eingereicht wurde;
3. sie in deutscher oder französischer Sprache eingereicht wurde;
4. die Identität des Beschwerdeführers bekannt ist.“;

empfiehlt die Ombudsfrau, eine weitere Zulässigkeitsbedingung einzuführen, nämlich dass die Behandlung der Beschwerde keinen Eingriff in ein schwebendes gerichtliches Verfahren oder keine Nachprüfung einer richterlichen Entscheidung bedeuten darf.

Zum Hinweis auf Rechtstexte:

In Erwägung, dass ein Konflikt zwischen einer Behörde und einem Bürger bereits dadurch gelöst werden kann, wenn der Bürger Zugang zu einem Rechtstext erhält, z. B. zum Dekret über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten, ohne seinen individuellen Fall zu prüfen;

empfiehlt die Ombudsfrau, das Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft in dem Sinne anzupassen, dass es dem Ombudsmann erlaubt ist, einem Bürger im Rahmen einer Informationsfrage einen Hinweis auf einen Rechtstext zu geben, ohne Stellung zu dem konkreten Fall zu beziehen, der Anlass zu der Frage gab.

Zur Vermittlung im Sinne von Teil 7 des gerichtlichen Gesetzbuches:

In Erwägung, dass

- Artikel 1724 im Teil 7 des gerichtlichen Gesetzbuches mit dem Titel „Vermittlung“ durch das Gesetz vom 18. Juni 2018 nun vorsieht, dass jede Streitigkeit in Bezug auf Eigentum, ob grenzüberschreitend oder nicht, einschließlich Streitigkeiten, an denen eine juristische Person des öffentlichen Rechts beteiligt ist, Gegenstand der Mediation sein kann;
- Artikel 4 des Ombudsmann-Dekrets folgende Zielvorgaben vorsieht: „Bei der Erfüllung seiner Aufgaben verfolgt der Ombudsmann das Ziel, zwischen den Bürgern und den Verwaltungsbehörden zu vermitteln und eine alternative Möglichkeit zur Lösung von Konflikten, zur Beilegung von Streitigkeiten und in gewissen Fällen zur Vermeidung von Gerichtsverfahren aufzuzeigen.“;

empfiehlt die Ombudsfrau, das Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft in dem Sinne anzupassen, dass es dem Ombudsmann, wenn er über die Anerkennung als Vermittler im Sinne des Teil 7 des gerichtlichen Gesetzbuches verfügt, ausdrücklich erlaubt ist, den Parteien eine Vermittlung im Sinne von Teil 7 des gerichtlichen Gesetzbuches vorzuschlagen und durchzuführen.

Zur Vertraulichkeit des Prüfverfahrens:

In Erwägung, dass

- die Vertraulichkeit eines Prüfverfahrens wesentlich zur Findung einer Lösung beitragen kann;
- Artikel 1728 des gerichtlichen Gesetzbuches die Rechte und Pflichten der Parteien in Bezug auf die Vertraulichkeit des Vermittlungsverfahrens wie folgt regelt:

„§ 1 – Die im Laufe eines Vermittlungsverfahrens und für dessen Zwecke erstellten Unterlagen und gemachten Mitteilungen sind vertraulich. Sie dürfen nicht in einem Gerichts-, Verwaltungs- oder Schiedsverfahren oder in einem anderen Verfahren zur Beilegung von Konflikten verwendet werden und sind als Beweis nicht zulässig, selbst nicht als außergerichtliches Geständnis.

Sofern die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbaren, gilt diese Geheimhaltungspflicht nicht für das Mediationsprotokoll und die von den Parteien unterzeichnete(n) Mediationsvereinbarung(en) sowie für jedes vom Mediator erstellte Dokument, das das Scheitern der Mediation feststellt.

Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit kann darüber hinaus mit schriftlicher Zustimmung der Parteien und innerhalb der von ihnen festgelegten Grenzen aufgehoben werden. Umgekehrt können die Parteien vor Beginn des Schlichtungsverfahrens im gegenseitigen schriftlichen Einvernehmen alle Dokumente oder Mitteilungen vertraulich behandeln.

§ 2 – Unbeschadet der Verpflichtungen, die dem Vermittler durch das Gesetz auferlegt werden, darf er die Begebenheiten, von denen er aufgrund seines Amtes Kenntnis erhält, nicht veröffentlichen. Er darf in einem Zivil- oder Verwaltungs- oder Schiedsverfahren von den Parteien nicht als Zeuge vorgeladen werden bezüglich Begebenheiten, von denen er im Laufe der Vermittlung Kenntnis erhalten hat. Sie darf auch dem Richter oder Schiedsrichter, der einen Streit zwischen den vermittelten Parteien verhandelt, nicht den Grund für das Scheitern dieser gütlichen Methode der Streitbeilegung offenbaren.“;

empfiehlt die Ombudsfrau, sich an Artikel 1728 des gerichtlichen Gesetzbuches zu orientieren und eine ähnliche Bestimmung im Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns in Zusammenhang mit dem Prüfverfahren vorzusehen.

Zu der Mitteilung von disziplinarrechtlichen Verstößen:

In Erwägung, dass

- Artikel 20 § 1 Absatz 1 vorsieht: „§1 – Wenn der Ombudsmann bei der Ausübung seiner Aufgaben Fakten feststellt, bei denen es sich um disziplinarrechtliche Verstöße handelt oder die solche ernsthaft vermuten lassen, unterrichtet er die [in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 bis 3 erwähnten Behörden und Einrichtungen] darüber.“;
- diese Anzeigepflicht in Disziplinarangelegenheiten von der betroffenen Person als bedrohlich wahrgenommen werden könnte, sodass sie Informationen vorenthalten könnte;
- die Vorenthaltung von Informationen die Suche nach einer Lösung des Konflikts negativ beeinflussen könnte;

empfiehlt die Ombudsfrau dem Parlament, die Anzeigepflicht des Ombudsmannes bei Disziplinarverstößen zu überdenken.

Zu der Aufgabe der Ombudsfrau, Meldungen im Sinne von Artikel 3 § 3 zu prüfen:

In Erwägung, dass

- das Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft in Artikel 3 vorsieht “[§3 – Zu den Aufgaben des Ombudsmanns gehört zudem die Prüfung von Meldungen seitens der Personalmitglieder der in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 und 2 erwähnten Behörden, die bei der Ausübung ihres Amtes von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten innerhalb der Verwaltungsbehörde oder lokalen Verwaltungsbehörde, in der sie tätig sind, Kenntnis erlangt haben und der Auffassung sind, dass:
 1. es nach der Meldung an ihren Vorgesetzten innerhalb einer dreißigtägigen Frist keine oder eine nicht ausreichende Weiterverfolgung gab;
 2. sie aufgrund der Meldung einem Disziplinarverfahren oder einer anderen öffentlichen oder nicht öffentlichen Strafe unterworfen werden.]”;
- Art. 16.1 desselben Dekrets folgende Schutzmaßnahmen vorsieht: “Ein Personalmitglied, das eine in Artikel 3 §3 beschriebene Widrigkeit meldet, kann auf Anfrage unter den Schutz des Ombudsmanns gestellt werden. Die entsprechenden Verwaltungsbehörden und lokalen Verwaltungsbehörden setzen ein entsprechendes Protokoll mit dem Ombudsdienst auf. Dieses Protokoll sieht neben dem Zeitraum der Unterschutzstellung, Mindestschutzmaßnahmen wie die Aussetzung der Disziplinarverfahren, Regeln zur Beweislastverteilung und die Möglichkeit einer freiwilligen Versetzung vor.”;
- im Falle von Amtsmissbrauch und Straftaten die Ombudsfrau aufgrund von Artikel 20 §1 Absatz 2 den Prokurator des Königs informieren muss und dieser die Vorwürfe untersucht;
- die Beweislastführung bei Straftaten forensische Kenntnisse verlangt, um zu vermeiden, dass Beweismaterial zerstört und unbrauchbar gemacht wird (z. B. im Falle von Datenspeicherung);

empfiehlt die Ombudsfrau im Falle des Verdachts einer Straftat, die in Artikel 16.1. beschriebene Aufgabe des Ombudsmannes auf die Unterschutzstellung der Person, die die Meldung abgegeben hat, zu beschränken.

3.1.2.6 Klärung der Zuständigkeit der Ombudsfrau in Bezug auf Personalkonflikte

(Empfehlung aus Jahresbericht 2018 – Kapitel: 3.1.1)

Das Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns der Deutschsprachigen Gemeinschaft sieht in Artikel 15 Absatz 2 vor: „Der Ombudsmann kann die Behandlung einer Beschwerde verweigern, wenn: (...) 5. [sie Bezug auf Personalfragen des Verwaltungsdienstes nimmt, in dem der Beschwerdeführer beschäftigt ist mit Ausnahme einer im Rahmen von Artikel 3 §3 formulierten Beschwerde.]. Es handelt sich demnach um eine Kann-Bestimmung. Die Ombudsfrau stellt fest, dass in dem parlamentarischen Dokument n° 52 (2014-2015) steht 'Beschwerden in Bezug auf Personalfragen des Verwaltungsdienstes, in dem der Beschwerdeführer beschäftigt ist, sind aufgrund des Dekrets vom 26. Mai 2009 grundsätzlich unzulässig.“

Demnach interpretiert die Ombudsfrau zurzeit Artikel 15 §2 in dem Sinne, dass die Annehmbarkeit einer Beschwerde eines Personalmitgliedes im Prinzip ausgeschlossen ist. Die Ombudsfrau kann sie jedoch in besonderen, zu rechtfertigenden Fällen annehmen. Sollte es der ausdrückliche Wille des Dekretgebers sein, die Behandlung von Beschwerden von Personalmitgliedern auszuschließen, empfiehlt die Ombudsfrau eine Anpassung des Dekrets in diesem Sinne.

3.2 ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN AN BEHÖRDEN

3.2.1 Empfehlungen allgemeiner Art an Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.2.1.1 Aktive Information von Behörden und Einrichtungen

(Empfehlung aus Jahresbericht 2018 – Kapitel: 3.3.1 – aktueller Status: wird geprüft)

Im Jahresbericht 2018 empfahl die Ombudsfrau den Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, den hiesigen lokalen Behörden sowie den Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft, schon während der Bearbeitung einer Akte, den Bürger in seinen mündlichen wie schriftlichen Kontakten darauf hinzuweisen, dass er sich mit Fragen und Kritikpunkten oder Verbesserungsvorschlägen an die Behörde wenden kann.

3.2.1.2 Beschlüsse mit ausführlichen Rechtstexten ergänzen

(Empfehlung aus Jahresbericht 2018 – Kapitel: 3.3.2)

Wenn in einem Beschluss einer Behörde auf einen Rechtstext verwiesen wird, empfiehlt die Ombudsfrau den Behörden, nicht nur die Nummer des entsprechenden Artikels zu nennen, sondern den auf die Situation anwendbaren Rechtstext wiederzugeben, sei es im Beschluss selber, sei es als Anhang. Denn nur den wenigsten Bürgern ist der genaue Wortlaut eines Artikels bekannt.

3.2.1.3 Zeitabstand zwischen Versanddatum und Unterschriftsdatum

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.2.1.1)

Die Ombudsfrau empfiehlt, normale Schreiben nicht später als einen Tag nach dem angegebenen Datum mit der Post zu versenden.

3.3 EMPFEHLUNGEN AN DIE REGIERUNG DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.3.1 Aktuelle Empfehlungen

3.3.1.1 Antwortfrist in Bezug auf den Antrag auf Einsicht in eine Jugendhilfe-Akte: Frist

Die Ombudsfrau empfiehlt der Regierung, in Artikel 54 des Erlasses der Regierung vom 14. Mai 2009 über die Jugendhilfe und den Jugendschutz eine Frist vorzusehen, innerhalb welcher der Dienstverantwortliche einem Antrag auf Akteneinsicht stattgeben oder ihn ablehnen muss, sowie eine Frist, innerhalb welcher der Vorgesetzte des Dienstverantwortlichen den Einspruch gegen die Ablehnung bescheiden muss.

In Erwägung,

- dass das Dekret vom 19. Mai 2008 über die Jugendhilfe und zur Umsetzung von Jugendschutzmaßnahmen in Abschnitt 8 „Berufsgeheimnis und Datenschutz“, Artikel 31 §1 die Möglichkeit vorsieht, persönlich Einsicht in die Person betreffende Aktenstücke des Jugendhilfedienstes zu nehmen;
- dass §2 desselben Artikels präzisiert, dass die Regierung die weiteren Modalitäten des Einsichtsverfahrens sowie der diesbezüglichen Einspruchsmöglichkeiten festlegt;
- dass die Regierung Artikel 31 §2 des o. e. Dekrets mittels Erlass der Regierung vom 14. Mai 2009 über die Jugendhilfe und den Jugendschutz wie folgt umgesetzt hat:

„Art. 54 – Einsichtsrecht

Zur Wahrnehmung des in Artikel 31 des Dekretes erwähnten Einsichtsrechts stellt der Betreffende einen schriftlichen Antrag bei dem Dienstverantwortlichen. Anwälte müssen die Angaben der Person mitteilen, deren Interessen sie vertreten.

Wird dem Antrag stattgegeben, werden dem Antragsteller innerhalb von 14 Tagen nach Eingang des Antrags der Ort und der Zeitpunkt für die Einsicht in die Akte mitgeteilt. Wird der Antrag abgelehnt, teilt der Dienstverantwortliche dem Antragsteller in der gleichen Frist die Gründe der Ablehnung mit. Der Antragsteller kann innerhalb von 30 Tagen nach Versand der Ablehnung bei dem Vorgesetzten des Dienstverantwortlichen Einspruch einreichen. Der Vorgesetzte kann die Entscheidung des Dienstverantwortlichen ändern und ein Einsichtsrecht gewähren.

Der Dienstverantwortliche erteilt dem Antragsteller bei der Einsicht in die Akte die erforderlichen Informationen.“;

- dass der betreffende Artikel 54 weder für den Dienstverantwortlichen noch für den Vorgesetzten des Dienstverantwortlichen eine Frist vorsieht, innerhalb welcher diesem Antrag auf Akteneinsicht stattgegeben oder er abgelehnt werden muss bzw. der Einspruch gegen die Ablehnung beschieden werden muss;

empfiehlt die Ombudsfrau der Regierung, in Artikel 54 des Erlasses der Regierung vom 14. Mai 2009 über die Jugendhilfe und den Jugendschutz eine Frist vorzusehen, innerhalb welcher der Dienstverantwortliche einem Antrag auf Akteneinsicht stattgeben oder ihn ablehnen muss, sowie eine Frist, innerhalb welcher der Vorgesetzte des Dienstverantwortlichen den Einspruch gegen die Ablehnung bescheiden muss.

3.3.2 Empfehlungen an die Regierung aus vorherigen Jahresberichten

3.3.2.1 Erlass der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und Arbeitsweise des Prüfungsausschusses

(Empfehlung aus Jahresbericht 2017 – Kapitel: 3.1.3 – aktueller Status: wird geprüft)

Präzisieren des Begriffs „Studienprogramms“ im Erlass der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und Arbeitsweise des Prüfungsausschusses

In Erwägung, dass

- das Niveau der Sprachprüfungen im berufsbildenden Unterricht unterschiedlich ist zum Niveau der Sprachprüfung z. B. im allgemeinbildenden Unterricht;
- das Dekret vom 18. April 1994 bezüglich der Einsetzung des Prüfungsausschusses der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht sowie der Durchführung der Prüfungen in Artikel 21 indirekt garantiert, dass das Niveau der Sprachprüfung sich auf das Studienprogramm des sechsten und siebten Jahres des berufsbildenden Unterrichts beziehen soll;
- der Ausführungserlass der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und die Arbeitsweise des Prüfungsausschusses in seinem Artikel 16 §2 nur verlangt, dass der Inhalt der Prüfungen vor dem Prüfungsausschuss dem Studienprogramm „einer“ Studienrichtung der Oberstufe des Sekundarunterrichts einer von der Deutschsprachigen Gemeinschaft oder einer anderen Gemeinschaft organisierten, subventionierten oder anerkannten Schule entsprechen muss;

empfiehlt die Ombudsfrau, Artikel 16 §2 des Erlasses der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und die Arbeitsweise des Prüfungsausschusses zu präzisieren, sodass er mit Artikel 21 Absatz 2 des Dekrets vom 18. April 1994 bezüglich der Einsetzung des Prüfungsausschusses der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht sowie der Durchführung der Prüfungen vor diesem Ausschuss im Einklang steht.

3.4 EMPFEHLUNGEN AN DAS MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.4.1 Empfehlungen an das Ministerium aus vorherigen Jahresberichten

3.4.1.1 Bekanntheitsgrad des Bürgertelefons

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2017 – Kapitel 3.1.1)

Ein Teil der Bürger verfügt nicht über die Fähigkeiten, Informationen im Internet einzuholen. Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsfrau dem Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, das Bürgertelefon aktiv über verschiedene Kanäle zu bewerben.

Die Umfrage der Katholischen Universität Neu-Leuven von April 2020 hat ergeben, dass das Bürgertelefon bei 75 % der Bürger bekannt ist. (Siehe Umfragen in Anlage XIII)

3.4.1.2 Einführung des Rechts, nach einer Prüfung Rücksprache mit den Prüfern des Prüfungsausschusses halten zu können

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2017 – Kapitel 3.1.4 – aktueller Status: wird geprüft)

Die Ombudsfrau empfiehlt, den Schülern, die ihre Abiturprüfung vor dem Prüfungsausschuss abgelegt haben, nach Bekanntgabe der Prüfungsergebnisse das Recht auf Rücksprache mit den Prüfern einzuräumen.

3.5 EMPFEHLUNGEN AN DIE LOKALEN BEHÖRDEN

3.5.1 Empfehlungen an lokale Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.5.1.1 Umsetzung der Verpflichtung, auf die Möglichkeit der Anrufung der Ombudsfrau hinzuweisen

In Erwägung, dass

- Artikel 2.1 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns auch die lokalen Verwaltungsbehörden verpflichtet, in ihren Beschlüssen und Mitteilungen über die Möglichkeit einer Anrufung des Ombudsmanns der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu informieren;
- die Ombudsfrau feststellt, dass die Gemeinden und die Öffentlichen Sozialhilfezentren es zurzeit unterlassen, dieser Verpflichtung nachzukommen;

empfiehlt die Ombudsfrau den lokalen Behörden, diese Verpflichtung umzusetzen.

3.5.1.2 Umsetzung der Verpflichtung, Verordnungen auf der Website der Gemeinde zu veröffentlichen

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.5.1.2A)

In Erwägung,

- dass Artikel 74 des Gemeindedekrets vom 23. April 2018 vorsieht, dass die Verordnungen des Rates, des Kollegiums und des Bürgermeisters u. a. auf der Website der Gemeinde veröffentlicht werden;
- dass die Ombudsfrau bei verschiedenen Gemeinden festgestellt hat, dass sie dieser Verpflichtung noch nicht nachgekommen sind;

empfiehlt die Ombudsfrau den Gemeinden, ihre Verordnungen auf ihren Webseiten zu veröffentlichen.

3.5.1.3 Harmonisierung der Stichtage für die Erhebung der Müllsteuer

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.5.1.2A)

Die Ombudsfrau empfiehlt, dass die Gemeinden in der Deutschsprachigen Gemeinschaft Absprachen in Bezug auf eine einheitliche Erhebung der Müllsteuer treffen.

In Erwägung, dass

- gewisse Gemeinden eine Müllsteuer erheben, wenn die Person zum 1. Januar des Jahres in der Gemeinde eingeschrieben ist
- andere Gemeinden die Hälfte der Jahressteuer erheben, wenn eine Person zwischen dem 1. Januar und dem 30. Juni in die Gemeinde umzieht;
- demnach ein Bürger für ein und dasselbe Jahr an zwei unterschiedliche Gemeinden Müllsteuer entrichten muss;

empfiehlt die Ombudsfrau den Gemeinden, in Bezug auf die Erhebung der Müllsteuer eine einheitliche Regelung abzusprechen, um zu vermeiden, dass Bürger zwei Mal zur Kasse gebeten werden.

3.5.1.4 Steuer auf leerstehende Wohnungen

(Empfehlung aus Jahresbericht 2017 – Kapitel: 3.2.1)

Zwecks Bekämpfung des Leerstandes können lokale Behörden eine Steuer auf leerstehende Wohnungen erheben. Die vorgesehenen Maßnahmen sollten im Verhältnis zum Ziel stehen, das Angebot an Wohnraum zu vergrößern. Wenn eine Wohnung unabhängig vom Willen des Eigentümers leer steht, hat auch eine Besteuerung des Leerstands nicht zur Folge, dass die Wohnung dem Wohnungsmarkt zugeführt wird.

Die Ombudsfrau spricht die Empfehlung aus, die Steuerverordnung zur Besteuerung von leerstehenden Wohnungen der Gemeinden anzupassen. Eine Steuerbefreiung für den Eigentümer oder Inhaber des dinglichen Nutzungsrechtes eines leerstehenden Baus oder Wohnung sollte möglich sein, wenn dieser den Beweis erbringen kann, dass der Bau oder die Wohnung aus Gründen leer steht, die von seinem Willen unabhängig sind.

3.5.2 Empfehlungen an lokale Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.5.2.1 Steuer auf leerstehende Wohnungen

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2017 – Kapitel 3.2.1)

Zwecks Bekämpfung des Leerstands können lokale Behörden eine Steuer auf leer stehende Wohnungen erheben. Die vorgesehenen Maßnahmen sollten im Verhältnis zum Ziel stehen, das Angebot an Wohnraum zu erweitern. Wenn eine Wohnung unabhängig vom Willen des Eigentümers leer steht, hat auch eine Besteuerung des Leerstands nicht zur Folge, dass die Wohnung dem Wohnungsmarkt zugeführt wird.

Die Ombudsfrau spricht die Empfehlung aus, die Steuerverordnung der Gemeinden zur Besteuerung von leer stehenden Wohnungen anzupassen. Eine Steuerbefreiung des Eigentümers oder Inhabers des dinglichen Nutzungsrechts eines leer stehenden Gebäudes oder einer leer stehenden Wohnung sollte möglich sein, wenn dieser den Beweis erbringen kann, dass das Objekt aus Gründen leer steht, die unabhängig von seinem Willen sind.

3.6 EMPFEHLUNGEN AN DAS UNTERRICHTSWESEN

3.6.1 Empfehlungen an das Unterrichtswesen aus vorherigen Jahresberichten

3.6.1.1 Empfehlung bezüglich der pädagogischen Mediationsaufgabe der Schulinspektion

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2018 – Kapitel 3.2.1)

Den Personen, die sich in Schulangelegenheiten an die Ombudsfrau gewandt haben, war die Möglichkeit einer pädagogischen Mediation gänzlich unbekannt. Die Suche über Google von „Schule – Mediation – be“ oder „Schule – Vermittlung – be“ ergibt auf der ersten Seite keine Treffer. Auf dem Bildungsserver www.ostbelgienbildung.be sind diesbezüglich auch keine Informationen zu finden.

Mediation ist ein freiwilliges Verfahren – für die Eltern sowie für die Schule. Wenn eine Meinungsverschiedenheit zwischen Schüler bzw. Eltern und Schule schulintern nicht zu lösen ist, sollte die Schule, die an einer Mediation interessiert ist, dies den Eltern bzw. dem volljährigen Schüler als alternative Möglichkeit der Konfliktlösung vorschlagen.

3.7 EMPFEHLUNGEN AN EINRICHTUNGEN

3.7.1 Empfehlungen an Einrichtungen aus vorherigen Jahresberichten

3.7.1.1 Rechtsbehelfsbelehrung bei Abschluss von Lehrverträgen

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2018 – Kapitel 4.2.1)

Die Ombudsfrau empfiehlt bei Weigerung eines Abschlusses eines Lehrvertrages, bei einem Entzug einer Lehrvertragsgenehmigung bzw. einer Anerkennung als Ausbildungsbetrieb, den Betriebsleiter in der Rechtsbehelfsbelehrung explizit auf das im Kapitel X des Erlasses der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft zur Festlegung der Ausbildungsbedingungen für mittelständische Lehrlinge und Ausbildungsbetriebe vom 4. Juni 2009 vorgesehene Einspruchsverfahren hinzuweisen.

KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN AN VERWALTUNGEN UND EINRICHTUNGEN

4.1 AN DAS MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT GERICHTETE BESCHWERDEN

4.1.1 Ein Antrag auf AktiF-Bezuschussung bei der falschen Behörde eingereicht – Datum der Antragstellung

Muss das Ministerium das Datum der Einreichung für einen AktiF-Zuschuss bei der nicht zuständigen Behörde als gültig anerkennen?

Gegenstand der Beschwerde

Eine niederländisch sprechende Person, die in der Deutschsprachigen Gemeinschaft wohnt, hat versehentlich beim Landesamt für Arbeitsbeschaffung (LfA) einen Antrag beim „Plan impulsion“ gestellt. Die LfA informiert auf ihrer Website über AKTIVA. Es handelt sich um eine Arbeitsbeschaffungsmaßnahme der Region Brüssel. Auf der gleichen Webseite wird auf den „Plan impulsion“ der Wallonie hingewiesen.

Das LfA informiert die Person erst zwei Monate später, dass es für die Bearbeitung des Antrags auf AktiF-Bezuschussung nicht zuständig ist. Inzwischen war die Frist zum Einreichen des Antrags bei der Deutschsprachigen Gemeinschaft verstrichen. Diese lehnte die Gewährung des AktiF-Zuschusses ab. Artikel 4 Absatz 3 des Erlasses vom 28. September 2018 zur Ausführung des Dekrets vom 28. Mai 2018 zur AktiF- und AktiF PLUS- Beschäftigungsförderung legt fest, dass eine AktiF-Bescheinigung spätestens am 20. Tag nach dem Arbeitsantritt des Arbeitnehmers beim Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft beantragt werden muss.

Rechtliche Einschätzung

Artikel 9 Absatz 4 des Gesetzes vom 11. April 1995 zur Einführung der „Charta“ der Sozialversicherten hält fest: „Die nicht zuständige Einrichtung für soziale Sicherheit, bei der der Antrag eingereicht worden ist, leitet diesen unverzüglich an [die zuständige Einrichtung für soziale Sicherheit] weiter. Der Antragsteller wird davon in Kenntnis gesetzt.“

In den im vorangehenden Absatz erwähnten Fällen wird der Antrag, was das Datum seiner Einreichung betrifft, jedoch unter den Bedingungen und gemäß den Modalitäten, die der König festlegt, als gültig anerkannt.“

Analyse

Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen stellen keine Leistungen der sozialen Sicherheit dar. Aus diesem Grunde kommt die Sozialcharta nicht zum Tragen.

Der Arbeitgeber scheint sich auch nicht im Vorfeld an den Betriebsberatungsdienst des Arbeitsamtes gewendet zu haben. Und man kann von einem normal vorsichtigen und gewissenhaften Betriebsleiter erwarten, dass er sich über Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen informiert. Jedoch gab ein Mitarbeiter des Arbeitsamtes zu bedenken, dass die Arbeitgeber mit den verschiedenen Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen überfordert sind. Meistens profitieren nur die Arbeitgeber, deren Sozialsekretariat „auf der Höhe“ sei, von solchen Maßnahmen. Das wäre nicht bei jedem Sozialsekretariat der Fall.

Doch selbst bei einer korrekten Information des Betriebsleiters und des zukünftigen Arbeitnehmers kann nicht ausgeschlossen werden, dass letzterer einen Fehler begeht und z. B. Unterlagen bei der falschen Behörde abgibt. Die Ombudsfrau richtete ein Schreiben

an die LfA mit der Bitte, auf ihrer Webseite auch auf den AktiF-Zuschuss der Deutschsprachigen Gemeinschaft hinzuweisen.

Beurteilung der Beschwerde: Beschwerde unbegründet

4.2 BESCHWERDEN GERICHTET AN LOKALE BEHÖRDEN

4.2.1 Aufgrund der Corona-Sicherheitsmaßnahmen, keine Möglichkeit den Wohnsitz anzumelden

Gegenstand der Beschwerde

Die Polizei führt keine Wohnsitzkontrolle durch.

Analyse

Der Bürger ist auf eine Adresse angewiesen, um eine Krankenversicherung in Belgien abschließen zu können.

Beurteilung der Beschwerde: Beschwerde begründet Korrektur des Falles: partielle Korrektur

Abschluss der Akte

Die Gemeinde hat, ohne eine Eintragung ins Bevölkerungsregister vorzunehmen, ein Schreiben für die Krankenkasse ausgestellt, in dem die Gemeinde bestätigt, dass der Bürger in der Gemeinde wohnt.

4.2.2 Nicht Berücksichtigung des Umstands, dass Ämter während der ersten Coronawelle geschlossen waren

Gegenstand der Beschwerde

Es wurde nicht berücksichtigt, dass die Person wegen der Schließung der Ämter nicht in der Lage gewesen war, ein Dokument, das Auskünfte über ihre Rechte enthielt, dem ÖSHZ rechtzeitig vorzulegen.

Analyse

Das ÖSHZ hat es unterlassen, ein Rundschreiben des F.Ö.D. Soziale Eingliederung anzuwenden, das es diesem verbot, Eingliederungseinkommen zu verweigern, wenn die Person wegen Schließung der Ämter nicht in der Lage war, Dokumente vorzulegen.

Beurteilung der Beschwerde: Beschwerde begründet

Abschluss der Akte

Das ÖSHZ nahm den Beschluss der Weigerung des Eingliederungseinkommen innerhalb weniger Tage zurück.

4.3 BESCHWERDEN GERICHTET AN EINRICHTUNGEN MIT EINEM ÖFFENTLICHEN AUFTRAG

4.3.1 Weigerung, einen Raumpfleger für die Reinigung der Arztpraxis zur Verfügung zu stellen

Gegenstand der Beschwerde

Die SOS-Hilfe weigert sich, einen Raumpfleger für eine Arztpraxis zur Verfügung zu stellen

Analyse

Es handelt sich um eine politische Entscheidung, welche Berufsgruppen noch Raumpfleger zur Verfügung gestellt bekommen sollen und welche nicht.

Abschluss der Akte

Aus diesem Grund wurde dem Beschwerdeführer empfohlen, Kontakt mit dem Minister aufzunehmen.

4.3.2 Keine Unterstützung durch den Familienhilfsdienst

Gegenstand der Beschwerde

Eine Person benötigte Hilfe beim Anziehen. Der Familienhilfsdienst kommt nicht vorbei.

Analyse

Die Familienhilfe hat telefonisch Kontakt aufgenommen mit der Person und kommt zu dem Schluss, dass sie wohlmöglich einen Hilfebedarf hat, den man noch genauer erfassen muss. Aber angesichts der Tatsache, dass die Person es momentan noch schafft, in vielen Bereichen ihres Lebens noch selbst zurechtzukommen und ihre Rechte geltend zu machen, ist ihr Fall im Vergleich zu anderen Kunden, die der Familienhilfsdienst zu betreuen hat, nicht der dringendste. Der Familienhilfsdienst ist bereit, ab dem Moment, wo die Covid-19-Einschränkungen in dem Maße gelockert werden, dass ein Hausbesuch stattfinden kann, diesen auch bei dieser Person durchzuführen.

Beurteilung der Beschwerde: Beschwerde unbegründet

4.3.3 Keine Hilfe beim Umzug

Gegenstand der Beschwerde

Die SOS-Hilfe weigert sich, einen Umzug durchzuführen.

Analyse

Aufgrund der Coronakrise war das soziale Möbellager und der Bereich Umzüge geschlossen, da die SOS-Hilfe nicht in der Lage war, die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen einzuhalten (insbesondere 1,5 m Abstand, was beim Tragen der Möbel unmöglich eingehalten werden kann, und bei der Beförderung des Personals darf nur eine Person im Fahrzeug sein; für einen derartigen Umzug benötigt man mindestens 4 Personen). Zudem halten die Leute sich nur sehr ungern an die Abstandsregeln. Auch ist das Tragen einer Maske aufgrund der körperlichen Anstrengung bei Umzügen nur sehr bedingt möglich.

Abschluss der Akte

Die SOS-Hilfe versicherte der Person, den Umzug, sobald wieder Termine vergeben werden könnten, in die Planung einzubauen.

KAPITEL 5 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

5.1 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER LOKALEN DIENSTSTELLEN

5.1.1 Zustellung eines ÖSHZ-Beschlusses an französischsprachige Kunden

Ein ÖSHZ übermittelt einem französischsprachigen Bürger einen Beschluss auf Deutsch mit dem Hinweis auf Französisch, dass er eine Übersetzung dieses Beschlusses beantragen kann. Reicht dies? Oder muss ein ÖSHZ, wenn der Bürger seinen Antrag auf Französisch gestellt hat, diesem automatisch den Beschluss auf Französisch zukommen lassen?

Gibt es Formvorschriften, die der Bürger einhalten muss, wenn er eine Übersetzung des Beschlusses beantragen möchte?

Ist das ÖSHZ in Bezug auf die Übermittlung der Übersetzung des Beschlusses dazu angehalten, die gleichen Formen einzuhalten (per Einschreiben bzw. gegen Empfangsbestätigung)?

Ab wann läuft die Einspruchsfrist? Ab Zustellung des Beschlusses in deutscher Sprache oder in französischer Sprache?

Gegenstand der Beschwerde

Ein französischsprachiger Bürger gibt an, seitens eines ÖSHZ eine Übersetzung des Beschlusses über die Gewährung von Sozialhilfe angefragt, aber nie erhalten zu haben. Demnach konnte er die faktischen wie rechtlichen Gründe, die als Grundlage für den Beschluss zur Gewährung von Eingliederungseinkommen dienten, nicht zur Kenntnis nehmen.

Rechtliche Einschätzung

Ein ÖSHZ ist eine lokale Dienststelle im Sinne der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS). Ein Beschluss in Bezug auf das Recht auf soziale Eingliederung oder Sozialhilfe ist ein Verwaltungsbeschluss, der eine Urkunde darstellt, die sich auf Privatpersonen im Sinne der KGS bezieht. Gemäß Artikel 13 § 2 der KGS setzen lokale Dienststellen, die im deutschen Sprachgebiet angesiedelt sind, Urkunden, die sich auf Privatpersonen beziehen, in Deutsch auf. Interessehabende können ohne zusätzliche Unkosten und ohne Rechtfertigung ihres Antrags von der Dienststelle, die die Urkunde ausgestellt hat, eine für richtig bescheinigte französische Übersetzung erhalten, die als Ausfertigung oder gleich lautende Abschrift gilt

Daher wird ein Beschluss des ÖSHZ in Bezug auf das Recht auf soziale Eingliederung oder Sozialhilfe auf Deutsch aufgesetzt, wobei die betreffende Person vom ÖSHZ eine für richtig bescheinigte französische Übersetzung erhalten kann (Gutachten 52.256 des Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle).

Weder das Grundlagengesetz vom 8. Juli 1976 über die Sozialhilfezentren noch das Gesetz vom 26. Mai 2002 über das Recht auf soziale Eingliederung schreiben die Form vor, in der der Antragsteller die Übersetzung eines Beschlusses beantragen muss und das ÖSHZ dem Antragsteller den Beschluss übermitteln muss.

Die ÖSHZ haben gegenüber den ÖSHZ-Kunden eine Auskunftspflicht und Beratungspflicht. Dies umfasst die Übersetzung des Beschlusses. Jedoch bestehen auch hier keine Regeln, die festlegen, innerhalb welcher Frist und in welcher Form diese Auskunftspflicht erfolgen muss.

Analyse

Das ÖSHZ begeht keinen Fehler, wenn es einem französischsprachigen Bürger einen Beschluss auf Deutsch übermittelt. Im konkreten Fall wies das ÖSHZ auf die Möglichkeit hin, eine Übersetzung zu beantragen.

Jedoch können in der Folge mehrere Probleme entstehen, die rechtlich nicht geregelt sind:

- Es besteht die Schwierigkeit für den Bürger, zu beweisen, dass er die Übersetzung beantragt hat.
- Die Frist, innerhalb welcher das ÖSHZ die Übersetzung senden muss, ist nicht geregelt.
- Die Übermittlung der Übersetzung auf Französisch muss nicht verpflichtend per Einschreiben geschehen – demnach besteht die Gefahr, dass die Übersetzung auf dem postalischen Weg verloren gehen kann.
- Die Einspruchsfristen laufen ab Zustellung des Beschlusses in deutscher Sprache – somit ist de facto die Einspruchsfrist für französischsprachige ÖSHZ-Kunden verkürzt.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Gutachten der Sprachenkontrollkommission: Okt-2020 52.256/I/PD

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV

Korrektur des Falles: keine Entscheidung.

5.2 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER ZENTRALEN DIENSTSTELLEN

5.2.1 Beschwerde Gerichtsvollzieher

Beschwerde auf Deutsch bei der Nationalen Kammer der Gerichtsvollzieher

Gegenstand der Beschwerde

Bei der Nationalen Kammer der Gerichtsvollzieher ist es nicht möglich, eine Beschwerde auf Deutsch einzureichen.

Analyse

Laut Rechtsprechung des Staatsrates ist die Nationale Kammer der Gerichtsvollzieher keine Verwaltungsbehörde.

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Abschluss der Akte

Dank Vermittlung des Ombudsmannes der Gerichtsvollzieher, der inzwischen seine Tätigkeiten aufgenommen hat, wird die Kammer demnächst Beschwerden in deutscher Sprache übersetzen lassen und bearbeiten.

5.2.2 Neue Website des Pensionsamtes ohne Informationen auf Deutsch

Gegenstand der Beschwerde

Der Föderale Pensionsdienst stellt seine Internetseite nur noch auf Französisch und Niederländisch zur Verfügung. Seit diese Internetseite erneuert wurde, findet man keine Informationen auf Deutsch (vorher waren viele Informationen auf Deutsch zu finden).

Rechtliche Einschätzung

In ihrer Sitzung in vereinigten Abteilungen vom 22. April 2020 hat die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) eine Klage untersucht, die ein Einwohner der Gemeinde Raeren in Bezug auf die Tatsache eingereicht hat, dass keine deutsche Version der Website des Föderalen Pensionsdienstes vorhanden ist. Da die Schreiben der SKSK vom 7. Februar 2020 und 6. März 2020 unbeantwortet geblieben sind, obliegt es der SKSK, ihr Gutachten auf die Angaben zu stützen, die ihr vom Kläger mitgeteilt worden sind.

Der Föderale Pensionsdienst ist eine zentrale Dienststelle im Sinne der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS).

Gemäß der ständigen Rechtsprechung der SKSK ist eine Website im Sinne der KGS eine für die Öffentlichkeit bestimmte Bekanntmachung oder Mitteilung.

Aufgrund von Artikel 40 § 2 der KGS werden Bekanntmachungen und Mitteilungen, die zentrale Dienststellen direkt an die Öffentlichkeit richten, der deutschsprachigen Bevölkerung in Deutsch zur Verfügung gestellt.

So muss der gesamte Inhalt der Website des Föderalen Pensionsdienstes für die drei Landessprachen gleich sein und daher für die deutschsprachige Öffentlichkeit auf Deutsch zur Verfügung gestellt werden.

Die Klage wird für zulässig und begründet erklärt.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (kurz KGSV)

Gutachten der Sprachenkontrollkommission: Apr-2020 52.049/II/PD.

Ergebnis des Gutachtens: Die Website des F.Ö.D. Pensionen unterliegt den KGSV.

Korrektur des Falles: Die Website enthält inzwischen wieder Informationen in deutscher Sprache.

5.3 Sonstige Beschwerden zur Sprachengesetzgebung

5.3.1 Telefonbuch – Info-Seiten – Notrufnummern nicht vollständig übersetzt

Muss der Herausgeber des Telefonbuches „Weiße Seiten“ alle Info-Seiten mit u. a. den Notrufnummern auf Deutsch veröffentlichen?

Gegenstand der Beschwerde

Wer ist verantwortlich für die jährliche Verteilung des Telefonbuches an die Abonnenten? Das letzte Telefonbuch erhielt die Person 2010-2011. Weshalb sind die Seiten I- 2; I-1, I-2 und I-3 nicht in Deutsch abgefasst?

Rechtliche Einschätzung

Die ersten Seiten des Telefonbuches beinhalten wichtige Informationen wie Notrufnummern und Informationen zu den Rechten der Verbraucher. Manche Telefonnummern, wie die 112, sind so bekannt, dass man sie nicht übersetzen muss. Dass aber z. B. die Rufnummer und die Bezeichnung des Antigiftzentrums nicht übersetzt sind, stellt ein Problem für den Bürger dar.

Laut Gutachten Nr. 51.009/II/PD der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und laut Empfehlung (Klacht 2019/14534) des Ombudsmannes für Telekommunikation muss FCR Media, der Herausgeber des Telefonbuches „Weiße Seiten“, die Info-Seiten auf Deutsch übersetzen.

Analyse

FCR Media erklärt jedoch, nie eine Konzession zur Ausübung ihrer Aktivitäten erhalten zu haben. Zudem gibt FCR Media an, keine Aufgaben auszuführen, die ihr per Gesetz auferlegt worden wären. Der Sektor, in dem FCR Media tätig ist, sei seit Jahren liberalisiert und FCR Media gibt ein rein kommerzielles Verzeichnis heraus. Dies bedeutet, dass der Leitfaden von FCR Media in den Sprachen veröffentlicht wird, die von der Mehrheit seiner Benutzer verwendet werden (d. h. Niederländisch und Französisch). Von einer Absicht oder Diskriminierung kann daher nicht die Rede sein.

Die Akte wurde der Aufsichtsbehörde, dem Belgischen Institut für Postdienst und Telekommunikation (kurz IBPT) weitergeleitet. Das Institut antwortete, dass das Gesetz vom 13. Juni 2005 über die elektronische Kommunikation keine Verpflichtung mehr enthält, die sich auf die Bereitstellung von Verzeichnissen im Rahmen des Universaldienstes bezieht. Unternehmen, die derzeit Verzeichnisse anbieten, tun dies auf freiwilliger Basis, und es steht ihnen frei, die Bereitstellung dieses Dienstes einzustellen, wenn sie dies wünschen. FCR Media besitzt in Zusammenhang mit Telefonverzeichnissen keine Konzession und sie wurde auch mit keinem Auftrag im Rahmen des Gemeinwohls betraut.

An dieser Stelle sei auf die Erwägung Nr. 302 der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation hingewiesen. Die EU vertritt dort die Ansicht, dass seit der Abschaffung der Universaldienstverpflichtung für Verzeichnisauskunftsdienste und angesichts der Existenz eines funktionierenden Marktes für solche Dienste, das Recht auf den Zugang zu Verzeichnisauskunftsdiensten nicht mehr erforderlich ist, die nationalen Regulierungsbehörden aber dennoch die Möglichkeit haben sollten, Unternehmen, die den Zugang zu Endnutzern kontrollieren, Verpflichtungen und Bedingungen aufzuerlegen, damit der Fortbestand des Zugangs und des Wettbewerbs auf diesem Markt gewährleistet bleibt. Diese Möglichkeit scheint das IBPT nicht wahrzunehmen.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Gutachten der Sprachkontrollkommission: Apr-2019 51.009/II/PD

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV

Korrektur des Falles: Korrektur nicht möglich

5.3.2 Blaue Säcke von Intradel nur in französischer Sprache bedruckt

Müssen auf den blauen Säcken von Intradel die Hinweise zur Sortierung der Wertstoffe auf Deutsch aufgeführt werden?

Rechtliche Einschätzung

In ihrer Sitzung in vereinigten Abteilungen vom 22. April 2020 hat die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) eine Klage untersucht, die ein Einwohner der Gemeinde Kelmis gegen Intradel in Bezug auf die ausschließlich in französischer Sprache bedruckten, neuen Recyclingsäcke eingereicht hat.

Intradel ist eine Interkommunale, deren Sitz in Herstal, im französischen Sprachgebiet, liegt.

Gemäß Artikel 36 § I der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) handelt es sich um eine regionale Dienststelle, deren Tätigkeitsbereich sich auf Gemeinden mehrerer

Sprachgebiete mit Ausnahme von Brüssel-Hauptstadt erstreckt und deren Sitz weder in einer Malmedyer Gemeinde noch in einer Gemeinde des deutschen Sprachgebietes liegt. Eine Aufschrift auf Recyclingsäcken, die von einer Interkommunalen verteilt werden, ist eine Bekanntmachung oder Mitteilung an die Öffentlichkeit.

Gemäß Artikel 34 § 1 der KGS, auf den in diesem Fall in Artikel 36 § 1 der KGS verwiesen wird, setzt der Dienst die unmittelbar für die Öffentlichkeit bestimmten Bekanntmachungen und Mitteilungen in der oder den Sprachen auf, die diesbezüglich für die lokalen Dienststellen der Gemeinde, in der sie ihren Sitz haben, vorgeschrieben sind.

Da der Sitz von Intradel in Herstal liegt, nämlich im homogenen französischen Sprachgebiet, muss Intradel gemäß Artikel 11 § 1 der KGS für die unmittelbar für die Öffentlichkeit bestimmten Bekanntmachungen und Mitteilungen nur die französische Sprache verwenden.

Die SKSK ist daher der Ansicht, dass die Klage zulässig, aber unbegründet ist.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Gutachten der Sprachenkontrollkommission: Apr-2020 52031/II/PD

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV

Korrektur des Falles: keine Korrektur

Abschluss der Akte

Da Intradel eine Interkommunale aus Herstal ist, im homogenen französischen Sprachgebiet, muss sie die Hinweise auf den blauen Säcken nicht in deutscher Sprache aufführen.

5.3.3 Kommunikation mit der Sozialkasse für Selbstständige

Ist eine Sozialkasse für Selbstständige verpflichtet, mit ihren Mitgliedern in deutscher Sprache zu kommunizieren?

Gegenstand der Beschwerde

Ein Selbstständiger beantragt Dispensen bei seiner Sozialkasse Partena. Seit Partena nicht mehr im Quartum Center in Eupen ansässig ist, ist die Kommunikation auf Deutsch, schriftlich wie mündlich, nicht mehr möglich. Für den Selbstständigen ist es schwierig, sich auf Französisch zu verständigen, weil es ja auch immer um Fachbegriffe geht. Er beklagt, dass Partena seine Post und E-Mails auf Deutsch ignoriert, dass sämtliche Schreiben ihm auf Französisch zugestellt werden und dass die Mitarbeiter nicht mit ihm in seiner Muttersprache kommunizieren wollen. Bei Anrufen kann man die „4“ wählen für Deutsch, jedoch antwortet man ihm auf Niederländisch. Anträge wurden verlegt, Termine nicht mitgeteilt, Zahlungen falsch verbucht, sodass ein Gerichtsvollzieher wegen angeblich ausbleibender Zahlung beauftragt wurde. Der Selbstständige führt alle diese Schwierigkeiten darauf zurück, dass Partena nicht auf Deutsch kommunizieren will. Dies verursacht ihm Ärger und Stress, und es passieren Fehler.

Rechtliche Einschätzung

SKSK Gutachten 52.071

Gemäß der ständigen Rechtsprechung der SKSK ist Artikel 1 §1 Nr. 2 der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) nur auf Krankenkassen anwendbar, sofern und soweit eine Übertragung der öffentlichen Befugnis stattfindet (Gutachten der SKSK Nr. 131 vom 26. September 1967). Dies ist der Fall, wenn diese Verbände einen Auftrag erfüllen, der im Rahmen der Arbeitsweise der Kranken- und Invalidenpflichtversicherung erfolgt (Gutachten der SKSK Nr. 1043 vom 22. Juni 1965). Die Tatsache, dass Partenamut zum

Landesverband der freien Krankenkassen gehört, der für die Kranken- und Invalidenpflichtversicherung zuständig ist und die Verwaltung in diesem Zusammenhang an die Krankenkassen entsprechend ihrer geographischen Lage überträgt, ändert nichts an der Tatsache, dass Partenamut auf dem gesamten Staatsgebiet und somit auch auf dem deutschen Sprachgebiet tätig ist, wie aus ihrer Antwort an die SKSK hervorgeht. Im Rahmen der Kranken- und Invalidenpflichtversicherung muss Partenamut daher als zentrale Dienststelle im Sinne der KGS betrachtet werden.

Schreiben und E-Mails, die zwischen der Verwaltung und Bürgern ausgetauscht werden, sowie Gespräche zwischen diesen Parteien sind Beziehungen mit Privatpersonen im Sinne der KGS. Aufgrund von Artikel 41 §1 der KGS bedienen sich zentrale Dienststellen in ihren Beziehungen mit Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen, die diese Privatpersonen benutzt haben. Da der Kläger bei seinen Kontakten mit Partenamut die deutsche Sprache benutzt, hätte Partenamut bei seinen Kontakten mit dem Betreffenden ebenfalls diese Sprache benutzen müssen.

Die Klage wird als zulässig und begründet betrachtet.

Analyse

Leider gibt es in naher Zukunft keine Lösung. Ein Mitarbeiter von Partena verwies darauf, dass alle Kassen (Partena, Acerta, Xerius, Liantis, ...) dasselbe IT-Programm nutzen, dass leider nur auf Niederländisch oder Französisch verfügbar ist. Die meisten Mitarbeiter von Partena sind auch nicht deutschsprachig. Trotzdem wird Partena versuchen, der Person so gut wie möglich in seiner Muttersprache weiterzuhelfen.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Gutachten der Sprachenkontrollkommission: Jun-2020 52071/II/PD

Korrektur des Falles: keine Korrektur

5.3.4 Begleitschreiben zu den Mahlzeitschecks auf Deutsch

Muss ein Unternehmen, das im Auftrag einer auf dem Gebiet deutscher Sprache angesiedelten Behörde Mahlzeitschecks verteilt, ihr Begleitschreiben an die Empfänger in deutscher Sprache verfassen?

Gegenstand der Beschwerde

Ein Mitarbeiter einer kommunalen Behörde erhält von dem Unternehmen, das im Auftrag dieser Behörde Mahlzeitschecks verteilt, ein diesbezügliches Begleitschreiben. Dieses Schriftstück ist nicht in deutscher Sprache.

Rechtliche Einschätzung

Gutachten SKSK 52.123:

Die SKSK erinnert daran, dass die Gemeinde Sankt Vith gemäß Artikel 5 der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) eine Gemeinde des deutschen Sprachgebiets ist.

Ein Schreiben ist eine Beziehung mit einer Privatperson im Sinne der KGS.

Die AG Sodexo Pass Belgium ist ein zugelassener Aussteller von Mahlzeitschecks und wird als juristische Person betrachtet, die mit einem Auftrag betraut ist, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und ihr durch die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist.

Die AG Sodexo Pass Belgium ist als zugelassener Aussteller von Mahlzeitschecks eine zentrale Dienststelle im Sinne der KGS.

In Artikel 41 der KGS ist vorgesehen, dass zentrale Dienststellen sich in ihren Beziehungen mit Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen bedienen, die diese Privatpersonen benutzt haben.

Das an den deutschsprachigen Bürger gerichtete Schreiben hätte daher auf Deutsch und nicht auf Englisch abgefasst werden müssen.

Die Klage wird daher für zulässig und begründet erklärt.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Gutachten der Sprachenkontrollkommission: Jul-2020 52.123/II/PD

Ergebnis des Gutachtens: Unterliegt den KGSV

KAPITEL 6 – WEITERE HINWEISE VON BÜRGERN

6.1 TELEFON DER HILFSZAHLSTELLE FÜR ARBEITSLOSENUNTERSTÜTZUNG ÜBERLASTET

Gegenstand der Beschwerde

Die Telefonlinie der Hilfszahlstelle für Arbeitslosenunterstützungen (kurz HFA – „CAPAC“) war während der ersten Coronawelle überlastet. Über Internet konnte die Person die Zahlstelle auch nicht kontaktieren, weil sie sich zu diesem Zeitpunkt von ihrem Freund getrennt hatte und somit nicht mehr über eine Internetverbindung verfügte. Sie konnte nicht rechtzeitig Dokumente vorlegen und verlor somit den Anspruch auf Sozialleistungen.

Zuständigkeit: nicht zuständig

Abschluss der Akte

Der Person wurde inzwischen durch das ÖSHZ geholfen. Danach meldete sich die Person nicht mehr.

6.2 CORONAREGELN – UNTERSCHIEDLICHE BESTIMMUNGEN VON LAND ZU LAND

Gegenstand der Beschwerde

Ein Bürger aus Ostbelgien, der für seinen luxemburgischen Arbeitgeber während der ersten Coronawelle beruflich in Deutschland unterwegs war, wies auf mehrere Probleme hin:

- dass mehr als 48 Stunden nötig waren, um ein Test-Resultat zu erhalten;
- dass es keine Regelung gab für die Situation, in der sich während der Dauer der Berufsreise in das Nachbarland die Quarantänebestimmungen änderten;
- dass die Mitteilung, sich in Quarantäne begeben zu müssen, nicht als PDF-Dokument an die persönliche E-Mail-Adresse geschickt wurde.

Zuständigkeit: nicht zuständig

Abschluss der Akte

Beschwerde weitergeleitet an den F.Ö.D. Volksgesundheit und den F.Ö.D. Beschäftigung und zur Information an Minister Antoniadis.

6.3 LEHRBETRIEB VERWEIGERT ZUGANG ZUM AUSBILDUNGSPLATZ, WEIL NICHT ALLE MITGLIEDER DES HAUSHALTS NEGATIV GETESTET WURDEN

Gegenstand der Beschwerde

Ein Lehrbetrieb verweigerte den Zugang zum Ausbildungsplatz, weil nicht alle Mitglieder des Haushaltes des Lehrlings negativ getestet wurden.

Analyse

Zwecks Berechnung des Eingliederungsgeldes musste die Person ein Formular vom Arbeitsamt ausfüllen. Dieses Formular sah keine Spalte für die oben beschriebene Situation vor.

Zuständigkeit: nicht zuständig

Abschluss der Akte

Die Ombudsfrau empfahl der Person, in einem Schreiben an das Arbeitsamt die Gründe darzulegen, weshalb sie für manche Zeitspannen keine Angaben zur ihrer Beschäftigung machen konnte (Weigerung des Lehrbetriebs).

KAPITEL 7 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN

Die Ombudsfrau vertritt die Deutschsprachige Gemeinschaft bei der „Ständigen Kommission der Vermittler und Ombudsmänner“ (*Commission permanente des médiateurs et ombudsmans*, kurz CPMO). Der Zusammenschluss betreibt in den drei Landessprachen die Website www.ombudsman.be. Diese erleichtert die Suche nach dem richtigen Ombudsdienst. Das Verbindungsnetzwerk dient auch der gegenseitigen Unterstützung. So stellten anlässlich der Nachforschungen zur Interkommunalen VIVIAS die föderalen Ombudsmänner ihre internen Leitlinien in Bezug auf Nachforschungen der Ombudsfrau zur Verfügung. Die CPMO initiierte den Aufruf an die Regierungen, den Internetzugang als Grundbedürfnis anzuerkennen.

Auf Initiative der föderalen Ombudspersonen fanden Konsultationen mit allen parlamentarischen Ombudsdiensten statt. Gegenstand der Überlegungen war die Schaffung eines Präventionsmechanismus im Rahmen des Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (Englisch: *Optional Protocol to the Convention against Torture and other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment*, OPCAT).

Die Teilnahme an der „Plattform der Menschenrechte“ dient dem besseren Kennenlernen und dem Austausch von Akteuren, die sich auf dem Gebiet der Menschenrechte spezialisiert haben, wie z. B. UNIA oder der Hohe Justizrat. Behandelte Themen waren im Jahr 2020 u. a. die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie, der Einfluss von algorithmischen Systemen auf Entscheidungen, die Zuständigkeiten des neu geschaffenen Föderalen Instituts für Menschenrechte, ... Die Teilnahme erleichtert auch der Ombudsfrau die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner für Beschwerden, für die sie nicht zuständig ist.

Die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft ist dem Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten (*European Network of Ombudsman*, kurz ENO) angeschlossen. Das ENO wird von der Bürgerbeauftragten der Europäischen Union betreut. Dieses Netzwerk erleichtert den Kontakt u. a. zu den Ombudsmännern von Luxemburg, dem Bürgerbeauftragten von Rheinland-Pfalz, dem Ombudsmann der Niederlande und dem Petitionsausschuss des Landes Nordrhein-Westfalen.

Des Weiteren ist die Ombudsfrau Mitglied des *International Ombudsman Institute* (kurz IOI). Das IOI ist die einzige Organisation für die Zusammenarbeit von unabhängigen Ombudsmann-Institutionen in mehr als 90 Ländern weltweit. Das IOI fördert die Schaffung und Entwicklung von Ombudsmann-Institutionen und -Normen. Es finanziert Studien, bietet Schulungen an, fördert den Informationsaustausch und den Austausch von Wissen durch einen ständigen Dialog mit den wichtigsten internationalen Organisationen und interessierten Kreisen. Es unterstützte die Verabschiedung einer Resolution durch die Generalversammlung der Vereinten Nationen vom 16. Dezember 2020 zur Rolle der Ombudsmann-Einrichtungen bei der Förderung und dem Schutz von Menschenrechten, guter Regierungsführung und Rechtsstaatlichkeit. Die Resolution der Vereinten Nationen ist im Anhang VIII aufgeführt.

Die Ombudsfrau steht im engen Kontakt mit der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (kurz SKSK). Die Zusammenarbeit mit der Kommission ist in einem Abkommen geregelt. Die Ombudsfrau kann sich beim Präsidenten der SKSK über die richtige Auslegung der Koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten informieren. Im Anhang ist die Vereinbarung sowie die gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2020 aufgeführt (siehe Anhang IV und V).

Auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft steht die Ombudsfrau mit der Verbraucherschutzzentrale (kurz VSZ) in Kontakt. Die VSZ ist auf dem Gebiet der deutschen Sprache die Anlaufstelle des Ombudsmannes für Energie.

Außentermine der Ombudsfrau 2020

- 07.01.2020 Plattform der Menschenrechte – Versammlung
15.01.2020 Permanente Konzertierung der Ombudsmänner und Mediatoren (kurz CPMO)
– Verwaltungsrat
20.01.2020 Christliche Krankenkasse Verviers – Vorstellung der Arbeit der Ombudsfrau
24.01.2020 Wallonischer Ombudsmann – Übergabe Akten Wohnungswesen
30.01.2020 Ständige Kommission Sprachenkontrolle – Bewertung Zusammenarbeit
04.02.2020 Plattform Menschenrechte – Versammlung
04.02.2020 Gemeinderat St. Vith – Vorstellung
14.02.2020 CPMO: Arbeitsgruppe Prekäres Zielpublikum
18.02.2020 Justizhaus – Vorstellung der Arbeit der Ombudsfrau
20.02.2020 CPMO – Verwaltungsrat
21.02.2020 Gemeindegemeinschaft Amel – Vorstellung der Arbeit der Ombudsfrau
10.03.2020 Prisma – Vorstellung der Arbeit der Ombudsfrau
05.05.2020 Plattform Menschenrechte – Versammlung (Videokonferenz)
07.05.2020 CPMO: Arbeitsgruppe Prekäres Zielpublikum (Videokonferenz)
12.05.2020 Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten: Auswirkung der
Covid-19-Krise (Videokonferenz)
13.05.2020 CPMO – Verwaltungsrat (Videokonferenz)
02.06.2020 Plattform der Menschenrechte – Versammlung (Videokonferenz)
11.06.2020 CPMO – Verwaltungsrat (Videokonferenz)
11.09.2020 ÖWOB – Vorstellung Arbeit der Ombudsfrau
06.10.2020 Plattform der Menschenrechte – Versammlung (Menschenrechte)
08.10.2020 OPCAT (Videokonferenz)
12.10.2020 OPCAT (Videokonferenz)
14.10.2020 Justizministerium – Konsultation – OPCAT
26.10.2020 Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten (Videokonferenz)
28.10.2020 Weiterbildung Mediation
30.10.2020 CPMO – Verwaltungsrat (Videokonferenz)
10.11.2020 Plattform der Menschenrechte – Versammlung (Videokonferenz)
13.11.2020 OPCAT
03.12.2020 CPMO – Verwaltungsrat (Videokonferenz)
07.12.2020 European Union Agency of fundamental rights (Videokonferenz)
08.12.2020 Plattform der Menschenrechte – Versammlung (Videokonferenz)
11.12.2020 CPMO – Generalversammlung (Videokonferenz)

KAPITEL 8 – AUSSENDARSTELLUNG DER OMBUDSFRAU

Die Ombudsfrau nutzt mehrere Kanäle, um auf ihren Dienst aufmerksam zu machen. An erster Stelle steht die Website www.dg-ombudsfrau.be.

Jede Woche erscheint im Wochenspiegel und im Kurier-Journal unter der Rubrik „Nützliche Adressen“ ein Hinweis auf die Bürgerbeauftragte des Parlaments. Auch erschienen mehrere Anzeigen im Wochenspiegel und im GrenzEcho.

Die Ombudsfrau informierte in zwei Radiosendungen des BRF über ihr Amt. So gab die Ombudsfrau am 30. Dezember 2020 ein Interview in der Sendung Brasserie des BRF zum 10-jährigen Bestehen des Ombudsdienstes. Am gleichen Tag erschien ein Artikel im GrenzEcho.

Die Broschüre zum Ombudsdienst wurden in Apotheken ausgelegt.

2020 stellte die Ombudsfrau ihre Arbeit bei mehreren Behörden und Einrichtungen vor: Bei den Sozialarbeitern der Krankenkassen, bei Wohnraum für Alle, beim Öffentlichen Wohnungsbau Ostbelgien, beim Gemeindegremium der Gemeinde Amel und beim Gemeinderat der Stadt St. Vith.

Die Katholische Universität Neu-Leuven führte Ende April 2020 eine repräsentative Umfrage durch. Die Themen waren der Bekanntheitsgrad des Ombudsdienstes, des Bürgertelefons der Deutschsprachigen Gemeinschaft, der 1. Beschwerdelinie. Knapp 65 % der Befragten gaben an, von der Existenz der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu wissen. Das Bürgertelefon des Ministeriums war 76 % der Bevölkerung bekannt. Über die Existenz der Möglichkeit, zuerst Beschwerde beim Ministerium selbst einzureichen, waren 69 % informiert. Zudem wurde die Zufriedenheit mit der Information über Rechte, Verständlichkeit der Sprache, Wahrung der Vertraulichkeit, Einhaltung von Fristen durch das Ministerium bzw. durch die Gemeinden erfragt. Die Ergebnisse zum Ministerium waren repräsentativ, zu den einzelnen Gemeinden jedoch nicht. Die Resultate sollten anlässlich einer akademischen Sitzung zum 10-jährigen Bestehen des Ombudsdienstes Anfang November 2020 vorgestellt werden. Von einer solchen Veranstaltung wurde aufgrund der Corona-Pandemie abgesehen. Die Ombudsfrau informierte das Ministerium und die neun Gemeinden der Deutschsprachigen Gemeinschaft schriftlich über die Resultate der Umfrage. Eine Übersicht der Resultate der Umfrage ist im Anhang VII aufgeführt.

KAPITEL 9 – DATENSCHUTZ

In Anwendung der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) hat die Ombudsfrau eine Datenschutzerklärung auf ihrer Website <https://www.dg-ombudsfrau.be/privacy.htm> veröffentlicht. Personen, die eine Beschwerde einreichen, erhalten zudem einen Hinweis über die Erhebung ihrer Daten sowie ihrer diesbezüglichen Rechte. Die Daten selber werden auf einem in Belgien angesiedelten Cloud-Dienst von der Firma KINAMO gesichert. Die Ombudsfrau hat die Aufgabe des externen Datenschutzbeauftragten der Firma The Privacy Office S.A. (Hochstraße 81 in Eupen) anvertraut. Im Bereich Sekretariat und Informatik hat die Ombudsfrau jeweils einen Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen. Diese wurden vom Datenschutzbeauftragten kontrolliert. Die Ombudsfrau konsultierte den Datenschutzbeauftragten im Jahr 2020 anlässlich eines Ransom-Ware-Angriffs (Verschlüsselung der Daten) auf die bei der Firma DEMETEC hinterlegten E-Mails. DEMETEC bestätigte schriftlich, dass die Vertraulichkeit der Daten nicht verletzt wurde. Der Vorfall wurde in Absprache mit der Datenschutzbeauftragten nicht der Datenschutzkommission gemeldet, weil die Daten nicht verloren gegangen sind und die Daten an sich nicht zugänglich waren. In der Folge wechselte die Ombudsfrau von DEMETEC zu KINAMO.

KAPITEL 10 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG

Das Präsidium des Parlaments genehmigte für das Jahr 2020 einen Haushalt von 120.000 Euro. Durch die Nachforschungen in Bezug auf die von der Interkommunalen Vivias geführten Wohn- und Pflegezentren konnte der Haushalt nicht eingehalten werden. Die Ausgaben in Höhe von 123.606,08 Euro lagen über den Einnahmen (120.424,86 Euro). Die Einnahmen setzen sich zusammen aus der Dotation des Parlaments (120.000 Euro) sowie aus anderen Kostenbeteiligungen (424,86 Euro). Demnach schließt der Ombudsdienst mit einem Defizit von 3.181,22 Euro ab. Die Ombudsfrau wird nachträglich eine Haushaltsanpassung anfragen.

Posten	2020
Bürokosten	11.031,92 €
Öffentlichkeitsarbeit	2.738,43 €
Honorare (Sekretariat, Umfrage, Supervision)	27.035,98 €
Personalkosten	82.799 ,75 €
Summe	123.606,08 €

KAPITEL 11 – AUSBLICK

Folgende Vorhaben möchte die Ombudsfrau im Jahr 2021 umsetzen:

- Aktenbearbeitung: die Dauer der Bearbeitung der annehmbaren Akten verkürzen;
- Geschäftsordnung: dem Parlament zwecks Genehmigung eine Geschäftsordnung vorlegen und diese veröffentlichen;
- mit der Parlamentsverwaltung ein Zusammenarbeitsabkommen in Bezug auf die organisatorische und verwaltungstechnische Unterstützung abschließen;
- mit dem Ministerium eine Auswertung der bisherigen Zusammenarbeit vornehmen;
- Website: die Erklärungen auf der Website in leichter und einfacher Sprache verfassen und mit einer Erklärung zur Barrierefreiheit versehen;
- Weiterbildung: eine Weiterbildung im Bereich „gewaltfreie Kommunikation“ belegen.

KAPITEL 12 – ANHANG

I. DEKRET

26. Mai 2009 – Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

KAPITEL I – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1 – Prinzip

Durch vorliegendes Dekret wird das Amt eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft geschaffen. Wird dieses Amt von einer Frau besetzt, wird diese Ombudsfrau genannt.

Art. 2 – Begriffsbestimmungen

Für die Anwendung des vorliegenden Dekretes versteht man unter:

1. Verwaltungsbehörden: Verwaltungseinrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft im Sinne von Artikel 14 §1 Absatz 1 Nummer 1 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat, insofern sie nicht über einen eigenen Ombudsmann oder -dienst verfügen;
2. Lokale Verwaltungsbehörden: Verwaltungseinrichtungen der Gemeinden der Deutschsprachigen Gemeinschaft im Sinne von Artikel 14 §1 Absatz 1 Nummer 1 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat, insofern sie nicht über einen eigenen Ombudsmann oder -dienst verfügen;
3. Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft: natürliche oder juristische Personen, privaten oder öffentlichen Rechts, die per Dekret oder durch ausdrücklichen Auftrag der Regierung Aufgaben im öffentlichen Interesse wahrnehmen und dafür durch die Deutschsprachige Gemeinschaft mitfinanziert werden und die keine Verwaltungsbehörden im Sinne von Nummer 1 sind;
4. Sprachengesetzgebung: gesetzliche Regelungen, die den offiziellen Sprachgebrauch insbesondere in den Bereichen der Gesetzgebungshoheit, der Verwaltungsangelegenheiten, der Gerichtsangelegenheiten, der öffentlichen Ämter und der belgischen Streitkräfte regeln;
5. Parlament: das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft;
6. Präsidium: das Präsidium des Parlaments.

Für die Anwendung des vorliegenden Dekrets gelten das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft sowie seine Organe und Dienste nicht als Verwaltungsbehörden.

Art. 2.1 – Informationspflicht

Die Verwaltungsbehörden und lokalen Verwaltungsbehörden informieren in ihren Beschlüssen und Mitteilungen über die Möglichkeit einer Anrufung des Ombudsmanns der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Im Rahmen der Behandlung einer Beschwerde obliegt es dem Ombudsmann, bei Nichtbeachtung der in Absatz 1 genannten Verpflichtung über die Berücksichtigung der in Artikel 15 Absatz 2 Nummer 4 genannten Frist zu entscheiden.

KAPITEL II – AUFGABEN, ZIEL UND ARBEITSWEISE

Art. 3 – Aufgaben des Ombudsmanns

§1 – Der Ombudsmann hat folgende Aufgaben:

1. Beschwerden über die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der Verwaltungsbehörden, der lokalen Verwaltungsbehörden und der Einrichtungen mit Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft in ihren Beziehungen zu den Bürgern zu untersuchen und in den bestehenden Konflikten zu vermitteln;
2. Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsmanns fallen, unverzüglich an die zuständigen Instanzen weiterzuleiten;
3. auf Anfrage des Präsidiums Nachforschungen in Bezug auf die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der von ihm bestimmten Verwaltungsbehörden, der lokalen Verwaltungsbehörden und der Einrichtungen mit Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft durchzuführen;
4. auf Grundlage der bei der Ausführung der in den Nummern 1 und 3 erwähnten Aufgaben gemachten Feststellungen Empfehlungen abzugeben, die sich auf die Erledigung der unterbreiteten Angelegenheit, das künftige Verhalten und das anwendbare Recht beziehen können;
5. dem Parlament auf Grundlage der bei der Ausführung der in den Nummern 1 und 3 erwähnten Aufgaben gemachten Feststellungen Bericht zu erstatten über die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der Verwaltungsbehörden, der lokalen Verwaltungsbehörden und der Einrichtungen mit Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft und
6. die Zusammenarbeit mit anderen in diesem Bereich tätigen Diensten aufzubauen und zu fördern.

§2 – Der Ombudsmann begleitet zudem Beschwerden gegen Behörden und Einrichtungen, die der Sprachengesetzgebung unterliegen, indem er:

1. über Rechte und Beschwerdemöglichkeiten bei Verstößen gegen die Sprachengesetzgebung aufklärt;
2. Beschwerden sammelt, an die zuständigen Instanzen weiterleitet und deren Werdegang verfolgt;
3. mit den zuständigen Kontroll- und Beschwerdeinstanzen kooperiert.

Der Ombudsmann erstattet dem Parlament auf Grundlage der in Absatz 1 gemachten Feststellungen Bericht.

§2.1 – Im Rahmen des Dekrets vom 15. Oktober 2018 über die individuelle und öffentliche elektronische Kommunikation der Behörden des deutschen Sprachgebiets prüft der Ombudsmann:

1. Beschwerden gegen erhaltene Mitteilungen oder Anträge im Rahmen des Feedback-Mechanismus gemäß Artikel 23 Absatz 3 Nummer 2 desselben Dekrets;
2. Beschwerden gegen die Bewertung gemäß Artikel 21 desselben Dekrets, inwieweit die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen eine unverhältnismäßige Belastung bewirkt.

§3 – Zu den Aufgaben des Ombudsmanns gehört zudem die Prüfung von Meldungen seitens der Personalmitglieder der in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 und 2 erwähnten Behörden, die bei der Ausübung ihres Amtes von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten innerhalb der Verwaltungsbehörde oder lokalen Verwaltungsbehörde, in der sie tätig sind, Kenntnis erlangt haben und der Auffassung sind, dass:

1. es nach der Meldung an ihren Vorgesetzten innerhalb einer dreißigtägigen Frist keine oder eine nicht ausreichende Weiterverfolgung gab;
2. sie aufgrund der Meldung einem Disziplinarverfahren oder einer anderen öffentlichen oder nicht öffentlichen Strafe unterworfen werden.

§4 – Der Ombudsmann ist nicht dafür zuständig, Beschwerden in Bezug auf gesetzliche Bestimmungen zu behandeln.

Art. 4 – Zielvorgaben

Bei der Erfüllung seiner Aufgaben verfolgt der Ombudsmann das Ziel, zwischen den Bürgern und den Verwaltungsbehörden zu vermitteln und eine alternative Möglichkeit zur Lösung von Konflikten, zur Beilegung von Streitigkeiten und in gewissen Fällen zur Vermeidung von Gerichtsverfahren aufzuzeigen.

Art. 5 – Arbeitsweise

Spätestens sechs Monate nach Einsetzung des ersten Ombudsmanns verabschiedet das Parlament auf dessen Vorschlag eine Geschäftsordnung, in der die interne Verfahrensweise festgelegt wird.

Die in Absatz 1 erwähnte Geschäftsordnung sowie die diesbezüglichen, vom Parlament verabschiedeten Änderungen werden im Belgischen Staatsblatt veröffentlicht.

KAPITEL III – BEZEICHNUNG, RECHTSSTELLUNG UND ORGANISATION

Art. 6 – Bezeichnung des Ombudsmanns

Der Ombudsmann wird nach einem öffentlichen Bewerberaufruf und einem vergleichenden, vom Präsidium festgelegten Auswahlverfahren vom Parlament für eine Dauer von sechs Jahren, die einmal erneuert werden kann, bezeichnet

Der Beschluss des Parlaments zur Bezeichnung des vom Präsidium vorgeschlagenen Kandidaten wird mit einer Zweidrittelmehrheit der abgegebenen Stimmen gefasst.

Art. 7 – Bedingungen zur Ausübung des Mandats

Zum Ombudsmann darf nur bezeichnet werden, wer:

1. Belgier ist;
2. gut beleumundet und im Besitz der bürgerlichen und politischen Rechte ist;
3. den Milizgesetzen genügt;
4. sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprache, gute Kenntnisse der französischen Sprache und befriedigende Kenntnisse der niederländischen Sprache besitzt;
5. fundierte Kenntnisse über die Deutschsprachige Gemeinschaft und das belgische Staatsgefüge besitzt;
6. Inhaber eines Studiennachweises ist, der Zugang zu Ämtern der Stufen I oder II+ in der Parlamentsverwaltung eröffnet;
7. über eine nützliche Berufserfahrung von mindestens fünf Jahren entweder im juristischen, administrativen oder sozialen Bereich oder in einem anderen für das Amt nützlichen Bereich verfügt.

Art. 8 – Eid

Vor seinem Amtsantritt leistet der Ombudsmann vor dem Präsidenten des Parlaments folgenden Eid: 'Ich schwöre Treue dem König, Gehorsam der Verfassung und den Gesetzen des belgischen Volkes.'

Art. 9 – Unvereinbarkeiten

§1 – Während seiner Mandatszeit darf der Ombudsmann keine der folgenden Ämter und Mandate ausüben:

1. das Amt eines Richter, Notars oder Gerichtsvollziehers;
2. den Beruf eines Rechtsanwalts;
3. die Funktion eines Dieners eines anerkannten Kultes oder das Amt eines Vertreters einer durch Gesetz anerkannten Organisation, die moralischen Beistand aufgrund einer nicht-konfessionellen Weltanschauung bietet;

4. ein durch Wahl vergebenes öffentliches Mandat;
5. ein besoldetes Amt im öffentlichen Dienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft oder ein von der Deutschsprachigen Gemeinschaft verliehenes öffentliches Mandat.
6. ein besoldetes Amt im öffentlichen Dienst der lokalen Verwaltungsbehörden oder ein von einer lokalen Verwaltungsbehörde verliehenes öffentliches Amt;
7. ein Amt in einer Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Der Ombudsmann darf drei Jahre nach Beendigung seines Mandats nicht für ein öffentliches Mandat kandidieren.

§2 – Der Ombudsmann darf weder ein öffentliches Amt noch eine andere Funktion ausüben, das beziehungsweise die die Würde seines Amtes oder die Ausübung seiner Aufgaben gefährden oder seiner Unabhängigkeit und Unparteilichkeit schaden könnte.

§3 – Für die Anwendung des vorliegenden Artikels werden einem durch Wahl vergebenen öffentlichen Mandat gleichgesetzt:

1. das Amt eines außerhalb des Gemeinderates ernannten Bürgermeisters;
2. das Mandat eines Verwalters in einer Einrichtung öffentlichen Interesses;
3. das Amt eines Regierungskommissars;
4. das Amt des Gouverneurs, beigeordneten Gouverneurs oder Vizegouverneurs einbegriffen.

Der Inhaber eines durch Wahl vergebenen öffentlichen Mandats, der seine Bezeichnung zum Ombudsmann annimmt, verliert von Rechts wegen sein durch Wahl erhaltenes öffentliches Mandat.

Art. 10 – Unabhängigkeit

Der Ombudsmann handelt bei der Erfüllung seiner Aufgaben völlig unabhängig und neutral. Er kann von seinem Mandat nicht entbunden werden für Handlungen, die er im Rahmen der Ausübungen seines Amtes vornimmt, oder Meinungen, die er im Rahmen seiner Tätigkeiten äußert.

Art. 11 – Amtssitz und Sekretariat

Der Ombudsmann hat seinen Sitz beim Parlament.

Auf Vorschlag des Ombudsmanns legt das Präsidium den materiellen und personellen Rahmen für die Ausübung seines Amtes fest.

Art. 12 – Amts-, Berufs- und Geschäftsgeheimnis

Der Ombudsmann und sein Sekretariat unterliegen dem Amtsgeheimnis in gleichem Maße wie die Auskunft erteilenden Mitarbeiter der Verwaltungsbehörden. Sie sind zur Verschwiegenheit über berufliche und geschäftliche Angelegenheiten verpflichtet, die gemäß ihrer Natur oder aufgrund von Rechtsvorschriften oder Weisungen geheim zu halten sind.

Art. 13 – Ende der Tätigkeiten

§1 – Gemäß Artikel 6 endet das Mandat eines Ombudsmanns nach sechs Jahren, insofern es nicht verlängert wurde.

§2 – Das Parlament setzt dem Mandat des Ombudsmanns vorzeitig ein Ende:

1. auf sein Ersuchen,
2. wenn sein Gesundheitszustand die Ausübung seiner Aufgaben ernstlich gefährdet;

3. wenn er die in Artikel 7 angeführten Bedingungen zur Ausübung des Mandats nicht mehr erfüllt;
4. wenn er eine der Funktionen oder eines der Ämter oder Mandate, die in Artikel 9 erwähnt sind, ausübt.

Das Parlament kann den Ombudsmann vorzeitig abberufen:

1. im Einverständnis mit dem Ombudsmann;
2. aus schwerwiegenden Gründen.

§3 – Beendet der amtierende Ombudsmann seine Tätigkeiten vor Ablauf seines Mandates, veröffentlicht das Parlament so schnell wie möglich einen neuen Bewerberaufruf, um schnellstmöglich einen Ombudsmann für die Fortsetzung des Mandats zu bezeichnen.

Das Mandat des im Rahmen dieses Paragraphen eingesetzten Ombudsmanns kann durch ein neues Mandat fortgesetzt werden.

KAPITEL IV – BESCHWERDEMANAGEMENT

Art. 14 – Einleitung des Verfahrens

Der Ombudsmann wird auf Anfrage oder aus eigener Initiative tätig.

Art. 15 – Annehmbare Beschwerden

Der Ombudsmann befasst sich mit einer Beschwerde, wenn:

1. sie in seinen Zuständigkeitsbereich fällt;
2. sie schriftlich oder persönlich eingereicht wurde;
3. sie in deutscher oder französischer Sprache eingereicht wurde;
4. die Identität des Beschwerdeführers bekannt ist.

Der Ombudsmann kann die Behandlung einer Beschwerde verweigern, wenn:

1. sie offensichtlich unbegründet ist;
2. der Beschwerdeführer weder bestehende Einspruchsverfahren eingeleitet, noch Schritte bei der betreffenden Verwaltungsbehörde, lokalen Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft unternommen hat, um Genugtuung zu erhalten;
3. sie im Wesentlichen identisch ist mit einer Beschwerde, die der Ombudsmann bereits zurückgewiesen hat, insofern keine neuen Fakten vorliegen;
4. sie sich auf Fakten bezieht, die mehr als ein Jahr vor Einreichung der Beschwerde zurückliegen mit Ausnahme einer Beschwerde, die Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens ist;
5. sie Bezug auf Personalfragen des Verwaltungsdienstes nimmt, in dem der Beschwerdeführer beschäftigt ist mit Ausnahme einer im Rahmen von Artikel 3 §3 formulierten Beschwerde.

Art. 16 – Zugelassene Beschwerdeführer

Ungeachtet ihrer Staatsangehörigkeit, ihres Aufenthaltsortes und ihres Gesellschaftssitzes kann jede natürliche Person, jede juristische Person oder jede nichtrechtsfähige Vereinigung, die ein direktes Interesse vorweisen kann, Beschwerden beim Ombudsmann einreichen.

Die Beschwerde einer juristischen Person oder einer nichtrechtsfähigen Vereinigung wird von einer ordnungsgemäß beauftragten natürlichen Person eingereicht.

Art. 16.1 – Besondere Schutzmaßnahme

Ein Personalmitglied, das eine in Artikel 3 §3 beschriebene Widrigkeit meldet, kann auf Anfrage unter den Schutz des Ombudsmanns gestellt werden. Die entsprechenden Verwaltungsbehörden und lokalen Verwaltungsbehörden setzen ein entsprechendes Protokoll mit dem Ombudsdienst auf. Dieses Protokoll sieht neben dem Zeitraum der Unterschützstellung, Mindestschutzmaßnahmen wie die Aussetzung der Disziplinarverfahren, Regeln zur Beweislastverteilung und die Möglichkeit einer freiwilligen Versetzung vor.

Art. 17 – Information der Parteien des Beschwerdeverfahrens

§1 – Der Ombudsmann informiert den Beschwerdeführer unverzüglich über seinen Beschluss, die Beschwerde zu bearbeiten, eine Bearbeitung zu verweigern oder sie an einen anderen Ombudsmann oder zuständigen Dienst weiterzuleiten.

Die Weigerung, eine Beschwerde zu bearbeiten, muss mit Gründen versehen sein.

Der Ombudsmann informiert die Verwaltungsbehörde, lokale Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft über eine gegen sie gerichtete Beschwerde, die er zu untersuchen beabsichtigt.

§2 – Der Ombudsmann informiert den Beschwerdeführer regelmäßig über die infolge seiner Beschwerde unternommenen Schritte.

Art. 18 – Prüfung

Der Ombudsmann prüft beanstandetes Verhalten auf Recht- und Zweckmäßigkeit, Angemessenheit, Korrektheit und Billigkeit.

Er versucht, die Standpunkte des Beschwerdeführers mit denen der betroffenen Dienste in Einklang zu bringen.

Art. 19 – Mitwirkungspflichten

§1 – Der Ombudsmann kann den Mitarbeitern der in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 bis 3 erwähnten Behörden und Einrichtungen, an die er im Rahmen seines Auftrags Fragen richtet, eine angemessene zwingende Frist für die schriftliche oder mündliche Beantwortung dieser Fragen auferlegen.

Liegt innerhalb der gemäß Absatz 1 auferlegten Frist keine oder eine nur unvollständige Antwort vor, teilt der Ombudsmann dem Präsidium dies unverzüglich mit und nimmt es in den in Artikel 25 erwähnten Bericht auf.

§2 – Unbeschadet Artikel 15 der Verfassung und der diesbezüglichen Gesetze, Dekrete und Erlasse darf der Ombudsmann im Rahmen seiner Aufgaben ebenfalls vor Ort alle Feststellungen machen, sich alle Unterlagen aushändigen und Auskünfte geben lassen, die er für notwendig hält, und alle betroffenen Personen anhören.

§3 – Personen, die an ein Amts-, Berufs- oder Geschäftsgeheimnis gebunden sind, werden im Rahmen der von den Ombudsmännern durchgeführten Untersuchung von ihrer Geheimhaltungspflicht entbunden. Die Geheimhaltungspflicht gilt weiterhin für Informationen, die durch das Arztgeheimnis geschützt sind oder von denen die Personen in ihrer Eigenschaft als notwendige Vertrauenspersonen Kenntnis genommen haben.

§4 – Der Ombudsmann kann die Unterstützung von Sachverständigen der in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 bis 3 erwähnten Behörden und Einrichtungen in Anspruch nehmen.

Art. 20 – Umgang mit verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Elementen

§1 – Wenn der Ombudsmann bei der Ausübung seiner Aufgaben Fakten feststellt, bei denen es sich um disziplinarrechtliche Verstöße handelt oder die solche ernsthaft vermuten lassen, unterrichtet er die in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 bis 3 erwähnten Behörden und Einrichtungen darüber.

Wenn er bei der Ausübung seiner Aufgaben Fakten feststellt, die eine Straftat darstellen, informiert er gemäß Artikel 29 des Strafprozessgesetzbuches den Prokurator des Königs darüber.

§2 – Ungeachtet der in Artikel 19 §1 Absatz 1 vorgesehenen Verpflichtung wird das Prüfungsverfahren ausgesetzt, wenn der Beschwerdegrund Gegenstand eines verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Einspruchsverfahrens ist.

Die in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 bis 3 erwähnten Behörden und Einrichtungen und der Beschwerdeführer benachrichtigen den Ombudsmann unverzüglich über das eingereichte Einspruchsverfahren.

Der Ombudsmann informiert den Beschwerdeführer sowie die betroffene Behörde oder Einrichtung umgehend, wenn ein Prüfungsverfahren ausgesetzt wird.

Die Einreichung und die Bearbeitung einer Beschwerde durch den Ombudsmann haben keinerlei aussetzende oder unterbrechende Wirkung auf etwaige diesbezügliche verwaltungsrechtliche oder gerichtliche Einspruchsverfahren.

§3 – In Abweichung zu §2 und unbeschadet der in Artikel 19 Absatz 3 der Koordinierten Gesetze vom 12. Januar 1973 über den Staatsrat vorgesehenen Fälle kann der Ombudsmann das Prüfungsverfahren fortsetzen, insofern die Verwaltungsakte oder der Sachverhalt Gegenstand einer Nichtigkeitsklage vor dem Staatsrat sind.

Art. 21 – Prüfungsergebnis

§1 – Sofern keine Einigung zwischen Beschwerdeführer und der betreffenden Verwaltungsbehörde, lokalen Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft gefunden wird, kann der Ombudsmann jede Empfehlung an den betreffenden Dienst richten, die ihm zweckdienlich scheint. In diesem Fall informiert er den zuständigen Minister beziehungsweise die zuständige Aufsichtsinstanz darüber.

§2 – Die betreffende Verwaltungsbehörde, lokale Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft informiert den Ombudsmann, inwiefern seiner Empfehlung Folge geleistet wurde.

Berücksichtigt die betreffende Verwaltungsbehörde, lokale Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft die Empfehlung des Ombudsmanns nicht, teilt sie ihm dies in einem begründeten Schreiben mit.

Art. 22 – Unentgeltlichkeit

Die Leistungen des Ombudsmanns sind für den Beschwerdeführer kostenfrei.

KAPITEL V – BERICHTERSTATTUNG IM PARLAMENT

Art. 23 – Bericht

Der Ombudsmann richtet jährlich spätestens am 31. März einen schriftlichen Bericht in Bezug auf seine Tätigkeiten des Vorjahres an das Parlament. Mit Einverständnis des Präsidiums kann die Erstellung dieses Berichts in einem zweijährigen Zyklus erfolgen.

Außerdem kann er, wenn er es für zweckdienlich hält, dem Parlament Zwischenberichte vorlegen.

Im Rahmen der in Absatz 1 erwähnten Modalitäten übermittelt der Ombudsmann den Gemeinderäten eine Abschrift des Berichts. Die Berichte umfassen die vom Ombudsmann ausgesprochenen Empfehlungen und weisen auf eventuelle, bei der Ausübung seiner Aufgaben aufgetretene Schwierigkeiten hin.

Die Identität der Beschwerdeführer und der Personalmitglieder der betreffenden Verwaltungsbehörde, lokalen Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft darf in diesen Berichten nicht angegeben werden.

Die Berichte werden vom Parlament veröffentlicht.

Der Ombudsmann kann jederzeit entweder auf seinen Antrag hin oder auf Ersuchen des Parlaments vom Parlament angehört werden.

KAPITEL VI – FINANZIERUNG

Art. 24 – Vergütung des Ombudsmanns

Das Präsidium legt die Art und die Höhe der Entschädigung des Ombudsmanns sowie die entsprechenden Auszahlungsmodalitäten fest.

Der Ombudsmann kann auf die in Absatz 1 vorgesehenen Entschädigungen während des Zeitraums verzichten, für den er eine Verzichtserklärung beim Generalsekretär des Parlaments hinterlegt hat.

Art. 25 – Zur Verfügung gestellte Finanzmittel

Das Präsidium verabschiedet jährlich auf Vorschlag des Ombudsmanns den Haushaltsplan und die Rechnungslegung seines Dienstes. Entsprechende Mittel werden im Haushaltsplan des Parlaments vorgesehen.

Der Ombudsmann legt dem Rechnungshof seine Konten zur Überprüfung vor.

KAPITEL VII – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Art. 26 – Inkrafttreten

Vorliegendes Dekret tritt am Tage seiner Verabschiedung in Kraft.

II. – AUFLISTUNG VON BEHÖRDEN UND EINRICHTUNGEN, DIE IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT LIEGEN

Bei den Verwaltungsbehörden handelt es sich um Verwaltungseinrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Dazu zählen: das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, die Einrichtungen öffentlichen Interesses, die Dienste mit getrennter Geschäftsordnung sowie noch eine Reihe anderer Einrichtungen, die von der Deutschsprachigen Gemeinschaft geschaffen wurden.

Zum Ministerium gehören der Jugendhilfedienst, der Jugendgerichtsdienst, der Vermittlungsdienst Adoption und das Justizhaus.

Als Einrichtung öffentlichen Interesses gelten: das Arbeitsamt (ADG), die Autonome Hochschule (AHS), der Belgische Rundfunk (BRF), die Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL), der Wirtschafts- und Sozialrat (WSR) sowie das Zentrum für die gesunde Entwicklung von Kindern und Jugendlichen (KALEIDO).

Dienste mit getrennter Geschäftsführung sind: die Gemeinschaftszentren (Worriken, Wesertalsperre, Kultur-, Burg- und Begegnungszentrum Burg-Reuland, Kloster Heidberg, Haus Ternell), das Medienzentrum sowie die DGmensa – Service und Logistik im Unterrichtswesen.

Unter lokalen Verwaltungsbehörden versteht man die Gemeinden, die Öffentlichen Sozialhilfezentren und die autonomen Gemeinderegionen (z. B. Kulturzentrum Triangel).

Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft sind natürliche oder juristische Personen, privaten oder öffentlichen Rechts, die per Dekret oder durch ausdrücklichen Auftrag der Regierung Aufgaben im öffentlichen Interesse wahrnehmen und dafür durch die Deutschsprachige Gemeinschaft mitfinanziert werden, z. B. die Alten- und Pflegeheime, die Verbraucherschutzzentrale (VSZ), die Wirtschaftsförderungsgesellschaft (WfG), das Beratungs- und Therapiezentrum (BTZ), das Frauenzentrum für Beratung, Bildung und Opferschutz V.o.G. („Prisma“), das Regionalzentrum für Kleinkindbetreuung (RZKB), die Tourismusagentur Ostbelgien (TAO), das Zentrum für sozialpädagogische Kinder- und Jugendbetreuung „Mosaik“ (Zentrum Mosaik), das Jugendbüro der Deutschsprachigen Gemeinschaft VoG (Jugendbüro), die Tagesstätten für Personen mit Behinderung, die Beschützenden Werkstätten, die VoG S.I.A. Soziale Integration und Alltagshilfe (SIA) sowie das Zentrum für die zeitweilige Unterbringung minderjähriger Straftäter in St. Hubert.

Alle Dienste und Einrichtungen des Unterrichtswesens, sei es auf lokaler oder Gemeinschaftsebene, sei es privaten oder öffentlichen Rechts, fallen auch in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsfrau: das Gemeinschaftsunterrichtswesen (GUW), die Schulen des offiziellen subventionierten Unterrichtswesens (OSU) (sprich die Primarschulen der Gemeinden), das konfessionelle freie Unterrichtswesen, das Fördergrundschulwesen, der Prüfungsausschuss der DG für den Sekundarunterricht, die Schulinspektion, das Institut für Ausbildung und Weiterbildung (IAWM), das ZAWM – Zentrum für Ausbildung und Weiterbildung im Mittelstand.

III. – DIE NORMEN DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Richtige Rechtsanwendung

Die Verwaltung handelt in Übereinstimmung mit den Gesetzes- und Verordnungsnormen von allgemeiner und abstrakter Tragweite und unter Einhaltung der Grundrechte der Personen.

Wenn die Regel nicht deutlich ist, achtet die Verwaltung darauf, sie in einem dem Geist des Gesetzes entsprechenden Sinn anzuwenden oder in dem Sinn, der gewöhnlich in der Rechtsprechung und Rechtslehre anerkannt wird.

Die Verwaltung ist ebenfalls verpflichtet, ihre eigenen Verwaltungsrundschreiben und -anweisungen einzuhalten, sofern sie nicht im Widerspruch zu Gesetzes- und Ordnungsbestimmungen stehen.

Gleichheit

Die Verwaltung achtet auf die Einhaltung der gleichen Behandlung der Bürger und darf keine unzulässigen Unterschiede zwischen ihnen schaffen.

Die Bürger, die sich in der gleichen Situation befinden, werden auf gleiche Weise behandelt. Die Bürger, die sich in unterschiedlichen Situationen befinden, erhalten unterschiedliche Behandlungen. Die Situation wird hinsichtlich der ins Auge gefassten Maßnahme beurteilt.

Ein Behandlungsunterschied kann zwischen Kategorien von Personen eingeführt werden, sofern er auf einem objektiven Kriterium beruht und angesichts des Ziels und der Folgen der bemängelten Maßnahme vernünftig gerechtfertigt ist. Die Gleichheit ist nicht gewahrt, wenn keine angemessene Verhältnismäßigkeit zwischen den angewandten Mitteln und dem angestrebten Ziel besteht.

Unparteilichkeit

Die Verwaltung darf keine Partei zum Nachteil einer anderen bevorzugen, und zwar aus keinerlei Gründen. Diese Unparteilichkeit setzt eine objektive Bearbeitung der Akte voraus und erfordert es, dass keine direkten Interessen – und selbst nicht der Anschein eines Interesses – des in der geregelten Situation tätigen Verwalters bestehen.

Die Bearbeitung der Akte durch die Verwaltung darf nicht durch persönliche, familiäre oder nationale Interessen, durch Druck von außen, durch religiöse, philosophische oder politische Überzeugungen geleitet werden; ein Beamter darf sich nicht an einer Entscheidung beteiligen, an der er oder einer seiner Angehörigen Interesse hat oder bei der ein Anschein des Interesses entstehen könnte; ein Beamter darf eine Beschwerde gegen eine Entscheidung nicht prüfen, wenn er zur Entscheidungsfindung beigetragen hat.

Die Verwaltung vermeidet es, dass ihre Entscheidung durch Nachteile beeinflusst wird, die durch die betreffende Entscheidung bei einer der Parteien entstehen könnten.

Angemessenheit und Verhältnismäßigkeit

Die Verwaltung vergewissert sich, dass ihre Entscheidung angemessen, verhältnismäßig und gerecht ist.

Gegen den Grundsatz der Angemessenheit wird verstoßen, wenn die Verwaltung ihre Beurteilungsfreiheit auf offensichtlich unangemessene Weise genutzt hat. Die Entscheidung der Verwaltung kann als offensichtlich unangemessen bezeichnet werden, wenn sie anders ausfällt als diejenige, die gleich welcher normal vorsichtige und dienstbeflissene andere Beamte unter den gleichen Umständen getroffen hätte.

Um den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu wahren, achtet ein normal dienstbeflissener Beamter darauf, die Maßnahme zu ergreifen, die am ehesten sowohl den Interessen des Bürgers als auch den von der Verwaltung verfolgten gemeinnützigen Zielen entspricht.

Wenn die Anwendung einer Regel oder einer Verwaltungspraxis durch die Verwaltung zu einer für den Bürger ungerechten Situation führt, setzt die Verwaltung alles daran, diesen Missstand zu beheben, wobei sie darauf achtet, die Gleichbehandlung zu wahren und ihre Befugnisse nicht zu überschreiten.

Rechtssicherheit

Die Rechtssicherheit setzt voraus, dass die Bürger die Möglichkeit haben, das auf sie anwendbare positive Recht zu kennen. Die Bürger müssen die Rechtsfolgen ihrer Handlungen und ihrer Verhaltensweisen im Voraus einschätzen und beurteilen können. Sie müssen sich ebenfalls auf eine gewisse Beständigkeit der Vorschriften und der Verwaltungspraxis verlassen können.

Um die Rechtssicherheit zu wahren, ist die Verwaltung insbesondere bemüht, den Bürgern hinsichtlich der auf sie innerhalb einer angemessenen Frist anwendbaren Regeln eine Sicherheit zu bieten.

In Anwendung des Grundsatzes der Rechtssicherheit darf der Bürger nicht verpflichtet werden, Regeln einzuhalten, die nicht veröffentlicht wurden oder die verspätet veröffentlicht wurden, oder aber Entscheidungen individueller Art, die ihm nicht zur Kenntnis gebracht wurden.

Die Rechtssicherheit setzt voraus, dass eine rückwirkende Anwendung von Gesetzes- und Verordnungsbestimmungen verboten ist.

Die Rechtssicherheit bietet Garantien für eine gleiche und unparteiliche Behandlung, sodass sie die Freiheit der Verwaltung einschränkt und Willkür ausschließt.

Rechtmäßiges Vertrauen

Die Verwaltung beachtet die rechtmäßigen Erwartungen, die ihre beständige Haltung, ihre Zusagen oder ihre früheren Entscheidungen beim Bürger hervorgerufen haben.

Die hervorgerufene Erwartung muss rechtmäßig sein. Abgesehen von Ausnahmefällen ist das rechtmäßige Vertrauen nicht vom Stillschweigen der Verwaltung abzuleiten.

Recht auf Anhörung

Jede Person hat das Recht, ihre Anmerkungen mündlich oder schriftlich vorzutragen, wenn ihre Angelegenheiten betroffen sind, selbst wenn dieses Recht nicht ausdrücklich im Gesetz vorgesehen ist oder wenn das Gesetz der Verwaltung nicht vorschreibt, den Bürger vor der ins Auge gefassten Entscheidung anzuhören. Dieses Recht muss in jeder Phase des Entscheidungsfindungsverfahrens und danach in einem angemessenen Rahmen ausgeübt werden können.

Dieser Grundsatz ermöglicht es, sowohl die Interessen der Bürger als auch diejenigen der Verwaltung zu wahren: für den Bürger, indem er die Möglichkeit hat, seine Argumente geltend zu machen, und für die Verwaltung, indem sie die Gewähr hat, dass in voller Kenntnis der Dinge entschieden wird.

Angemessene Frist

Jeder Antrag muss durch die Verwaltung in einer angemessenen Frist bearbeitet werden.

Die angemessene Frist wird anhand der jeweiligen konkreten Situation beurteilt: Sie hängt von der Dringlichkeit des Antrags, seiner Komplexität sowie den eventuellen nachteiligen Folgen einer verspäteten Antwort für den Bürger ab. So verpflichtet der Grundsatz der angemessenen Frist die Verwaltung unter bestimmten Umständen, innerhalb einer kürzeren Frist als der gesetzlich vorgesehenen Maximalfrist eine Entscheidung zu treffen.

Wenn keine gesetzliche Frist besteht, dient die föderale „Charta für eine benutzerfreundliche Verwaltung“ als Richtlinie: Wenn es der Verwaltung nicht möglich ist, einen Antrag innerhalb einer Frist von drei Wochen zu bearbeiten, muss sie die betroffene Person durch Zusendung einer Empfangsbestätigung darüber informieren und ihr eine annähernde Antwortfrist mitteilen. Sie muss sich bemühen, ihre Entscheidung innerhalb einer Frist von vier Monaten zu treffen, oder innerhalb von acht Monaten, wenn es sich um eine besonders komplexe Akte handelt.

Gewissenhafte Verwaltung

Jede Verwaltung muss auf verantwortungsbewusste Weise handeln und entscheiden. Dies setzt zunächst voraus, dass sie sich ausreichend informieren muss, um in Kenntnis der Sachlage eine Entscheidung zu treffen.

Die Verwaltung muss zum Zeitpunkt der Entscheidung über alle erforderlichen rechtlichen und faktischen Angaben verfügen.

Bei der Entscheidung muss die Verwaltung sich an überprüfbare Fakten halten, die geltenden Bestimmungen und alle sachdienlichen Elemente der Akte berücksichtigen sowie diejenigen ausschließen, auf die dies nicht zutrifft.

Der Grundsatz der Sorgfalt ist integraler Bestandteil des Erfordernis eines gewissenhaften Vorgehens.

Effiziente Koordinierung

Die öffentlichen Dienststellen müssen effizient zusammenarbeiten. Innerhalb desselben öffentlichen Dienstes muss die Kommunikation fließend verlaufen, um einen optimalen Informationsaustausch zu gewährleisten. Der Bürger kann nicht aufgefordert werden, Angaben zu erteilen, wenn die Verwaltung selbst darüber verfügt oder leicht über Mittel verfügen könnte, um sie sich selbst zu besorgen.

Wenn verschiedene Verwaltungen zusammenarbeiten müssen, erfordert eine wirksame Koordinierung die Harmonisierung der Verfahren sowie einen korrekten und schnellen Informationsaustausch. Ein gegenseitiger Zugang zu Datenbanken unter Wahrung der Regeln zum Schutz des Privatlebens kann notwendig sein. Keine Dienststelle darf sich hinter dem Schweigen einer anderen Dienststelle verschanzen, um ihre Untätigkeit zu rechtfertigen, und jede Dienststelle muss alles daransetzen, die Mitarbeit der Dienststelle zu erhalten, von der sie für den ordnungsgemäßen Fortgang der Akte abhängig ist.

Geeignete Begründung

Jede Verwaltungshandlung muss auf einer rechtlich und faktisch annehmbaren und vernünftigen Begründung beruhen.

Die Bürger müssen die Gründe verstehen, aus denen sie eine bestimmte Entscheidung erhalten, was voraussetzt, dass die Begründung in der ihnen zugestellten Entscheidung angeführt wird. Dieses Erfordernis geht jedoch über die bloße formelle Begründung hinaus und ist mit der Qualität der Begründung verbunden. Eine gut begründete Entscheidung ist eine verständliche Entscheidung. Die Verwendung von Standardformulierungen oder allzu allgemeinen Aussagen ist folglich ungeeignet. Eine knappe Begründung kann reichen, wenn sie deutlich und für den Fall des betroffenen Bürgers zutreffend ist.

Aktive Information

Die Verwaltung muss auf transparente Weise handeln und die Öffentlichkeit innerhalb der gesetzlich zulässigen Grenzen spontan auf eine deutliche, objektive und möglichst ausführliche Weise informieren.

Die aktive Information ist Bestandteil des Auftrags der Verwaltung, die Gesetzes- und Verordnungsbestimmungen sowie die Verwaltungspraxis für eine möglichst breite Öffentlichkeit zugänglicher und verständlicher zu machen. Diese Information muss korrekt, vollständig, eindeutig, effizient und aktuell sein.

Die Verwaltung muss eine deutliche und verständliche Sprache verwenden, und ihre Kommunikation muss effizient sein. Sie muss darauf achten, diversifizierte und geeignete Kommunikationswege zu nutzen, um möglichst viele betroffene Bürger zu erreichen.

Passive Information

Abgesehen von den gesetzlich vorgesehenen Ausnahmen muss die vom Bürger beantragte Information ihm erteilt werden.

Eine Informationsanfrage und die Antwort darauf können sowohl schriftlich als auch mündlich erfolgen. Sofern das Gesetz es erlaubt, verwendet die Verwaltung vorzugsweise das Mittel und den Weg der Kommunikation, die der Bürger bevorzugt.

Höflichkeit

Bei ihren Kontakten mit den Bürgern achten die Beamten nicht nur auf die Einhaltung der elementaren Höflichkeitsregeln, die allgemein in unserer Gesellschaft gelten, sondern auch auf Professionalität in ihren Aussagen und in ihrer Haltung, um eine harmonische, respektvolle und menschliche Beziehung zwischen den Personen zu wahren. Gegebenenfalls handeln sie pädagogisch, indem sie die Gründe erklären, aus denen sie dem Antrag ihres Gesprächspartners nicht stattgeben können, und leiten ihn an die zuständige Dienststelle weiter. In jedem Fall bemühen sie sich um eine verständliche, der Situation angepasste und neutrale Ausdrucksweise.

Wenn die Verwaltung sich geirrt oder nicht entsprechend den rechtmäßigen Erwartungen des Bürgers gehandelt hat, stellt sie das Vertrauen des Bürgers in die Verwaltung wieder her, indem sie sich entschuldigt.

Geeigneter Zugang

Es besteht allgemein Einigkeit darüber, dass die Aufgabe einer Ombudsperson darin besteht, Fälle von „Missständen in der Verwaltungstätigkeit“ zu lösen. Was aber ist eine gute Verwaltung oder ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit?

Der erste Europäische Bürgerbeauftragte, Jacob Söderman, war der Ansicht, dass es grundsätzlich zwei Möglichkeiten gibt, Bürger und Beamte darüber zu informieren, was gute und schlechte Verwaltung in der Praxis bedeutet. Die erste besteht darin, dass die Ombudsleute in ihren Untersuchungen von Fall zu Fall entscheiden und die Ergebnisse veröffentlichen. Die zweite ist die Verabschiedung und Veröffentlichung eines Gesetzes bzw. Dekrets oder Kodex für gute Verwaltungspraxis, der inzwischen in den meisten Mitgliedstaaten existiert.

Die föderalen Ombudsleute bemühen sich seit der Schaffung ihres Amtes im Jahre 1995 um die Erstellung eines transparenten Leserasters der Standards, die für die Beurteilung der ihnen vorgelegten Beschwerden verwendet werden. Früher als „Grundsätze der guten Verwaltungspraxis“ bezeichnet, decken diese Normen in Wirklichkeit weitergehende Anforderungen ab, als die des Staatsrates und des Kassationsgerichtshofs unter dieser Bezeichnung, und nicht alle lassen sich gerichtlich überprüfen, weshalb wir sie als „Standards für gute Verwaltungspraxis“ neu klassifiziert haben. Dieses Raster diente ab 2010 dem ersten Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft und so inzwischen für die Ombudsfrau als Vorlage.

Gegenwärtig bezieht sich die Ombudsfrau auf 15 Standards für gute Verwaltungspraxis. Die Liste der Standards und ihre Definition werden sich wahrscheinlich im Laufe der Zeit weiterentwickeln. Sie werden im Lichte der Veränderungen in der Rechtsprechung, vor allem aber der Entwicklungen in der Gesellschaft, die sich in den an die Bürgerbeauftragte gerichteten Beschwerden widerspiegeln, betrachtet.

IV. – VEREINBARUNG MIT DER STÄNDIGEN KOMMISSION FÜR SPRACHENKONTROLLE

Vereinbarungsprotokoll zwischen der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens

- Aufgrund der am 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten, insbesondere der Artikel 60 und 61,
- Aufgrund des Gesetzes vom 31. Dezember 1983 über institutionelle Reformen für die Deutschsprachige Gemeinschaft, insbesondere des Artikels 70,
- Aufgrund des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft, insbesondere des Artikels 17,
- Aufgrund des Königlichen Erlasses vom 11. März 2018 zur Festlegung des Statuts des Präsidenten und der Mitglieder der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und zur Organisation der Arbeitsweise dieser Kommission, insbesondere des Artikels 11,
- -Aufgrund der Resolution vom 22. Februar 2016 an die Föderalen Kammern, die Föderal-regierung, das Parlament, die Regierung der Wallonischen Region und die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft zur Förderung der deutschen Sprache,
- Aufgrund der Versammlung vom 5. März 2018 im Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft zwischen den Vertretern der Deutschsprachigen Gemeinschaft und dem Präsidenten der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle,

Die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle und die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft vereinbaren Folgendes:

KAPITEL I – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1 – Für die Anwendung der vorliegenden Vereinbarung versteht man unter:

1. „Ombudsfrau“: die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft,
2. „SKSK“: die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle,
3. „KGS“: die am 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten.

Art. 2 – Dieses Vereinbarungsprotokoll ist nur anwendbar auf Klagen, Stellungnahmen und andere allgemeine Angelegenheiten im Rahmen der KGS, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind.

KAPITEL II – BEARBEITUNG EINER KLAGE, DIE ÜBER DIE OMBUDSFRAU AN DIE SKSK WEITERGELEITET WIRD

Art. 3 – Der Präsident der SKSK wird mit einer von der Ombudsfrau an ihn per Einschreiben, gewöhnliche oder elektronische Post gerichteten unterzeichneten Antragschrift rechtsgültig befasst.

Art. 4 – Die Ombudsfrau verpflichtet sich, dem Präsidenten der SKSK die Identifizierungsdaten des Klägers mitzuteilen.

Diese Identifizierungsdaten enthalten Namen, Adresse und Telefonnummer des Klägers. Die Ombudsfrau übermittelt der SKSK die Klage in der vom Kläger benutzten Sprache. Außerdem muss die Klage eine Darlegung des Sachverhalts enthalten. Sie muss die für ihre Bearbeitung erforderlichen Daten enthalten.

Art. 5 – Der Präsident der SKSK verpflichtet sich, der Ombudsfrau und dem Kläger eine Bestätigung über den Empfang der Klage zu schicken. Diese Empfangsbestätigung enthält den Namen des Aktenverwalters und seine Kontaktdaten.

Art. 6 – Die Ombudsfrau kann sich beim Präsidenten der SKSK über den Stand der betreffenden Akte informieren.

Art. 7 – Der Präsident der SKSK verpflichtet sich, die Stellungnahme dem Kläger, der Ombudsfrau und den unmittelbar betroffenen öffentlichen Behörden oder Personen zu notifizieren.

Wird der Präsident der SKSK von Maßnahmen in Kenntnis gesetzt, die die betreffenden öffentlichen Behörden oder Personen infolge der Stellungnahme getroffen haben, verpflichtet er sich außerdem, diese der Ombudsfrau mitzuteilen.

KAPITEL III – BEARBEITUNG DER BEI DER SKSK UNMITTELBAR EINGEREICHTEN KLAGE

Art. 8 – Der Präsident der SKSK verpflichtet sich, der Ombudsfrau jegliche Stellungnahmen in Bezug auf das deutschsprachige Sprachgebiet mitzuteilen.

KAPITEL IV- ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN

Art. 9 – Die Ombudsfrau kann sich beim Präsidenten der SKSK über die richtige Auslegung der KGS und die Stellungnahmen der SKSK informieren.

Art. 10 – Unbeschadet ihres Rechts, in ihrem eigenen Namen Klagen einzureichen, verpflichtet sich die Ombudsfrau, dem Präsidenten der SKSK mögliche Probleme in Bezug auf die Einhaltung der KGS mitzuteilen.

Der Präsident der SKSK entscheidet über die weitere Bearbeitung einer solchen Mitteilung.

Diese wird der Ombudsfrau zur Kenntnis gebracht.

Art. 11 – Wird die Ombudsfrau von Maßnahmen in Kenntnis gesetzt, die die betreffenden öffentlichen Behörden oder Personen infolge der Stellungnahme getroffen haben, verpflichtet sie sich, diese dem Präsidenten der SKSK mitzuteilen.

Art. 12 – Einmal im Jahr im Laufe des Monats Januar bewerten beide Parteien gemeinsam vorliegendes Vereinbarungsprotokoll.

Art. 13 – Die Ombudsfrau übermittelt dem Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft einen jährlichen Bericht über die Ausführung des vorliegenden Vereinbarungsprotokolls. Sie verpflichtet sich, dem Präsidenten der SKSK im Monat Februar eine vorläufige Fassung dieses Berichts zu übermitteln. Dieser verpflichtet sich, eventuelle Bemerkungen binnen drei Monaten nach Erhalt der vorläufigen Fassung zu übermitteln. Die Bemerkungen des Präsidenten der SKSK werden vollständig in den vorerwähnten Bericht integriert.

KAPITEL V – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Art. 14 – Vorliegendes Vereinbarungsprotokoll kann in gegenseitigem Einverständnis abgeändert werden.

Art. 15 – Beide Parteien können vorliegendes Vereinbarungsprotokoll per Einschreiben kündigen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten, die ab dem ersten Tag des Monats nach Versand des Einschreibens einsetzt.

Art. 16 – Vorliegendes Vereinbarungsprotokoll tritt an dem Tag in Kraft, an dem die betreffenden Parteien es unterschrieben haben.

V. – GEMEINSAME BEWERTUNG DER AUSFÜHRUNG DES VEREINBARUNGS-PROTOKOLLS DES JAHRES 2020

<p>Gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2020 des Vereinbarungsprotokolls zwischen der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens vom 19. September 2018</p>	<p>Gezamenlijke beoordeling van de uitvoering in 2020 van het akkoordprotocol van 19 september 2018 tussen de Vaste Commissie voor Taaltoezicht en de Ombudsvrouw voor de Duitstalige Gemeenschap van België</p>	<p>Evaluation conjointe de l'exécution en 2019 du protocole d'accord du 19 septembre 2018 entre la Commission permanente de Contrôle linguistique et la Médiatrice de la Communauté germanophone de Belgique</p>
<p>Diese gemeinsame Bewertung dient der Erstellung des Jahresberichts 2020 über die Ausführung dieser Vereinbarung. Der Jahresbericht ist für das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft bestimmt.</p>	<p>Het doel van deze gezamenlijke evaluatie is het opstellen van het jaarverslag 2020 over de uitvoering van deze overeenkomst. Het jaarverslag is bestemd voor het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap.</p>	<p>Le but de cette évaluation conjointe est d'établir le rapport annuel 2020 sur l'exécution de cet accord. Le rapport annuel est destiné au Parlement de la Communauté germanophone.</p>
<p>Einleitung Diese Vereinbarung schafft die Möglichkeit, Beschwerden schnell und unkompliziert über die Ombudsfrau an die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (kurz SKSK) weiterzuleiten. Dies wird von den Bürgern, Unternehmen und Behörden in der Deutschsprachigen Gemeinschaft als sehr positiv empfunden. Zudem ermöglicht es der Ombudsfrau selber, Rechtsauskünfte einzuholen. Ein weiterer Vorteil ist der schnellere Zugang zu Gutachten der SKSK, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenztbar sind.</p>	<p>Inleidende opmerkingen Deze overeenkomst maakt het mogelijk om klachten snel en gemakkelijk door te sturen naar de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) via de Ombudsvrouw. Dit wordt door burgers, bedrijven en overheden in de Duitstalige Gemeenschap als zeer positief ervaren. Bovendien stelt het de Ombudsvrouw in staat om zelf juridische informatie in te winnen. Een ander voordeel is de snellere toegang tot VCT-adviezen, die beperkt zijn tot het Duitse taalgebied.</p>	<p>Introduction Cet accord permet d'envoyer rapidement et facilement des plaintes à la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) par le biais de la Médiatrice. Ce dispositif est ressenti comme étant très positif par les citoyens, les entreprises et les autorités de la Communauté germanophone. De plus, il permet à la Médiatrice de recueillir elle-même des informations de nature juridique. Un autre avantage est l'accès plus rapide aux avis de la CPCL qui sont limités à la région de langue allemande.</p>
<p>Anzahl Klagen, Stellungnahmen und andere allgemeine Angelegenheiten 2020 leitete die Ombudsfrau insgesamt 15 Beschwerden an den Präsidenten der SKSK weiter. Dies sind 3 Akten mehr als 2019. Der Anhang enthält eine Liste aller Beschwerden bzw. Fragen in Sachen deutsches Sprach-</p>	<p>Aantal rechtszaken, meningen en andere algemene zaken In 2020 heeft de Ombudsvrouw de voorzitter van de VCT in totaal 15 klachten gestuurd. Dit zijn 3 dossiers meer dan in 2019. Bijgevoegd is een lijst met alle klachten of vragen met betrekking tot het Duitse</p>	<p>Le nombre de plaintes, d'avis et autres affaires communes. En 2020, la Médiatrice a envoyé au total 15 plaintes au président de la CPCL. Cela représente 3 dossiers de plus qu'en 2019. En annexe est jointe une liste de toutes les plaintes ou questions relatives à la région</p>

<p>gebiet, die 2020 an die SKSK weitergeleitet wurden. Im gleichen Zeitraum hat die SKSK der Ombudsfrau 15 Gutachten übermittelt.</p> <p>Drei Anfragen standen in Zusammenhang mit der Covid-19-Krise. Sie betrafen die Anleitung zum Tragen von Masken (OD Nr. 20-026-B – SKSK Gutachten Nr. 52.288); die Webseite von Sciansano (OD Nr. 20-137, SKSK-Gutachten Nr. 52.423) und die Testversion der Corona-Alert-App (OD Nr. 20-026-C, SKSK-Gutachten Nr. 52.350).</p>	<p>taalgebied die in 2020 aan de VCT werden doorgestuurd. Tegelijkertijd heeft de VCT de Ombudsvrouw in totaal 15 adviezen overgemaakt.</p> <p>Drie verzoeken hielden verband met de Covid-crisis. Zij hadden betrekking op de instructies voor het dragen van maskers (OD nr. 20-026-B - VCT-advies nr. 52.288); de Sciansano-website (OD nr. 20-137, VCT-advies nr. 52.423) en de testversie van de Corona Alert-app (OD nr. 20-026-C, VCT-advies nr. 52.350).</p>	<p>de langue allemande transmises à la CPCL en 2020. Dans le même temps, la CPCL a transféré au total 15 avis à la médiatrice.</p> <p>Trois demandes étaient en rapport avec le crise du Covid. Elles se rapportaient aux instructions pour le port de masques (OD n° 20-026-B - avis CPCL n° 52.288); au site Internet de Sciansano (OD n° 20-137, avis CPCL n° 52.423) et à la version test de l'application <i>Corona Alert</i> (OD n° 20-026-C, avis CPCL n° 52.350).</p>
<p>Angelegenheiten, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind (Artikel 2) Artikel 2 des Vereinbarungsprotokoll sieht vor: „Dieses Vereinbarungsprotokoll ist nur anwendbar auf Klagen, Stellungnahmen und andere allgemeine Angelegenheiten im Rahmen der KGS, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind.“ Der Satzteil „die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind“ wird weiterhin so von der Ombudsfrau interpretiert, dass es sich um Klagen oder Anfragen handeln muss:</p> <p>von Bürgern, Unternehmern oder Einrichtungen mit Wohnsitz bzw. Sitz im Gebiet der deutschen Sprache nach KGS; die sich beziehen auf die Rechte von deutschsprachigen Bürgern bzw. Unternehmen oder auf die Pflichten als Behörde mit Sitz im Gebiet deutscher Sprache.</p>	<p>Zaken die beperkt zijn of kunnen worden beperkt tot het Duitse taalgebied (artikel 2) Artikel 2 van het akkoordprotocol bepaalt: "Dit protocol is enkel van toepassing op klachten, adviezen en andere handelingen die verband houden met de SWT en die gelokaliseerd of lokaliseerbaar zijn in het Duitse taalgebied". De zinsnede "die gelokaliseerd of lokaliseerbaar zijn in het Duitse taalgebied" werd door de Ombudsvrouw verder zodanig geïnterpreteerd dat het klachten of vragen betreft:</p> <p>a) door burgers, ondernemers of instellingen met woonplaats of statutaire zetel in het Duitse taalgebied volgens SWT; b) die verwijzen naar de rechten van Duitstalige burgers of ondernemingen of naar de verplichtingen van een instantie waarvan de zetel zich op het grondgebied van het Duitse taalgebied bevindt.</p>	<p>Les affaires qui sont ou qui peuvent être limitées à la région de langue allemande (article 2) L'article 2 du protocole d'accord prévoit ce qui suit : « Ce protocole est uniquement applicable aux plaintes, avis et autres affaires générales dans le cadre des LLC¹ et qui sont localisées ou localisables dans la région de langue allemande ». Par ailleurs, la phrase « qui sont localisées ou localisables dans la région de langue allemande » a été interprétée par la Médiatrice de telle manière qu'il s'agit de plaintes ou de questions :</p> <p>a) de citoyens, d'entrepreneurs ou d'institutions dont la résidence ou le siège statutaire est établi dans la région de langue allemande, conformément aux LLC ; b) qui se réfèrent aux droits des citoyens ou des institutions germanophones ou aux obligations d'une instance dont</p>

¹ LLC est l'abréviation des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966.

		le siège est situé sur le territoire de la région de langue allemande.
Art der Befassung der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (Art. 3) 2020 übermittelte die Ombudsfrau alle Beschwerden per normale Post.	Soort verwijzing naar de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (art. 3) In 2020 heeft de ombudsdienst alle klachten per gewone post verstuurd.	Type de consultation de la Commission permanente de Contrôle linguistique (art. 3) En 2020, le service de médiation a transmis toutes les plaintes par la poste ordinaire.
Mitteilung der Identifizierungsdaten des Klägers und die Darlegung des Sachverhaltes (Art. 4) Die Identifizierungsdaten sowie der Gegenstand der Klage wurden mitgeteilt. Bei Bedarf wurden weitere Erläuterungen zum Sachverhalt gegeben, z. B. ob diesbezüglich ein Gerichtsverfahren anhängig ist. Demnächst wird die Ombudsfrau die Personen beim Erfassen der Anfrage systematisch fragen, ob ein Gerichtsverfahren anhängig ist und dies der SKSK mitteilen. Die Schreiben an den Präsidenten enthalten eine Übersetzung auf Französisch des Sachverhalts der Beschwerde, dies jedoch ohne Gewähr.	Mededeling van de identificatiegegevens van de eiser en presentatie van de feiten van de zaak (art. 4) De identificatiegegevens en het onderwerp van de klacht werden meegedeeld. Indien nodig werden de feiten van de zaak nader toegelicht, b.v.b. of een gerechtelijke zaak aanhangig is. In de toekomst zal de Ombudsvrouw bij het opnemen van de aanvraag systematisch de personen de vraag stellen of er een gerechtelijke procedure lopend is en dit de VCT meedelen. De brieven aan de Voorzitter bevatten een vertaling in het Frans van de feiten van de klacht, maar dit is zonder garantie.	Communication des données d'identification du plaignant et présentation des faits de l'affaire (art. 4) Les données d'identification et l'objet de la plainte ont été communiqués. Si nécessaire, les faits de l'affaire ont été expliqués plus en détail, par exemple si une affaire juridique est en cours. A l'avenir, la Médiatrice, lors de l'enregistrement de la requête, demandera systématiquement aux personnes si une procédure judiciaire est en cours et en informera la CPCL. Les lettres adressées au Président comprennent une traduction en français des faits relatifs à la plainte, mais celle-ci est fournie sans garantie.
Empfangsbestätigung (Art. 5) Der Präsident der SKSK hat in allen Fällen den Empfang der Beschwerden bzw. der Anfrage per Brief bestätigt. Die Empfangsbestätigung führte die Referenznummer des Ombudsdienstes auf.	Ontvangstbevestiging (art. 5) In alle gevallen bevestigde de voorzitter van de VCT per brief de ontvangst van de klachten. De ontvangsbevestiging vermeldt elke keer het referentienummer van de Ombudsdienst.	Accusé de réception (art. 5) Dans tous les cas, le président de la CPCL a envoyé un accusé de réception des plaintes. L'accusé de réception indique systématiquement le numéro de référence du Service du Médiation.
Information über den Stand der Dinge (Art. 6) Die Ombudsfrau machte 2020 einmal von der Möglichkeit Gebrauch, sich beim Präsi-	Informatie over de stand van zaken (art. 6) De Ombudsvrouw maakte in 2020 één keer gebruik van de mogelijkheid zich bij de	Information sur l'état d'avancement (art. 6) La Médiatrice a recouru à une reprise à la possibilité de s'informer de l'état

<p>dentem über den Stand der Dinge zu informieren.</p>	<p>Voorzitter over de stand van zaken te informeren.</p>	<p>d'avancement auprès du président.</p>
<p>Notifizierung der Stellungnahmen (Art. 7) Die SKSK erteilte 2020 15 Gutachten in Sachen deutsches Sprachgebiet. Diese werden der Ombudsfrau immer per Brief zugestellt. Zum Vergleich: 2019 erstellte die SKSK 25 Gutachten. Die geringere Anzahl Gutachten erklärt sich durch die geringere Anzahl Anfragen, die die Ombudsfrau an die SKSK weitergeleitet hat. Seit 2019 schlägt die Ombudsfrau den Beschwerdeführern vor, zuerst die Firma, Behörde oder Einrichtung anzuschreiben, bevor ein Gutachten bei der SKSK angefragt wird. Oder wenn die Ombudsfrau in Bezug auf eine vergleichbare oder selbe Problemstellung schon im Besitz eines Gutachtens der SKSK ist, leitet sie die Beschwerde direkt an den zuständigen Ombudsmann weiter (mit Verweis auf die „Rechtsprechung“ der SKSK). Der Anhang enthält eine Liste mit den im Jahr 2020 erteilten Gutachten der SKSK in Sachen deutsches Sprachgebiet.</p>	<p>Kennisgeving van opmerkingen (art. 7) De VCT gaf 15 adviezen met betrekking tot het Duitse taalgebied. Deze worden de Ombudsvrouw altijd per Brief overgemaakt. Ter vergelijking: In 2019 bracht de VCT 25 adviezen uit. Het mindere aantal adviezen zijn aan het mindere aantal aanvragen gekoppeld, die de Ombudsvrouw aan de VCT heeft doorgestuurd. Sinds 2019 stelt de Ombudsvrouw de klager voor, ten eerste contact op te nemen met de onderneming, de administratie of de instelling alvoreen advies bij de VCT aan te vragen. Of indien de Ombudsvrouw met betrekking tot een vergelijkbare vraag in het bezit van een advies van de VCT is, stuurt zij de klacht meteen aan de bevoegde ombudsman door, met verwijzing naar de “rechtspraak” van de VCT. In bijlage is een lijst met de in 2020 door de VCT uitgebrachte adviezen met betrekking tot het Duitse taalgebied.</p>	<p>Notification des avis (art. 7) La CPCL a émis 15 avis relatifs à la région de langue allemande. Ces avis sont toujours transmis à la Médiatrice par lettre. En guise de comparaison : en 2019, la CPCL a émis 25 avis. Le nombre réduit d’avis est lié à un nombre moins élevé de demandes transmises par la Médiatrice. Depuis 2019, la Médiatrice propose d’abord au plaignant de prendre contact avec l’entreprise, l’administration ou l’institution avant de demander un avis à la CPCL. Par ailleurs, lorsque la Médiatrice est en possession d’un avis de la CPCL relatif à une question similaire, elle envoie directement la plainte au médiateur compétent avec un renvoi à la « jurisprudence » de la CPCL. En annexe est jointe une liste de tous les avis relatives à la région de langue allemande émis en 2020 par la CPCL.</p>
<p>Mitteilung der SKSK an die Ombudsfrau jeglicher Stellungnahmen in Bezug auf das deutschsprachige Sprachgebiet (Art. 8) Die Ombudsfrau hat 2020 in Bezug auf das deutsche Sprachgebiet keine anderen Gutachten empfangen, als die, für die sie eine Anfrage an die SKSK weitergeleitet hat. Seit 2019 wird das Parlament der Deutschsprachigen</p>	<p>Kennisgeving door de VCT aan de Ombudsvrouw van eventuele opmerkingen met betrekking tot het Duitstalige taalgebied (art. 8). De ombudsvrouw heeft in 2020 geen andere adviezen ontvangen, dan deze, voor welke zij een aanvraag heeft doorgestuurd aan de VCT. Sinds 2019 wordt het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap</p>	<p>Notification par la CPCL à la Médiatrice des avis éventuels relatifs à la Communauté germanophone (art. 8) Au cours de l’année 2020, la Médiatrice n’a reçu aucun autre avis que ceux pour lesquels elle avait transféré une demande à la CPCL. Depuis 2019, le Parlement de la Communauté germanophone est représenté par une juriste</p>

<p>Gemeinschaft durch eine Juristin des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft vertreten. Die Juristin verfügt somit über alle Gutachten in Bezug auf das Gebiet der deutschen Sprache, die 2020 erteilt wurden. Zudem werden die Gutachten auf der Webseite der SKSK veröffentlicht.</p>	<p>vertegenwoordigd door een juriste van het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap. De juriste beschikt zo over alle adviezen met betrekking tot het Duitse taalgebied, die in 2020 werden uitgegeven.</p> <p>Erbij werden de adviezen op de website van de VCT gepubliceerd.</p>	<p>du Parlement de la Communauté germanophone. Cette personne dispose de ce fait de tous les avis relatifs à la région de langue allemande qui ont été émis en 2020.</p> <p>De plus, les avis en question ont été publiés sur le site Internet de la CPCL.</p>
<p>Erkundigungen über die Auslegung der KGS und Stellungnahmen der SKSK (Art. 9)</p> <p>Die Ombudsfrau stellte zwei Fragen bezüglich der Auslegung der KGS an die SKSK (OB Nr. 20-077 – SKSK-Gutachten Nr. 52.135; OB 20-143 – SKSK Gutachten Nr. 52.256).</p>	<p>Vragen over de interpretatie van de SWT en verklaringen van de VCT (art. 9)</p> <p>De Ombudsvrouw stelde de VCT twee vragen over de interpretatie van de SWT (OB n°20-077 – VCT-advies nr. 52.135; OB 20-143 – VCT-advies nr. 52.256).</p>	<p>Demandes sur l'interprétation des LLC et des avis de la CPCL (art. 9)</p> <p>La Médiatrice a posé deux questions relative à l'interprétation des LLC à la CPCL (OB n°20-077 – avis CPCL n° 52.135; OB 20-143 – avis CPCL n° 52.256).</p>
<p>Hinweise der Ombudsfrau über mögliche Probleme bei der Einhaltung der KGS (Art. 10)</p> <p>Dieser Passus im Vereinbarungssprotokoll ist vorgesehen, wenn Personen sich scheuen, selber Beschwerde einzureichen. Von dieser Möglichkeit machte die Ombudsfrau einmal Gebrauch (OB Nr. 19-212 – SKSK-Gutachten Nr. °52.042).</p> <p>Die Ombudsfrau merkt an, dass die Webseite der SKSK weiterhin noch nicht vollständig dreisprachig ist (z. B. der Teil „Dokumentation“ und „Jahresberichte“). Der Vorsitzende der SKSK machte im Februar 2020 den Vorschlag, mit dem Präsidenten des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft ein gemeinsames Schreiben an den Innenminister zu richten, um auf die Problematik der unvollständigen Übersetzung der Webseite der SKSK</p>	<p>Informatie van de Ombudsvrouw over mogelijke problemen met de naleving van de SWT (art. 10).</p> <p>Deze passage in het akkoordprotocol is voorzien wanneer personen bang zijn om zelf een klacht in te dienen. Van deze mogelijkheid maakte de Ombudsvrouw een keer gebruik (OB n°19-212 – VCT-advies n°52.042)</p> <p>In 2020 merkte de Ombudsvrouw op dat de website van de VCT nog steeds niet volledig drietalig is (bijvoorbeeld de rubrieken "documentatie" en "jaarverslagen"). De voorzitter van de VCT stelde in februari 2020 voor een brief te sturen naar de federale minister van Binnenlandse Zaken, mogelijks samen met de voorzitter van het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap, om de aandacht te vestigen op het probleem van de onvolledige</p>	<p>Communication de la Médiatrice d'éventuels problèmes concernant l'application des LLC (art. 10)</p> <p>Ce passage dans le protocole d'accord est prévu quand les personnes craignent de porter plainte elles-mêmes. La Médiatrice a fait usage de cette possibilité à une reprise (OB n°19-212 – VCT- avis CPCL n° 52.042).</p> <p>En 2020, la Médiatrice a fait remarquer que le site Internet de la CPCL n'est toujours pas entièrement trilingue (par exemple les rubriques « documentation » et « rapports annuels »). Le président de la CPCL a proposé en février 2020 d'envoyer une lettre à la Ministre fédérale de l'Intérieur, le cas échéant en commun avec le Président du Parlement de la Communauté germanophone, afin d'attirer l'attention sur le problème de la traduction incomplète du site</p>

<p>aufmerksam zu machen. Im März 2020 übermittelte die Ombudsfrau dem Parlamentspräsidenten diesen Vorschlag. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde dieses Vorhaben schlussendlich auf 2021 verschoben worden.</p>	<p>vertaling van de VCT-website. De Ombudsvrouw maakte het voorstel in maart 2020 aan de Voorzitter van het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap over. Omwille van de Covid-19-pandemie werd dit voornemen uitendelijk naar 2021 verschoven.</p>	<p>de la CPCL. La Médiatrice a transmis la proposition en mars 2020 au Président du Parlement de la Communauté germanophone. Suite à la crise du Covid 19, cette démarche a été reportée à l'année 2021.</p>
<p>Mitteilung über Maßnahmen, die öffentliche Behörden oder Personen infolge der Stellungnahmen der SKSK getroffen haben (Art. 11)</p> <p>Die Verbraucherschutzzentrale VoG (kurz VSZ) mit Sitz in Eupen hat eine Sammelklage gegen die Firma ESSENT vor dem Gericht Erster Instanz in Brüssel angestrengt (SKSK-Gutachten-Nr. 51.610 und andere). Die gütliche Phase ist noch nicht beendet. Des Weiteren hat die VSZ vor dem Unternehmensgericht in Eupen eine Klage gegen ENECO erhoben (SKSK-Gutachten-Nr. 51.201). Der Stromanbieter wurde verurteilt, jedoch ist er in Berufung gegangen.</p> <p>Proximus:</p> <ul style="list-style-type: none"> -in Bezug auf den Webmailserver (OB Nr. 17-051 – SKSK-Gutachten Nr. 50.099); - in Bezug auf die App (OB Nr. 18-149- SKSK Gutachten Nr. 50.371 und OB Nr. 19-033, SKSK-Gutachten Nr. 51.248); - in Bezug auf die Website (OB Nr. 19-022 – SKSK-Gutachten Nr. 50.151): <p>Ende Dezember 2020 wurde seitens Proximus erklärt, dass sie zurzeit die Webseite übersetzen.</p> <p>Bisher sind folgende Informationen in deutscher Sprache erhältlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis 	<p>Kennisgeving van de maatregelen die de overheid of personen naar aanleiding van de opmerkingen van de VCT hebben genomen (art. 11).</p> <p>De vzw consumentenbeschermingsorganisatie “Verbraucherschutzzentrale” (VSZ), gevestigd in Eupen, heeft bij de Rechtbank van Eerste Aanleg te Brussel een groepsvordering aangespannen tegen het bedrijf ESSENT (VCT-advies nr. 51.610 en andere. De minnelijke fase is nog steeds aan de gang. Voorts heeft VSZ bij de Ondernemingsrechtbank te Eupen een vordering tegen ENECO ingesteld (VCT-advies nr. 51.201). De elektriciteitsleverancier werd veroordeeld, maar is in beroep gegaan.</p> <p>Proximus:</p> <ul style="list-style-type: none"> -in verband met de webmailserver (OB nr. 17-051 - deskundigenadvies VCT-advies nr. 50.099); - met betrekking tot de app (OB nr. 18-149- VCT-advies nr. 50.371 en OB nr. 19-033, VCT-advies nr. 51.248); - met betrekking tot de website (OB nr. 19-022 - deskundigenadvies VCT-advies nr. 50.151): <p>Eind december 2020 verklaarde Proximus dat het bezig is met de vertaling van de website.</p>	<p>Notification des mesures qu’ont prises les autorités ou les personnes suite aux avis de la CPCL (art. 11)</p> <p>L’asbl Association de défense des consommateurs “Verbraucherschutzzentrale” (VSZ), établi à Eupen, a initié un recours collectif contre l’entreprise ESSENT (avis CPCL n° 51.160 et autres). La phase à l’amiable est toujours en cours. En outre, la VSZ a initié un recours contre l’entreprise ENECO auprès du Tribunal de l’Entreprise d’Eupen (avis CPCL n° 51.201). Le distributeur d’électricité a été condamné mais est allé en recours.</p> <p>Proximus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en ce qui concerne le serveur de <i>webmails</i> (OB n° 17-051 - avis d'expert avis CPCL n° 50.099); - en ce qui concerne l’application (OB n° 18-149- avis CPCL n° 50.371 et OB n° 19-033, avis CPCL n° 51.248); - en ce qui concerne le site Internet (OB n° 19-022 - avis d'expert avis CPCL n° 50.151); <p>Fin décembre 2020, Proximus a déclaré que le site Internet était en cours de traduction.</p> <p>A l’heure actuelle, les informations suivantes sont disponibles en allemand :</p> <ul style="list-style-type: none"> - toutes les communications relatives à la relation contractuelle (lettres de confirmation, factures,

<p>(Bestätigungsschreiben, Rechnungen, technischer Support, Bearbeitung von Beschwerden usw.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) der verschiedenen Produkte; - die Telefonnummer des Kundendienstes (0800 44 800), unter der der Kunde alle notwendigen technischen und kaufmännischen Informationen in seiner Muttersprache erhalten kann; - Verkaufsstellen in deutscher Sprache; - das digitale Magazin (shopmag), das sich an Privat- und Geschäftskunden richtet und eine Beschreibung der Angebote und Preise der wichtigsten angebotenen Produkte enthält (https://proximusshopmag.be/de (auch in den Proximus-Shops erhältlich). <p>F.Ö.D. Pensionen (SKSK-Gutachten Nr. 52.049 – Webseite). Der Föderale Pensionsdienst hat seine neue Website inzwischen auch in deutscher Sprache veröffentlicht.</p> <p>F.Ö.D. Innere Angelegenheiten (Website Krisenzentrum – OB Nr. 19110 – SKSK Gutachten Nr. 51.354 – Webseite Krisenzentrum): Die Inhalte wurden inzwischen übersetzt: https://krisenzentrum.be/de/content/ueber-krisenzentrum https://krisenzentrum.be/de/okumentation Auch wurden die Jahresberichte 2018 und 2019 sowie die Inhalte der Rubrik „Gesetzgebung“ übersetzt. Und die aktuellen Nachrichten in deutscher Sprache werden zeitnah zur Verfügung gestellt.</p>	<p>Tot op heden is de volgende informatie in het Duits beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alle communicatie in verband met de contractuele relatie (bevestigingsbrieven, facturen, technische ondersteuning, behandeling van klachten, enz.) - de algemene voorwaarden (AV) van de verschillende producten; - het telefoonnummer van de klantendienst (0800 44 800), waar de klant alle nodige technische en commerciële informatie in zijn moedertaal kan verkrijgen. - verkooppunten in het Duits; - het digitale magazine (shopmag), bestemd voor particuliere en zakelijke klanten, met een beschrijving van de aanbiedingen en de prijzen van de belangrijkste producten in de aanbieding (https://proximusshopmag.be/de (ook verkrijgbaar in de Proximus-winkels). <p>De Federale Pensioendienst heeft ondertussen zijn nieuwe website ook in het Duits beschikbaar gemaakt.</p> <p>F.O.D. Binnenlandse Zaken (Website van het crisiscentrum - OB 19-110- VCT-advies nr. 51.354): De inhoud van de website is intussen vertaald: https://krisenzentrum.be/de/content/ueber-krisenzentrum https://krisenzentrum.be/de/okumentation Ook werden de jaarverslagen 2018 en 2019 en de inhoud van de rubriek wetgeving vertaald. En actueel nieuws in het Duits wordt tijdig beschikbaar gesteld.</p>	<p>assistance technique, traitement des plaintes, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conditions générales de vente (CGV) des différents produits ; - le numéro de téléphone du service clientèle (0800 44 800), où le client peut obtenir toutes les informations techniques et commerciales nécessaires dans sa langue maternelle. - les points de vente en allemand ; - le magazine digital (shopmag), destiné aux particuliers et aux entreprises, avec une description des offres et les prix des principaux produits inclus dans l'offre (https://proximusshopmag.be/de (également disponible dans les magasins Proximus). <p>Le SPF Pensions a entretemps également mis à disposition son site Internet en allemand.</p> <p>Le SPF Intérieur (site Internet du centre de crise - OB 19-110- avis CPCL n° 51.354) : le contenu du site a entretemps été traduit :</p> <p>https://krisenzentrum.be/de/content/ueber-krisenzentrum https://krisenzentrum.be/de/okumentation</p> <p>Les rapports annuels 2018 et 2019 ainsi que le contenu de la section législation ont également été traduits. Et les nouvelles actuelles en allemand sont mises à disposition en temps utile.</p>
--	--	--

<p>Zu Eupen, den</p> <p>Marlene Hardt Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft</p> <p>ANHANG Liste der 2020 von der Ombudsfrau an die SKSK weitergeleiteten Anfragen. Liste der 2020 erteilten Gutachten der SKSK, die an die Ombudsfrau übermittelt wurden.</p>	<p>Brussel,</p> <p>Emmanuel Vandenbossche Voorzitter van de Vaste Commissie Taaltoezicht</p> <p>BIJLAGE Lijst van verzoeken om inlichtingen die de Ombudsvrouw in 2020 aan de VCT heeft doorgezonden. Lijst van VCT-adviezen die in 2020 zijn uitgebracht en aan de Ombudsvrouw zijn doorgestuurd.</p>	<p>Bruxelles, le</p> <p>Emmanuël Vandenbossche Président de la Commission permanente de Contrôle linguistique</p> <p>ANNEXE Liste des demandes d'avis que la Médiatrice a envoyées à la CPCL en 2020. Liste des avis CPCL émis en 2020 et envoyés à la Médiatrice.</p>
---	--	---

<p>Gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2020 des Vereinbarungsprotokolls zwischen der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens vom 19. September 2018</p>	<p>Gezamenlijke beoordeling van de uitvoering in 2020 van het akkoordprotocol van 19 september 2018 tussen de Vaste Commissie voor Taaltoezicht en de Ombudsvrouw voor de Duitstalige Gemeenschap van België</p>	<p>Evaluation conjointe de l'exécution en 2019 du protocole d'accord du 19 septembre 2018 entre la Commission permanente de Contrôle linguistique et la Médiatrice de la Communauté germanophone de Belgique</p>
<p>Diese gemeinsame Bewertung dient der Erstellung des Jahresberichts 2020 über die Ausführung dieser Vereinbarung. Der Jahresbericht ist für das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft bestimmt.</p>	<p>Het doel van deze gezamenlijke evaluatie is het opstellen van het jaarverslag 2020 over de uitvoering van deze overeenkomst. Het jaarverslag is bestemd voor het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap.</p>	<p>Le but de cette évaluation conjointe est d'établir le rapport annuel 2020 sur l'exécution de cet accord. Le rapport annuel est destiné au Parlement de la Communauté germanophone.</p>
<p>Einleitung Diese Vereinbarung schafft die Möglichkeit, Beschwerden schnell und unkompliziert über die Ombudsfrau an die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (kurz SKSK) weiterzuleiten. Dies wird von den Bürgern, Unternehmen und Behörden in der Deutschsprachigen Gemeinschaft als sehr positiv empfunden. Zudem ermöglicht es der Ombudsfrau selber, Rechtsauskünfte einzuholen.</p>	<p>Inleidende opmerkingen Deze overeenkomst maakt het mogelijk om klachten snel en gemakkelijk door te sturen naar de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) via de Ombudsvrouw. Dit wordt door burgers, bedrijven en overheden in de Duitstalige Gemeenschap als zeer positief ervaren. Bovendien stelt het de Ombudsvrouw in staat om zelf juridische informatie in te winnen. Een ander voordeel is de snellere toegang tot VCT-</p>	<p>Introduction Cet accord permet d'envoyer rapidement et facilement des plaintes à la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) par le biais de la Médiatrice. Ce dispositif est ressenti comme étant très positif par les citoyens, les entreprises et les autorités de la Communauté germanophone. De plus, il permet à la Médiatrice de recueillir elle-même des informations de nature</p>

<p>Ein weiterer Vorteil ist der schnellere Zugang zu Gutachten der SKSK, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind.</p>	<p>adviezen, die beperkt zijn tot het Duitse taalgebied.</p>	<p>juridique. Un autre avantage est l'accès plus rapide aux avis de la CPCL qui sont limités à la région de langue allemande.</p>
<p>Anzahl Klagen, Stellungnahmen und andere allgemeine Angelegenheiten 2020 leitete die Ombudsfrau insgesamt 15 Beschwerden an den Präsidenten der SKSK weiter. Dies sind 3 Akten mehr als 2019. Der Anhang enthält eine Liste aller Beschwerden bzw. Fragen in Sachen deutsches Sprachgebiet, die 2020 an die SKSK weitergeleitet wurden. Im gleichen Zeitraum hat die SKSK der Ombudsfrau 15 Gutachten übermittelt.</p> <p>Drei Anfragen standen in Zusammenhang mit der Covid-19-Krise. Sie betrafen die Anleitung zum Tragen von Masken (OD Nr. 20-026-B – SKSK Gutachten Nr. 52.288); die Webseite von Sciensano (OD Nr. 20-137, SKSK-Gutachten Nr. 52.423) und die Testversion der Corona-Alert-App (OD Nr. 20-026-C, SKSK-Gutachten Nr. 52.350).</p>	<p>Aantal rechtszaken, meningen en andere algemene zaken In 2020 heeft de Ombudsvrouw de voorzitter van de VCT in totaal 15 klachten gestuurd. Dit zijn 3 dossiers meer dan in 2019. Bijgevoegd is een lijst met alle klachten of vragen met betrekking tot het Duitse taalgebied die in 2020 aan de VCT werden doorgestuurd. Tegelijkertijd heeft de VCT de Ombudsvrouw in totaal 15 adviezen overgemaakt.</p> <p>Drie verzoeken hielden verband met de Covid-crisis. Zij hadden betrekking op de instructies voor het dragen van maskers (OD nr. 20-026-B - VCT-advies nr. 52.288); de Sciensano-website (OD nr. 20-137, VCT-advies nr. 52.423) en de testversie van de Corona Alert-app (OD nr. 20-026-C, VCT-advies nr. 52.350).</p>	<p>Le nombre de plaintes, d'avis et autres affaires communes. En 2020, la Médiatrice a envoyé au total 15 plaintes au président de la CPCL. Cela représente 3 dossiers de plus qu'en 2019. En annexe est jointe une liste de toutes les plaintes ou questions relatives à la région de langue allemande transmises à la CPCL en 2020. Dans le même temps, la CPCL a transféré au total 15 avis à la médiatrice.</p> <p>Trois demandes étaient en rapport avec le crise du Covid. Elles se rapportaient aux instructions pour le port de masques (OD n° 20-026-B - avis CPCL n° 52.288); au site Internet de Sciensano (OD n° 20-137, avis CPCL n° 52.423) et à la version test de l'application <i>Corona Alert</i> (OD n° 20-026-C, avis CPCL n° 52.350).</p>
<p>Angelegenheiten, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind (Artikel 2) Artikel 2 des Vereinbarungsprotokoll sieht vor: „Dieses Vereinbarungsprotokoll ist nur anwendbar auf Klagen, Stellungnahmen und andere allgemeine Angelegenheiten im Rahmen der KGS, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind.“ Der Satzteil „die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind“</p>	<p>Zaken die beperkt zijn of kunnen worden beperkt tot het Duitse taalgebied (artikel 2) Artikel 2 van het akkoordprotocol bepaalt: "Dit protocol is enkel van toepassing op klachten, adviezen en andere handelingen die verband houden met de SWT en die gelokaliseerd of lokaliseerbaar zijn in het Duitse taalgebied". De zinsnede "die gelokaliseerd of lokaliseerbaar zijn in het Duitse taalgebied" werd door</p>	<p>Les affaires qui sont ou qui peuvent être limitées à la région de langue allemande (article 2) L'article 2 du protocole d'accord prévoit ce qui suit : « Ce protocole est uniquement applicable aux plaintes, avis et autres affaires générales dans le cadre des LLC² et qui sont localisées ou localisables dans la région de langue allemande ». Par ailleurs, la phrase « qui sont localisées ou localisables dans la région de</p>

² LLC est l'abréviation des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966.

<p>wird weiterhin so von der Ombudsfrau interpretiert, dass es sich um Klagen oder Anfragen handeln muss:</p> <p>von Bürgern, Unternehmern oder Einrichtungen mit Wohnsitz bzw. Sitz im Gebiet der deutschen Sprache nach KGS;</p> <p>die sich beziehen auf die Rechte von deutschsprachigen Bürgern bzw. Unternehmen oder auf die Pflichten als Behörde mit Sitz im Gebiet deutscher Sprache.</p>	<p>de Ombudsvrouw verder zodanig geïnterpreteerd dat het klachten of vragen betreft:</p> <p>a) door burgers, ondernemers of instellingen met woonplaats of statutaire zetel in het Duitse taalgebied volgens SWT;</p> <p>b) die verwijzen naar de rechten van Duitstalige burgers of ondernemingen of naar de verplichtingen van een instantie waarvan de zetel zich op het grondgebied van het Duitse taalgebied bevindt.</p>	<p>langue allemande » a été interprétée par la Médiatrice de telle manière qu'il s'agit de plaintes ou de questions :</p> <p>a) de citoyens, d'entrepreneurs ou d'institutions dont la résidence ou le siège statutaire est établi dans la région de langue allemande, conformément aux LLC ;</p> <p>b) qui se réfèrent aux droits des citoyens ou des institutions germanophones ou aux obligations d'une instance dont le siège est situé sur le territoire de la région de langue allemande.</p>
<p>Art der Befassung der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (Art. 3)</p> <p>2020 übermittelte die Ombudsfrau alle Beschwerden per normale Post.</p>	<p>Soort verwijzing naar de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (art. 3)</p> <p>In 2020 heeft de ombudsdienst alle klachten per gewone post verstuurd.</p>	<p>Type de consultation de la Commission permanente de Contrôle linguistique (art. 3)</p> <p>En 2020, le service de médiation a transmis toutes les plaintes par la poste ordinaire.</p>
<p>Mitteilung der Identifizierungsdaten des Klägers und die Darlegung des Sachverhaltes (Art. 4)</p> <p>Die Identifizierungsdaten sowie der Gegenstand der Klage wurden mitgeteilt. Bei Bedarf wurden weitere Erläuterungen zum Sachverhalt gegeben, z. B. ob diesbezüglich ein Gerichtsverfahren anhängig ist. Demnächst wird die Ombudsfrau die Personen beim Erfassen der Anfrage systematisch fragen, ob ein Gerichtsverfahren anhängig ist und dies der SKSK mitteilen. Die Schreiben an den Präsidenten enthalten eine Übersetzung auf Französisch des Sachverhalts der Beschwerde, dies jedoch ohne Gewähr.</p>	<p>Mededeling van de identificatiegegevens van de eiser en presentatie van de feiten van de zaak (art. 4)</p> <p>De identificatiegegevens en het onderwerp van de klacht werden meegedeeld. Indien nodig werden de feiten van de zaak nader toegelicht, b.v.b. of een gerechtelijke zaak aanhangig is. In de toekomst zal de Ombudsvrouw bij het opnemen van de aanvraag systematisch de personen de vraag stellen of er een gerechtelijke procedure lopend is en dit de VCT meedelen. De brieven aan de Voorzitter bevatten een vertaling in het Frans van de feiten van de klacht, maar dit is zonder garantie.</p>	<p>Communication des données d'identification du plaignant et présentation des faits de l'affaire (art. 4)</p> <p>Les données d'identification et l'objet de la plainte ont été communiqués. Si nécessaire, les faits de l'affaire ont été expliqués plus en détail, par exemple si une affaire juridique est en cours. A l'avenir, la Médiatrice, lors de l'enregistrement de la requête, demandera systématiquement aux personnes si une procédure judiciaire est en cours et en informera la CPCL. Les lettres adressées au Président comprennent une traduction en français des faits relatifs à la plainte, mais celle-ci est fournie sans garantie.</p>
<p>Empfangsbestätigung (Art. 5)</p>	<p>Ontvangstbevestiging (art. 5)</p>	<p>Accusé de réception (art. 5)</p>

<p>Der Präsident der SKSK hat in allen Fällen den Empfang der Beschwerden bzw. der Anfrage per Brief bestätigt. Die Empfangsbestätigung führte die Referenznummer des Ombudsdienstes auf.</p>	<p>In alle gevallen bevestigde de voorzitter van de VCT per brief de ontvangst van de klachten. De ontvangsbevestiging vermeldt elke keer het referentienummer van de Ombudsdienst.</p>	<p>Dans tous les cas, le président de la CPCL a envoyé un accusé de réception des plaintes. L'accusé de réception indique systématiquement le numéro de référence du Service du Médiation.</p>
<p>Information über den Stand der Dinge (Art. 6) Die Ombudsfrau machte 2020 einmal von der Möglichkeit Gebrauch, sich beim Präsidenten über den Stand der Dinge zu informieren.</p>	<p>Informatie over de stand van zaken (art. 6) De Ombudsvrouw maakte in 2020 één keer gebruik van de mogelijkheid zich bij de Voorzitter over de stand van zaken te informeren.</p>	<p>Information sur l'état d'avancement (art. 6) La Médiatrice a recouru à une reprise à la possibilité de s'informer de l'état d'avancement auprès du président.</p>
<p>Notifizierung der Stellungnahmen (Art. 7) Die SKSK erteilte in 2020 15 Gutachten in Sachen deutsches Sprachgebiet. Diese werden der Ombudsfrau immer per Brief zugestellt. Zum Vergleich: 2019 erstellte die SKSK 25 Gutachten. Die geringere Anzahl Gutachten erklärt sich durch die geringere Anzahl Anfragen, die die Ombudsfrau an die SKSK weitergeleitet hat. Seit 2019 schlägt die Ombudsfrau den Beschwerdeführern vor, zuerst die Firma, Behörde oder Einrichtung anzuschreiben, bevor ein Gutachten bei der SKSK angefragt wird. Oder wenn die Ombudsfrau in Bezug auf eine vergleichbare oder selbe Problemstellung schon im Besitz eines Gutachtens der SKSK ist, leitet sie die Beschwerde direkt an den zuständigen Ombudsmann weiter (mit Verweis auf die „Rechtsprechung“ der SKSK). Der Anhang enthält eine Liste mit den im Jahr 2020 erteilten Gutachten der SKSK in Sachen deutsches Sprachgebiet.</p>	<p>Kennisgeving van opmerkingen (art. 7) De VCT gaf 15 adviezen met betrekking tot het Duitse taalgebied. Deze worden de Ombudsvrouw altijd per Brief overgemaakt. Ter vergelijking: In 2019 bracht de VCT 25 adviezen uit. Het mindere aantal adviezen zijn aan het mindere aantal aanvragen gekoppeld, die de Ombudsvrouw aan de VCT heeft doorgestuurd. Sinds 2019 stelt de Ombudsvrouw de klager voor, ten eerste contact op te nemen met de onderneming, de administratie of de instelling alvoor een advies bij de VCT aan te vragen. Of indien de Ombudsvrouw met betrekking tot een vergelijkbare vraag in het bezit van een advies van de VCT is, stuurt zij de klacht meteen aan de bevoegde ombudsman door, met verwijzing naar de "rechtspraak" van de VCT. In bijlage is een lijst met de in 2020 door de VCT uitgebrachte adviezen met betrekking tot het Duitse taalgebied.</p>	<p>Notification des avis (art. 7) La CPCL a émis 15 avis relatifs à la région de langue allemande. Ces avis sont toujours transmis à la Médiatrice par lettre. En guise de comparaison : en 2019, la CPCL a émis 25 avis. Le nombre réduit d'avis est lié à un nombre moins élevé de demandes transmises par la Médiatrice. Depuis 2019, la Médiatrice propose d'abord au plaignant de prendre contact avec l'entreprise, l'administration ou l'institution avant de demander un avis à la CPCL. Par ailleurs, lorsque la Médiatrice est en possession d'un avis de la CPCL relatif à une question similaire, elle envoie directement la plainte au médiateur compétent avec un renvoi à la « jurisprudence » de la CPCL. En annexe est jointe une liste de tous les avis relatives à la région de langue allemande émis en 2020 par la CPCL.</p>
<p>Mitteilung der SKSK an die Ombudsfrau jeglicher Stellung-</p>	<p>Kennisgeving door de VCT aan de Ombudsvrouw van</p>	<p>Notification par la CPCL à la Médiatrice des avis éventuels</p>

<p>nahmen in Bezug auf das deutschsprachige Sprachgebiet (Art. 8)</p> <p>Die Ombudsfrau hat 2020 in Bezug auf das deutsche Sprachgebiet keine anderen Gutachten empfangen, als die, für die sie eine Anfrage an die SKSK weitergeleitet hat.</p> <p>Seit 2019 wird das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft durch eine Juristin des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft vertreten. Die Juristin verfügt somit über alle Gutachten in Bezug auf das Gebiet der deutschen Sprache, die 2020 erteilt wurden.</p> <p>Zudem werden die Gutachten auf der Webseite der SKSK veröffentlicht.</p>	<p>eventuele opmerkingen met betrekking tot het Duitstalige taalgebied (art. 8).</p> <p>De ombudsvrouw heeft in 2020 geen andere adviezen ontvangen, dan deze, voor welke zij een aanvraag heeft doorgestuurd aan de VCT.</p> <p>Sinds 2019 wordt het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap vertegenwoordigd door een juriste van het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap. De juriste beschikt zo over alle adviezen met betrekking tot het Duitse taalgebied, die in 2020 werden uitgegeven.</p> <p>Erbij werden de adviezen op de website van de VCT gepubliceerd.</p>	<p>relatifs à la Communauté germanophone (art. 8)</p> <p>Au cours de l'année 2020, la Médiatrice n'a reçu aucun autre avis que ceux pour lesquels elle avait transféré une demande à la CPCL.</p> <p>Depuis 2019, le Parlement de la Communauté germanophone est représenté par une juriste du Parlement de la Communauté germanophone. Cette personne dispose de ce fait de tous les avis relatifs à la région de langue allemande qui ont été émis en 2020.</p> <p>De plus, les avis en question ont été publiés sur le site Internet de la CPCL.</p>
<p>Erkundigungen über die Auslegung der KGS und Stellungnahmen der SKSK (Art. 9)</p> <p>Die Ombudsfrau stellte zwei Fragen bezüglich der Auslegung der KGS an die SKSK (OB Nr. 20-077 – SKSK-Gutachten Nr. 52.135; OB 20-143 – SKSK Gutachten Nr. 52.256).</p>	<p>Vragen over de interpretatie van de SWT en verklaringen van de VCT (art. 9)</p> <p>De Ombudsvrouw stelde de VCT twee vragen over de interpretatie van de SWT (OB n°20-077 – VCT-advies nr. 52.135; OB 20-143 – VCT-advies nr. 52.256).</p>	<p>Demandes sur l'interprétation des LLC et des avis de la CPCL (art. 9)</p> <p>La Médiatrice a posé deux questions relative à l'interprétation des LLC à la CPCL (OB n°20-077 – avis CPCL n° 52.135; OB 20-143 – avis CPCL n° 52.256).</p>
<p>Hinweise der Ombudsfrau über mögliche Probleme bei der Einhaltung der KGS (Art. 10)</p> <p>Dieser Passus im Vereinbarungsprotokoll ist vorgesehen, wenn Personen sich scheuen, selber Beschwerde einzureichen. Von dieser Möglichkeit machte die Ombudsfrau einmal Gebrauch (OB Nr. 19-212 – SKSK-Gutachten Nr. °52.042).</p> <p>Die Ombudsfrau merkt an, dass die Webseite der SKSK weiterhin noch nicht</p>	<p>Informatie van de Ombudsvrouw over mogelijke problemen met de naleving van de SWT (art. 10).</p> <p>Deze passage in het akkoordprotocol is voorzien wanneer personen bang zijn om zelf een klacht in te dienen. Van deze mogelijkheid maakte de Ombudsvrouw een keer gebruik (OB n°19-212 – VCT-advies n°52.042)</p> <p>In 2020 merkte de Ombudsvrouw op dat de website van de VCT nog steeds</p>	<p>Communication de la Médiatrice d'éventuels problèmes concernant l'application des LLC (art. 10)</p> <p>Ce passage dans le protocole d'accord est prévu quand les personnes craignent de porter plainte elles-mêmes. La Médiatrice a fait usage de cette possibilité à une reprise (OB n°19-212 – VCT- avis CPCL n° 52.042).</p> <p>En 2020, la Médiatrice a fait remarquer que le site Internet de la CPCL n'est toujours pas</p>

<p>vollständig dreisprachig ist (z. B. der Teil „Dokumentation“ und „Jahresberichte“). Der Vorsitzende der SKSK machte im Februar 2020 den Vorschlag, mit dem Präsidenten des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft ein gemeinsames Schreiben an den Innenminister zu richten, um auf die Problematik der unvollständigen Übersetzung der Webseite der SKSK aufmerksam zu machen. Im März 2020 übermittelte die Ombudsfrau dem Parlamentspräsidenten diesen Vorschlag. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde dieses Vorhaben schlussendlich auf 2021 verschoben worden.</p>	<p>niet volledig drietalig is (bijvoorbeeld de rubrieken "documentatie" en "jaarverslagen"). De voorzitter van de VCT stelde in februari 2020 voor een brief te sturen naar de federale minister van Binnenlandse Zaken, mogelijks samen met de voorzitter van het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap, om de aandacht te vestigen op het probleem van de onvolledige vertaling van de VCT-website. De Ombudsvrouw maakte het voorstel in maart 2020 aan de Voorzitter van het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap over. Omwille van de Covid-19-pandemie werd dit voornemen uitendelijk naar 2021 verschoven.</p>	<p>entièrement trilingue (par exemple les rubriques « documentation » et « rapports annuels »). Le président de la CPCL a proposé en février 2020 d'envoyer une lettre à la Ministre fédérale de l'Intérieur, le cas échéant en commun avec le Président du Parlement de la Communauté germanophone, afin d'attirer l'attention sur le problème de la traduction incomplète du site de la CPCL. La Médiatrice a transmis la proposition en mars 2020 au Président du Parlement de la Communauté germanophone. Suite à la crise du Covid 19, cette démarche a été reportée à l'année 2021.</p>
<p>Mitteilung über Maßnahmen, die öffentliche Behörden oder Personen infolge der Stellungnahmen der SKSK getroffen haben (Art. 11) Die Verbraucherschutzzentrale VoG (kurz VSZ) mit Sitz in Eupen hat eine Sammelklage gegen die Firma ESSENT vor dem Gericht Erster Instanz in Brüssel angestrengt (SKSK-Gutachten-Nr. 51.610 und andere). Die gütliche Phase ist noch nicht beendet. Des Weiteren hat die VSZ vor dem Unternehmensgericht in Eupen eine Klage gegen ENECO erhoben (SKSK-Gutachten-Nr. 51.201). Der Stromanbieter wurde verurteilt, jedoch ist er in Berufung gegangen. Proximus: -in Bezug auf den Webmailserver (OB Nr. 17-051 – SKSK-Gutachten Nr. 50.099); - in Bezug auf die App (OB Nr. 18-149- SKSK Gutachten Nr. 50.371 und OB Nr. 19-033, SKSK-Gutachten Nr. 51.248);</p>	<p>Kennisgeving van de maatregelen die de overheid of personen naar aanleiding van de opmerkingen van de VCT hebben genomen (art. 11). De vzw consumentenbeschermingsorganisatie "Verbraucherschutzzentrale" (VSZ), gevestigd in Eupen, heeft bij de Rechtbank van Eerste Aanleg te Brussel een groeepsvordering aangespannen tegen het bedrijf ESSENT (VCT-advies nr. 51.610 en andere. De minnelijke fase is nog steeds aan de gang. Voorts heeft VSZ bij de Ondernemingsrechtbank te Eupen een vordering tegen ENECO ingesteld (VCT-advies nr. 51.201). De elektriciteitsleverancier werd veroordeeld, maar is in beroep gegaan. Proximus: -in verband met de webmailserver (OB nr. 17-051 - deskundigenadvies VCT-advies nr. 50.099);</p>	<p>Notification des mesures qu'ont prises les autorités ou les personnes suite aux avis de la CPCL (art. 11) L'asbl Association de défense des consommateurs "Verbraucherschutzzentrale" (VSZ), établi à Eupen, a initié un recours collectif contre l'entreprise ESSENT (avis CPCL n° 51.160 et autres). La phase à l'amiable est toujours en cours. En outre, la VSZ a initié un recours contre l'entreprise ENECO auprès du Tribunal de l'Entreprise d'Eupen (avis CPCL n° 51.201). Le distributeur d'électricité a été condamné mais est allé en recours. Proximus : - en ce qui concerne le serveur de <i>webmails</i> (OB n° 17-051 - avis d'expert avis CPCL n° 50.099); - en ce qui concerne l'application (OB n° 18-149- avis CPCL n° 50.371 et OB n° 19-033, avis CPCL n° 51.248);</p>

<p>- in Bezug auf die Website (OB Nr. 19-022 – SKSK-Gutachten Nr. 50.151): Ende Dezember 2020 wurde seitens Proximus erklärt, dass sie zurzeit die Webseite übersetzen. Bisher sind folgende Informationen in deutscher Sprache erhältlich: - die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis (Bestätigungsschreiben, Rechnungen, technischer Support, Bearbeitung von Beschwerden usw.); - die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) der verschiedenen Produkte; - die Telefonnummer des Kundendienstes (0800 44 800), unter der der Kunde alle notwendigen technischen und kaufmännischen Informationen in seiner Muttersprache erhalten kann; - Verkaufsstellen in deutscher Sprache; - das digitale Magazin (shopmag), das sich an Privat- und Geschäftskunden richtet und eine Beschreibung der Angebote und Preise der wichtigsten angebotenen Produkte enthält (https://proximusshopmag.be/de (auch in den Proximus-Shops erhältlich).</p> <p>F.Ö.D. Pensionen (SKSK-Gutachten Nr. 52.049 – Webseite). Der Föderale Pensionsdienst hat seine neue Website inzwischen auch in deutscher Sprache veröffentlicht.</p> <p>F.Ö.D. Innere Angelegenheiten (Website Krisenzentrum – OB Nr. 19110 – SKSK Gutachten Nr. 51.354 – Webseite</p>	<p>- met betrekking tot de app (OB nr. 18-149- VCT-advies nr. 50.371 en OB nr. 19-033, VCT-advies nr. 51.248); - met betrekking tot de website (OB nr. 19-022 - deskundigenadvies VCT-advies nr. 50.151): Eind december 2020 verklaarde Proximus dat het bezig is met de vertaling van de website. Tot op heden is de volgende informatie in het Duits beschikbaar: - alle communicatie in verband met de contractuele relatie (bevestigingsbrieven, facturen, technische ondersteuning, behandeling van klachten, enz.) - de algemene voorwaarden (AV) van de verschillende producten; - het telefoonnummer van de klantendienst (0800 44 800), waar de klant alle nodige technische en commerciële informatie in zijn moedertaal kan verkrijgen. - verkooppunten in het Duits; - het digitale magazine (shopmag), bestemd voor particuliere en zakelijke klanten, met een beschrijving van de aanbiedingen en de prijzen van de belangrijkste producten in de aanbieding (https://proximusshopmag.be/de (ook verkrijgbaar in de Proximus-winkels).</p> <p>De Federale Pensioendienst heeft ondertussen zijn nieuwe website ook in het Duits beschikbaar gemaakt.</p> <p>F.O.D. Binnenlandse Zaken (Website van het crisiscentrum - OB 19-110- VCT-advies nr. 51.354): De inhoud van de website is intussen vertaald: https://krisenzentrum.be/de/content/ueber-krisenzentrum</p>	<p>- en ce qui concerne le site Internet (OB n° 19-022 - avis d'expert avis CPCL n° 50.151); Fin décembre 2020, Proximus a déclaré que le site Internet était en cours de traduction. A l'heure actuelle, les informations suivantes sont disponibles en allemand : - toutes les communications relatives à la relation contractuelle (lettres de confirmation, factures, assistance technique, traitement des plaintes, etc.) - les conditions générales de vente (CGV) des différents produits ; - le numéro de téléphone du service clientèle (0800 44 800), où le client peut obtenir toutes les informations techniques et commerciales nécessaires dans sa langue maternelle. - les points de vente en allemand ; - le magazine digital (shopmag), destiné aux particuliers et aux entreprises, avec une description des offres et les prix des principaux produits inclus dans l'offre (https://proximusshopmag.be/de (également disponible dans les magasins Proximus).</p> <p>Le SPF Pensions a entretemps également mis à disposition son site Internet en allemand.</p> <p>Le SPF Intérieur (site Internet du centre de crise - OB 19-110- avis CPCL n° 51.354) : le contenu du site a entretemps été traduit :</p> <p>https://krisenzentrum.be/de/content/ueber-krisenzentrum https://krisenzentrum.be/de/okumentation</p>
--	--	---

<p>Krisenzentrum): Die Inhalte wurden inzwischen übersetzt: https://krisenzentrum.be/de/content/ueber-krisenzentrum https://krisenzentrum.be/de/dokumentation</p> <p>Auch wurden die Jahresberichte 2018 und 2019 sowie die Inhalte der Rubrik „Gesetzgebung“ übersetzt. Und die aktuellen Nachrichten in deutscher Sprache werden zeitnah zur Verfügung gestellt.</p>	<p>https://krisenzentrum.be/de/dokumentation</p> <p>Ook werden de jaarverslagen 2018 en 2019 en de inhoud van de rubriek wetgeving vertaald. En actueel nieuws in het Duits wordt tijdig beschikbaar gesteld.</p>	<p>Les rapports annuels 2018 et 2019 ainsi que le contenu de la section législation ont également été traduits. Et les nouvelles actuelles en allemand sont mises à disposition en temps utile.</p>
<p>Zu Eupen, den</p> <p>Marlene Hardt Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft</p> <p>ANHANG Liste der 2020 von der Ombudsfrau an die SKSK weitergeleiteten Anfragen. Liste der 2020 erteilten Gutachten der SKSK, die an die Ombudsfrau übermittelt wurden.</p>	<p>Brussel,</p> <p>Emmanuel Vandebossche Voorzitter van de Vaste Commissie Taaltoezicht</p> <p>BIJLAGE Lijst van verzoeken om inlichtingen die de Ombudsvrouw in 2020 aan de VCT heeft doorgezonden. Lijst van VCT-adviezen die in 2020 zijn uitgebracht en aan de Ombudsvrouw zijn doorgestuurd.</p>	<p>Bruxelles, le</p> <p>Emmanuel Vandebossche Président de la Commission permanente de Contrôle linguistique</p> <p>ANNEXE Liste des demandes d’avis que la Médiatrice a envoyées à la CPCL en 2020. Liste des avis CPCL émis en 2020 et envoyés à la Médiatrice.</p>

VI. – ERLÄUTERUNG ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Der Sammelbegriff „Sprachengesetzgebung“ umfasst folgende Rechtstexte:

- das Gesetz vom 15. Juni 1935 über den Sprachengebrauch in Gerichtsangelegenheiten
- das Gesetz vom 31. Mai 1961 über den Sprachengebrauch in Gesetzgebungsangelegenheiten
- die Koordinierten Gesetze vom 18. Juli 1966 über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (kurz KGSV)
- das Ordentliche Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen (kurz OGIB)
- das Gesetz vom 31. Dezember 1983 über institutionelle Reformen für die Deutschsprachige Gemeinschaft
- das Gesetz vom 21. April 2007 zur Regelung der Veröffentlichung in deutscher Sprache der Gesetze, der Königlichen Erlasse und der Ministeriellen Erlasse föderalen Ursprungs

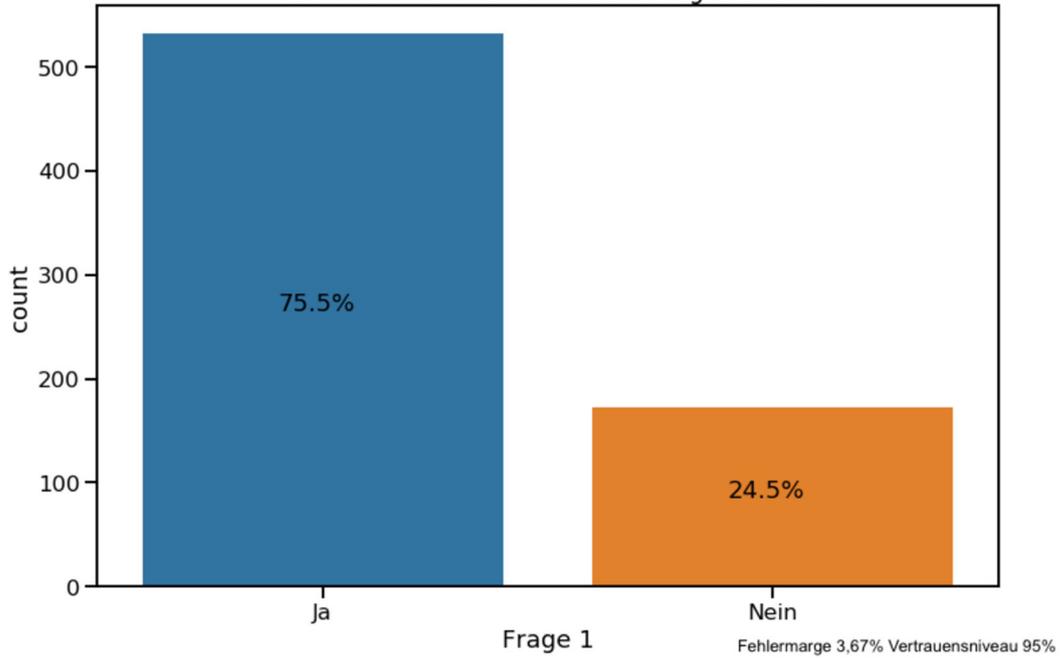
Die KGSV regeln den Sprachengebrauch von Behörden, Staatsunternehmen sowie Privatunternehmen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse. Ein Indiz um festzulegen, ob ein Privatunternehmen einen Auftrag im öffentlichen Interesse ausübt, ist ein starke Reglementierung seines Tätigkeitsfelds.

Die KGSV unterscheiden bei den Behörden drei verschiedene Dienststellen: lokale, regionale und zentrale Dienststellen.

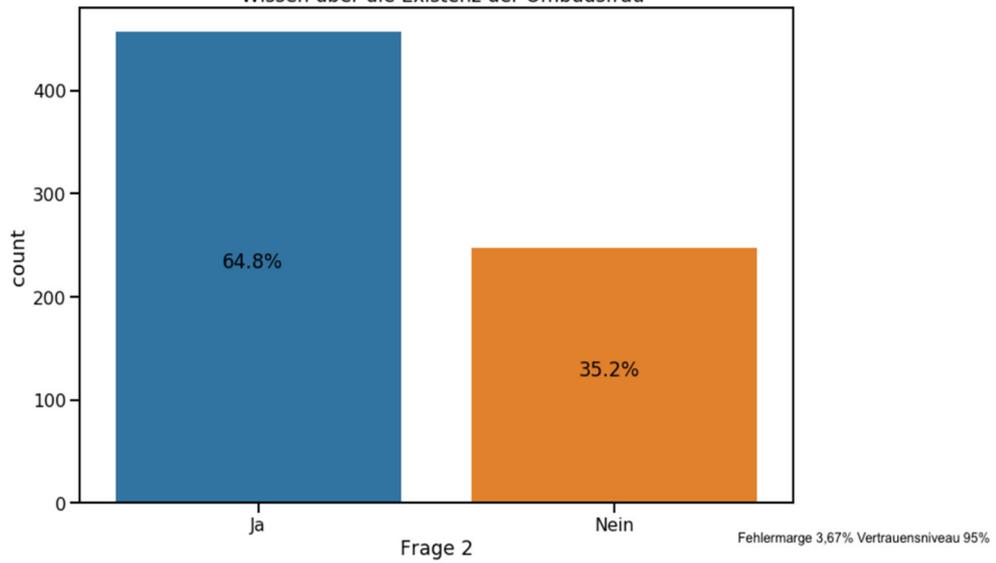
- Lokale Dienststellen sind die Dienststellen, deren Tätigkeitsgebiet sich auf das Grundgebiet einer Gemeinde beschränken.
- Regionale Dienststellen sind für mehrere Gemeinden zuständig. Die Gemeinden, die im Tätigkeitsbereich einer regionalen Dienststelle liegen, können entweder alle in einem einheitlichen Sprachgebiet liegen oder über zwei verschiedene Sprachregionen verteilt sein.
- Zentrale Dienststellen sind nach den KGSV Dienststellen, die für das gesamte Gebiet Belgiens zuständig sind.

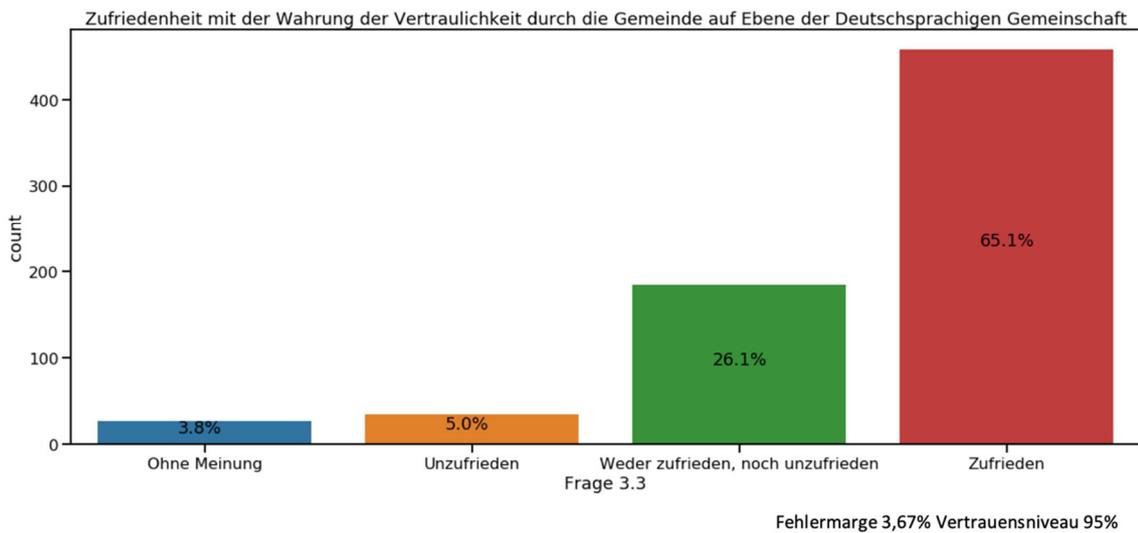
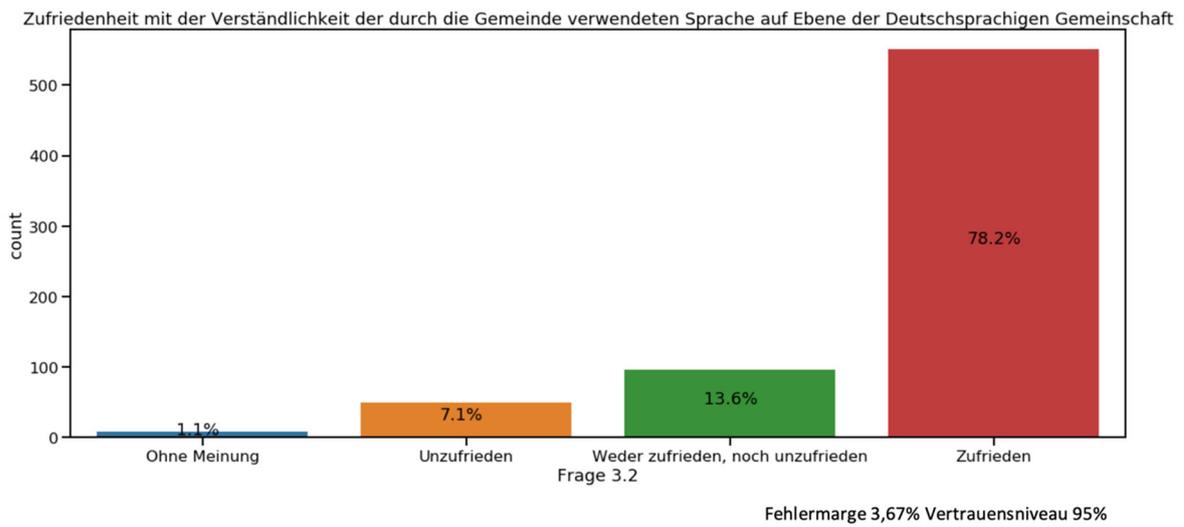
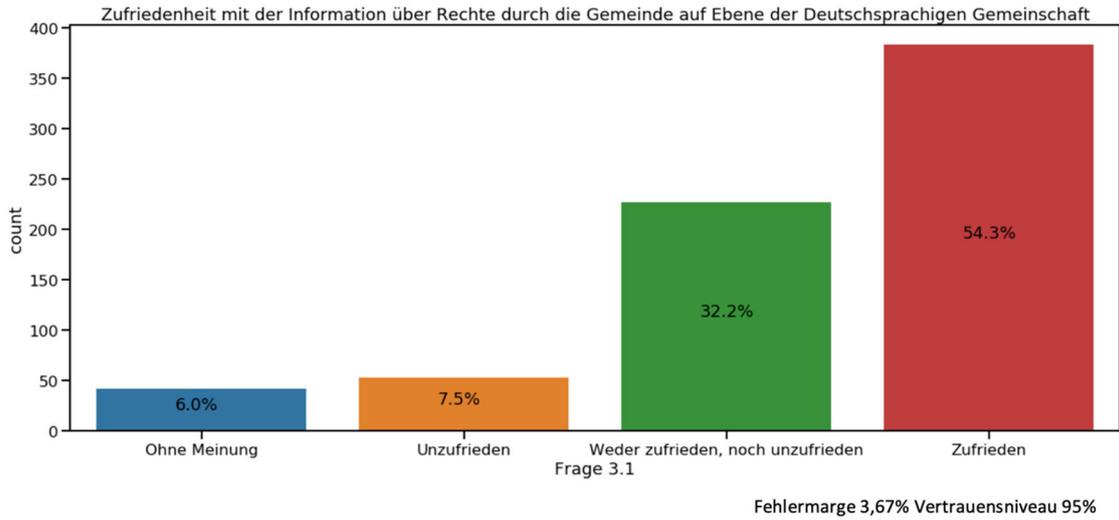
VII. – ERGEBNISSE ZUR UMFRAGE ANLÄSSLICH DES 10-JÄHRIGEN BESTEHENS DES OMBUDSDIENSTES

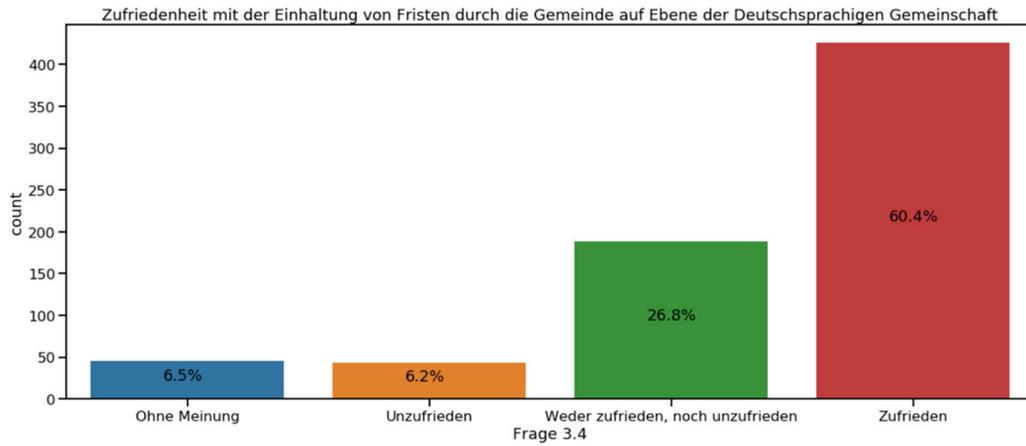
Bekanntheitsgrad des Bürgertelefons auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft
Wissen über die Existenz des Bürgertelefons



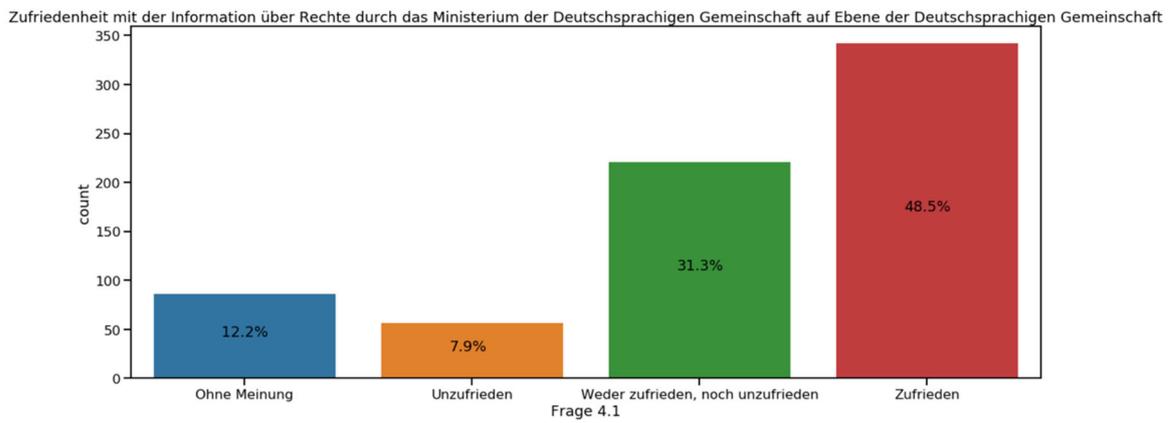
Bekanntheitsgrad der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft
Wissen über die Existenz der Ombudsfrau



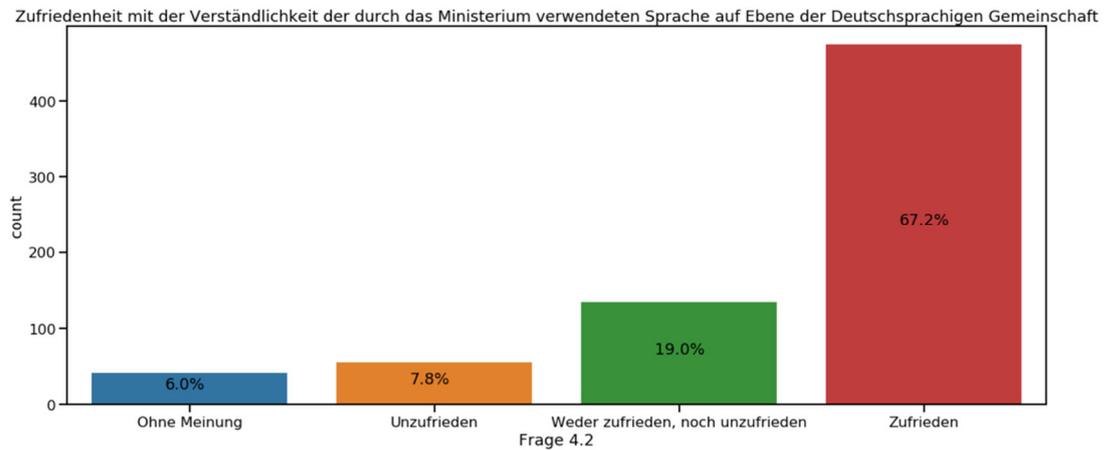




Fehlermarge 3,67% Vertrauensniveau 95%

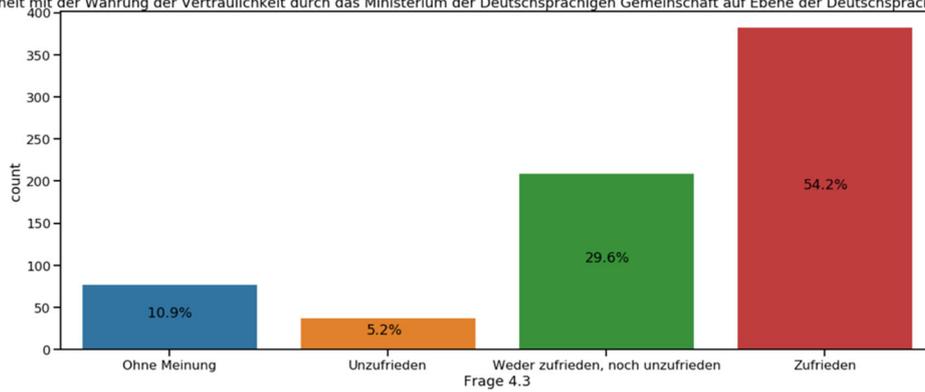


Fehlermarge 3,67% Vertrauensniveau 95%



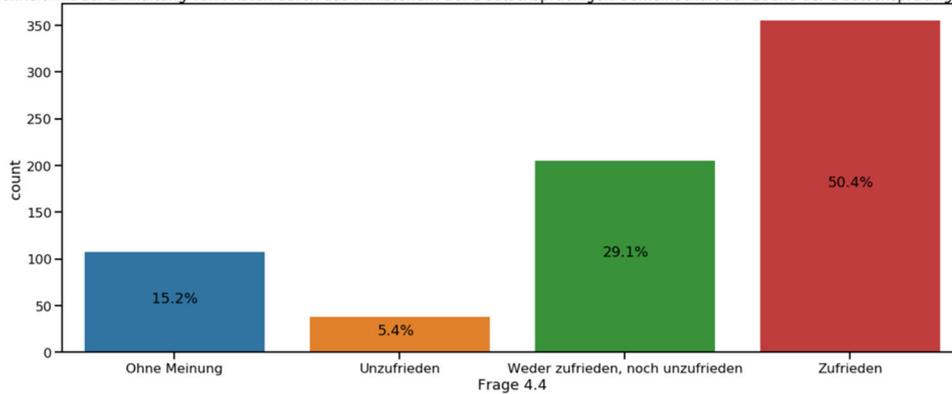
Fehlermarge 3,67% Vertrauensniveau 95%

Zufriedenheit mit der Wahrung der Vertraulichkeit durch das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft



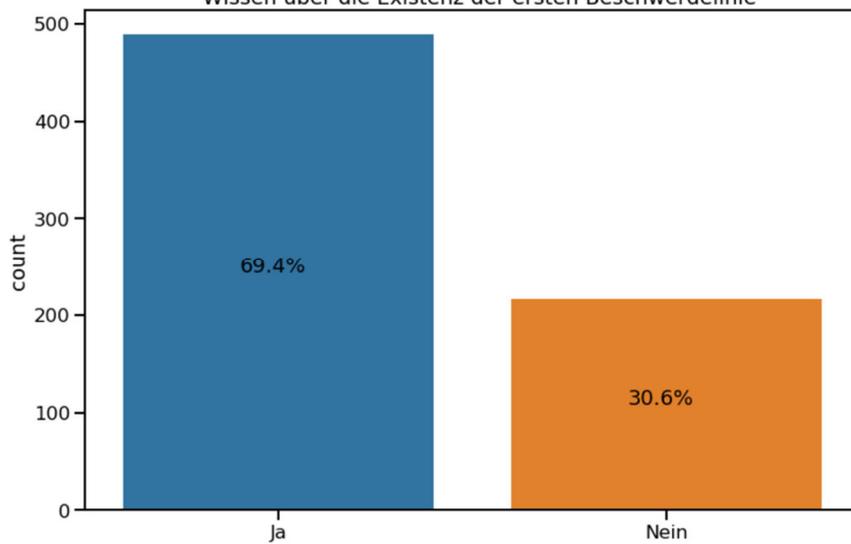
Fehlermarge 3,67% Vertrauensniveau 95%

Zufriedenheit mit der Einhaltung von Fristen durch das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft



Fehlermarge 3,67% Vertrauensniveau 95%

Bekanntheitsgrad der ersten Beschwerdelinie auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft
Wissen über die Existenz der ersten Beschwerdelinie



Frage 5

Fehlermarge 3,67% Vertrauensniveau 95%

VIII. – RESOLUTION VOM 16. DEZEMBER 2020 DER VEREINTEN NATIONEN ZUR ROLLE DER OMBUDSMAN-EINRICHTUNGEN BEI DER FÖRDERUNG UND DEM SCHUTZ VON MENSCHENRECHTEN, GUTER REGIERUNGSFÜHRUNG UND RECHTSSTAATLICHKEIT



Soixante-quinzième année

Point 72 b) de l'ordre du jour

Promotion et protection des droits de l'homme : questions relatives aux droits de l'homme, y compris les divers moyens de mieux assurer l'exercice effectif des droits de l'homme et des libertés fondamentales**Résolution adoptée par l'Assemblée générale
le 16 décembre 2020***[sur la base du rapport de la Troisième Commission (A/75/478/Add.2, par. 89)]***75/186. Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit***L'Assemblée générale,**Réaffirmant son attachement* aux buts et principes énoncés dans la Charte des Nations Unies et à la Déclaration universelle des droits de l'homme¹,*Rappelant* la Déclaration et le Programme d'action de Vienne adoptés le 25 juin 1993² par la Conférence mondiale sur les droits de l'homme, où celle-ci réaffirme le rôle important et constructif que jouent les institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme,*Réaffirmant* ses résolutions [65/207](#) du 21 décembre 2010, [67/163](#) du 20 décembre 2012, [69/168](#) du 18 décembre 2014, [71/200](#) du 19 décembre 2016 et [72/186](#) du 19 décembre 2017 relatives au rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains,*Rappelant* les Principes concernant le statut des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (Principes de Paris), qu'elle avait approuvés dans sa résolution [48/134](#) du 20 décembre 1993 et qui y sont annexés,*Prenant acte* des principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur (Principes de Venise),

¹ Résolution [217 A \(III\)](#).² [A/CONF.157/24 \(Part I\)](#), chap. III.

Rappelant ses précédentes résolutions sur les institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme, notamment les résolutions 66/169 du 19 décembre 2011, 68/171 du 18 décembre 2013, 70/163 du 17 décembre 2015 et 74/156 du 18 décembre 2019, ainsi que les résolutions 23/17 du 13 juin 2013³, 27/18 du 25 septembre 2014⁴, 33/15 du 29 septembre 2016⁵, 39/17 du 28 septembre 2018⁶ et 45/22 du 6 octobre 2020⁷ du Conseil des droits de l'homme,

Réaffirmant les différences de fonctionnement et de structure qui existent entre, d'une part, les institutions nationales de défense des droits de l'homme et, d'autre part, les institutions des ombudsmans et des médiateurs, et soulignant à cet égard que les rapports du Haut-Commissariat aux droits de l'homme sur l'application de ses résolutions relatives au rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs doivent être consacrées exclusivement à cette question,

Ayant à l'esprit la longue histoire des institutions des ombudsmans et les progrès importants qui ont été accomplis par des pays du monde entier dans la mise en place et le renforcement des institutions des ombudsmans et des médiateurs, et appréciant le rôle important que ces institutions peuvent jouer, conformément à leur mandat, dans la promotion et la protection des droits humains et des libertés fondamentales et la promotion de la bonne gouvernance et du respect de l'état de droit en remédiant au déséquilibre de pouvoir entre l'individu et les prestataires de services publics,

Se félicitant de l'intérêt toujours plus grand porté, dans le monde entier, à la mise en place et au renforcement des institutions des ombudsmans et des médiateurs, et sachant que ces institutions peuvent, dans le cadre de leur mandat, jouer un rôle important dans le règlement du contentieux interne,

Considérant que les institutions des ombudsmans et des médiateurs, qu'elles soient ou non des institutions nationales des droits de l'homme, ont pour rôle de promouvoir et de protéger les droits humains et les libertés fondamentales et de promouvoir la bonne gouvernance et le respect de l'état de droit, et qu'il s'agit d'une fonction distincte et supplémentaire qui fait cependant partie intégrante de tous les autres aspects de leur travail,

Soulignant combien il importe que les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, soient autonomes et indépendantes par rapport au pouvoir exécutif et au pouvoir judiciaire, aux organismes de l'État et aux partis politiques, pour pouvoir examiner toutes les questions ayant trait à leurs domaines de compétence, sans qu'aucune menace réelle ou supposée ne pèse sur leur capacité procédurale ou l'efficacité de leurs procédures, et en étant à l'abri, en ligne et hors ligne, de toute forme de représailles, d'intimidation et de récrimination qui risquerait de compromettre leur fonctionnement ou la sûreté et la sécurité physique de leur personnel,

Considérant le rôle que jouent les institutions des ombudsmans et des médiateurs, qui cherchent à favoriser la bonne gouvernance dans les administrations publiques et à améliorer les relations que celles-ci entretiennent avec les citoyens, à promouvoir le respect des droits humains et des libertés fondamentales, et à renforcer

³ Voir *Documents officiels de l'Assemblée générale, soixante-huitième session, Supplément n° 53 (A/68/53)*, chap. V, sect. A.

⁴ *Ibid.*, *soixante-neuvième session, Supplément n° 53A* et rectificatif (A/69/53/Add.1 et A/69/53/Add.1/Corr.2), chap. IV, sect. A.

⁵ *Ibid.*, *soixante et onzième session, Supplément n° 53A* et rectificatif (A/71/53/Add.1 et A/71/53/Add.1/Corr.1), chap. II.

⁶ *Ibid.*, *soixante-treizième session, Supplément n° 53A (A/73/53/Add.1)*, chap. III.

⁷ *Ibid.*, *soixante-quatrième session, Supplément n° 53A (A/75/53/Add.1)*, chap. III.

**Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs
dans la promotion et la protection des droits humains,
de la bonne gouvernance et de l'état de droit**

A/RES/75/186

la prestation des services publics, en promouvant l'état de droit, la bonne gouvernance, la transparence, la responsabilité et l'équité,

Considérant également le rôle important que jouent, là où il en existe, les institutions des ombudsmans et des médiateurs, qui contribuent à faire de l'état de droit une réalité et à faire respecter les principes de justice et d'égalité,

Estimant qu'il importe de confier à ces institutions les mandats nécessaires, selon le cas, notamment le pouvoir d'évaluer et de suivre les problèmes qui se posent et, lorsque la législation nationale le prévoit, d'enquêter sur ces problèmes de leur propre initiative, de leur fournir une protection qui leur permette d'agir de manière indépendante et efficace contre toute injustice envers une personne ou un groupe, et de faire en sorte que l'État favorise l'autonomie, la compétence et l'impartialité de l'ombudsman et des mécanismes qui s'y rapportent,

Soulignant l'importance que revêtent l'indépendance financière et administrative et la stabilité de ces institutions, et prenant note avec satisfaction des efforts faits par les États qui ont accordé à leur institution nationale de l'ombudsman ou du médiateur plus d'autonomie et d'indépendance, notamment en lui conférant des pouvoirs d'enquête ou en renforçant ces pouvoirs,

Soulignant que ces institutions, là où il en existe, peuvent jouer un rôle important en donnant des conseils aux gouvernements sur l'élaboration ou la modification de lois ou de politiques nationales, la ratification des instruments internationaux pertinents et les moyens de mettre la législation et les pratiques nationales en conformité avec les obligations internationales qui incombent aux États en matière de droits humains,

Soulignant l'importance que revêt la coopération internationale entre les services d'ombudsman et les médiateurs et rappelant le rôle que les associations régionales et internationales d'ombudsmans et de médiateurs jouent en faveur de cette coopération et de la mise en commun des meilleures pratiques,

Notant avec satisfaction l'action que continuent de mener le réseau mondial des ombudsmans et l'Institut international de l'Ombudsman, ainsi que leur étroite coopération avec les associations et réseaux régionaux actifs d'ombudsmans et de médiateurs, à savoir l'Association des ombudsmans des pays de la Méditerranée, la Fédération ibéro-américaine des ombudsmans, l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, l'Association des ombudsmans des pays d'Asie, l'Association des ombudsmans et médiateurs des pays d'Afrique, le Réseau des ombudsmans des pays arabes, l'Initiative du Réseau européen des médiateurs, l'Alliance des ombudsmans du Pacifique, l'Alliance des ombudsmans de la région eurasiennne et les autres associations et réseaux actifs d'ombudsmans et de médiateurs,

1. *Prend acte* du rapport du Secrétaire général⁸ ;

2. *Engage vivement* les États Membres :

a) À envisager de mettre en place des institutions des ombudsmans et des médiateurs qui soient indépendantes et autonomes au niveau national et, s'il y a lieu, au niveau régional et local, conformément aux principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur (Principes de Venise), soit sous la forme d'une institution nationale des droits de l'homme ou parallèlement à une telle institution, ou de renforcer l'institution existante de l'ombudsman ou du médiateur ;

b) À doter les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, du cadre constitutionnel et législatif nécessaire, et à faire en sorte qu'elles

⁸ A/75/224.

**Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs
dans la promotion et la protection des droits humains,
de la bonne gouvernance et de l'état de droit**

A/RES/75/186

bénéficient du soutien et de la protection de l'État, de ressources financières suffisantes aux fins du personnel et des autres besoins de financement, d'un mandat large qui couvre tous les services publics, des pouvoirs voulus pour disposer des outils dont elles ont besoin pour choisir les problèmes à examiner, remédier aux problèmes de mauvaise administration, mener des enquêtes approfondies et en communiquer les résultats, ainsi que de tous les autres moyens dont elles ont besoin pour exercer leur mandat avec efficacité et en toute indépendance et renforcer la légitimité et la crédibilité de leurs activités, qui constituent des mécanismes de promotion et de protection des droits humains et de promotion de la bonne gouvernance et du respect de l'état de droit ;

c) À prendre les mesures voulues pour faire en sorte que les modalités de nomination de l'ombudsman ou du médiateur garantissent la pleine indépendance des institutions correspondantes, là où il en existe, ainsi que la reconnaissance et le respect par l'État et de ces institutions et de leur travail ;

d) À établir un mandat clair pour les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, afin de leur permettre de prévenir et de régler de façon satisfaisante tout problème d'injustice ou de mauvaise administration, de promouvoir et de protéger les droits humains, et de faire rapport sur leurs activités, selon les besoins, aussi bien à titre général que sur des questions particulières ;

e) À prendre les mesures voulues pour faire en sorte que les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, bénéficient d'une protection adéquate contre les pressions, les représailles, l'intimidation et les menaces, y compris de la part d'autres autorités, et que de tels actes fassent rapidement l'objet d'enquêtes en bonne et due forme et que leurs auteurs aient à en répondre ;

f) À tenir dûment compte des Principes concernant le statut des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (Principes de Paris)⁹ lorsqu'ils attribuent à l'institution de l'ombudsman ou du médiateur le rôle de mécanisme national de prévention ou de suivi ;

g) À mettre au point et à mener, le cas échéant, des activités d'information au niveau national, en collaboration avec tous les acteurs concernés, afin de mieux faire connaître l'importance du rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs ;

h) À mettre en commun et à échanger les meilleures pratiques des institutions des ombudsmans et des médiateurs, en collaboration avec le Haut-Commissariat aux droits de l'homme, ainsi qu'avec l'Institut international de l'Ombudsman et d'autres organisations internationales et régionales d'ombudsmans ;

3. *Considère* que, conformément à la Déclaration et au Programme d'action de Vienne, il appartient à chaque État de choisir, pour ses institutions nationales, y compris l'institution de l'ombudsman ou du médiateur, le cadre le mieux adapté à ses propres besoins, au niveau national, pour promouvoir les droits humains en conformité avec les instruments internationaux relatifs à ces droits ;

4. *Estime* que l'efficacité concrète du cadre choisi pour ces institutions nationales devrait être suivie et évaluée, sur la base des normes acceptées et reconnues au niveau international, et que ce cadre ne devrait ni compromettre l'autonomie ou l'indépendance de l'institution ni réduire sa capacité de remplir son mandat ;

⁹ Résolution 48/134, annexe.

**Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs
dans la promotion et la protection des droits humains,
de la bonne gouvernance et de l'état de droit**

A/RES/75/186

5. *Se félicite* de la participation active du Haut-Commissariat à toutes les réunions internationales et régionales des institutions des ombudsmans et des médiateurs, que ce soit en personne ou encore par des moyens électroniques ;

6. *Invite* les États Membres et les institutions régionales et internationales des ombudsmans et des médiateurs à interagir régulièrement, à échanger des informations et à mettre en commun les meilleures pratiques avec le Haut-Commissariat en ce qui concerne toutes les questions pertinentes ;

7. *Engage* le Haut-Commissariat à concevoir et à favoriser, par ses services consultatifs, des activités consacrées aux institutions des ombudsmans et des médiateurs déjà en place, afin de renforcer leur rôle au sein des systèmes nationaux de protection des droits humains ;

8. *Invite* les institutions existantes des ombudsmans et des médiateurs :

a) À agir, lorsqu'il y a lieu et conformément à tous les instruments internationaux sur la question, notamment les Principes de Paris et les Principes de Venise, afin de renforcer leur indépendance et leur autonomie et de mieux pouvoir aider les États Membres à assurer la promotion et la protection des droits de l'homme et à promouvoir la bonne gouvernance et le respect l'état de droit ;

b) Dans les cas où elles constituent l'institution nationale des droits de l'homme, à demander, en collaboration avec le Haut-Commissariat, à se faire accréditer par l'Alliance globale des institutions nationales des droits de l'homme, afin de pouvoir interagir efficacement avec les organismes des Nations Unies chargés des droits humains ;

c) À rendre compte de leurs activités publiquement, dans un souci de responsabilité et de transparence, à l'autorité chargée de nommer l'ombudsman ou le médiateur de l'État Membre, au moins une fois par an ;

d) À coopérer avec les organes compétents de l'État et à renforcer leurs liens avec les organisations de la société civile, sans compromettre leur autonomie ni leur indépendance ;

e) À mener des activités visant à mieux faire connaître leur rôle et leurs fonctions, en collaboration avec toutes les parties intéressées ;

f) À collaborer avec l'Institut international de l'Ombudsman, l'Alliance globale des institutions nationales des droits de l'homme et d'autres associations et réseaux régionaux, en vue d'échanger des données d'expérience, des enseignements à retenir et des pratiques optimales ;

9. *Prie* le Secrétaire général de lui rendre compte, à sa soixante-dix-septième session, de l'application de la présente résolution, en particulier des obstacles rencontrés par les États à cet égard et des meilleures pratiques relatives au travail et au fonctionnement des institutions des ombudsmans et des médiateurs.

46^e séance plénière
16 décembre 2020



Sitzungsperiode: 2020-2021
Datum: 6. Mai 2021

**JAHRESBERICHT 2020
DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT**

ERRATUM

In Dokument 79 (2020-2021) Nr. 3 – Jahresbericht 2020 der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft – wird auf Seite 33 der Abschnitt 3.5.2 *Empfehlungen an lokale Behörden aus vorherigen Jahresberichten*, der den Unterabschnitt 3.5.2.1 – *Steuer auf leerstehende Wohnungen* umfasst, gestrichen.