



Sitzungsperiode: 2023-2024
Datum: 19. März 2024

**JAHRESBERICHT 2023
DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT***

* Entsprechend der im Dekret vom 22. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft verwendeten Terminologie ist die Wortfolge „der Ombudsfrau“ durch die Wortfolge „des Ombudsdienstes“ zu ersetzen.

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT.....	3
KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCH- SPRACHIGEN GEMEINSCHAFT	4
1.1 Vermittlung bei Beschwerden	4
1.2 Hilfestellung in Sachen Sprachengesetzgebung.....	5
1.3 Entgegennahme von vertraulichen Hinweisen.....	6
1.4 Beschwerden zur elektronischen Kommunikation	6
1.5 Nachforschungen	7
1.6 Weiterleitung	7
KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN	8
2.1 Gesamtanzahl der Anfragen	8
2.2 Anfragen in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes	11
2.3 Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes.....	12
2.4 Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes	16
2.5 Anfragen zur Sprachengesetzgebung	18
2.6 Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit des Ombudsdienstes	20
2.7 Zufriedenheitsumfrage des Ombudsdienstes	22
KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN	25
3.1 Empfehlungen an das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft.....	25
3.2 Empfehlungen an die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft	39
3.3 Empfehlungen an das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft.....	46
3.4 Empfehlungen an die Lokalen Behörden	47
3.5 Empfehlungen an die öffentlichen Sozialhilfezentren	49
3.6 Empfehlungen an das Unterrichtswesen.....	50
3.7 Allgemeine Empfehlungen an Behörden	50
3.8 Empfehlungen an Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag	51
KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZ- GEBUNG.....	53
4.1 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der zentralen Dienststellen	53
4.2 Sonstige Beschwerden zur Sprachengesetzgebung.....	55
KAPITEL 5 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN.....	58
KAPITEL 6 – AUSSENDARSTELLUNG DES OMBUDSDIENSTES.....	62
KAPITEL 7 – DATENSCHUTZ.....	63
KAPITEL 8 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG.....	64
KAPITEL 9 – AUSBLICK.....	65
ANHÄNGE	66

VORWORT

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

entsprechend dem Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft möchten wir Ihnen den Jahresbericht 2023 vorlegen.

Der Bericht soll Ihnen Einsicht in die Funktionsweise der Behörden und Einrichtungen geben, die in den Zuständigkeitsbereich der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen. Gleichzeitig legt er Rechenschaft ab über die vom Ombudsdienst verwendeten Gelder.

Der Jahresbericht beschreibt in Kapitel 1 die verschiedenen Aufgaben des Ombudsdienstes. Kapitel 2 gibt einen quantitativen Einblick in die Arbeit des Dienstes. Kapitel 3 enthält Empfehlungen, sei es an das Parlament, an die Regierung oder an die verschiedenen hiesigen Behörden und Einrichtungen. Einblick in die inhaltliche Arbeit des Ombudsdienstes mit Bezug auf Beschwerden zur Sprachengesetzgebung gibt Kapitel 4. Kapitel 5 beschreibt die Netzwerkarbeit. Die Bemühungen, den Ombudsdienst bekannter und zugänglicher zu machen, werden in Kapitel 6 dargestellt. Kapitel 7 beschreibt den Umgang mit dem Datenschutz und Kapitel 8 führt die finanzielle und materielle Ausstattung des Ombudsdienstes auf. Im letzten Kapitel wagen wir einen Ausblick.

Am 1. September 2024 wird das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements zwei Jahre in Kraft sein. Aus diesem Anlass werden wir einen gesonderten Bericht vorlegen.

An dieser Stelle möchten wir dem Präsidium für das in den Ombudsdienst gesetzte Vertrauen danken sowie für dessen finanzielle Ausstattung. Bedanken möchten wir uns auch beim Greffier des Parlaments sowie bei allen Mitarbeitern der Parlamentsverwaltung für die tatkräftige Unterstützung des Ombudsdienstes in jeglicher Hinsicht.

Hochachtungsvoll

Die Ombudsperson

KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Der Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft ist für verschiedene Bereiche zuständig: Vermittlung bei Beschwerden in Bezug auf hiesige Behörden (1.1), Unterstützung in Bezug auf die Einhaltung der Sprachengesetzgebung (1.2), Prüfung von Meldungen von Personalmitgliedern der Verwaltungsbehörden (1.3), Durchsetzung der Barrierefreiheit im Rahmen der elektronischen Kommunikation von öffentlichen Behörden (1.4), Nachforschungen im Auftrag des Präsidiums des Parlaments (1.5) sowie Weiterleitung der Anfragen, für die eine andere Stelle zuständig ist (1.6).

Bei der Wahrnehmung dieser verschiedenen Aufgaben folgt der Ombudsdienst der Geschäftsordnung.

Die Anzahl Anfragen, die der Ombudsdienst 2023 erhalten hat, ist im Kapitel 2 – Statistische Angaben – unter Punkt 2.1 aufgeführt.

1.1 VERMITTLUNG BEI BESCHWERDEN

Die Ombudsperson vermittelt bei Beschwerden zu Behörden, die unter die Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen.

Gegenstand der Prüfung einer Beschwerde kann entweder eine Amtshandlung oder eine Arbeitsweise sein (z. B. unfreundlicher Empfang). Beschwerden bezüglich gesetzlicher Bestimmungen, die in den Zuständigkeitsbereich der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen, dürfen nicht von der Ombudsperson behandelt werden.

Vor Annahme der Prüfung einer Beschwerde muss die Zuständigkeit des Ombudsdienstes geprüft werden. Die Beschwerden müssen sich auf eine der folgenden Einrichtungen bzw. Behörden beziehen:

- (a) das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft;
- (b) die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft;
- (c) das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft inklusive des Gemeinschaftsunterrichtswesens und der Dienststellen mit getrennter Geschäftsführung wie das Medienzentrum, die Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben oder das Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft;
- (d) die Gemeinden, die öffentlichen Sozialhilfezentren, die lokale Polizei, die Kirchenfabriken, die sogenannten „reinen“ Interkommunalen und die autonomen Gemeinderegionen im deutschen Sprachgebiet, insofern sie nicht über einen eigenen Ombudsdienst verfügen;
- (e) jede Einrichtung, ungeachtet ihrer Art und Rechtsform:
 - die zu dem besonderen Zweck gegründet wurde, im Allgemeininteresse liegende Aufgaben zu erfüllen, die nicht gewerblicher Art sind,
 - die Rechtspersönlichkeit besitzt und
 - deren Tätigkeit überwiegend von den unter Buchstabe (c) erwähnten Behörden oder Einrichtungen finanziert wird oder die hinsichtlich ihrer Leitung der Aufsicht durch letztere unterliegt oder deren Verwaltungs-, Leitungs- oder Aufsichtsorgan mehrheitlich aus Mitgliedern besteht, die von diesen Behörden oder Einrichtungen ernannt worden sind. Als Beispiel können das freie Unterrichtswesen oder Einrichtungen wie der Öffentliche Wohnungsbau Ostbelgien (kurz ÖWOB) oder der Verbraucherschutzzentrale VoG genannt werden.

Fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes die Mehrgemeindepolizeizonen und die Hilfeleistungszonen.

Eine Liste der verschiedenen Einrichtungen, für die der Ombudsdienst zuständig ist, ist im Anhang I zu finden.

Die Anzahl Anfragen, die sich auf Behörden beziehen, für die der Ombudsdienst zuständig ist, ist im Kapitel 2 – Statistische Angaben – unter Punkt 2.2 aufgeführt.

Fällt die Beschwerde in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsperson, muss eine Annehmbarkeitsprüfung der Beschwerde 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 Ombudsperson die Bearbeitung trotzdem aus folgenden Gründen verweigern: wenn die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist; wenn der Beschwerdeführer kein vorgeschriebenes Einspruchsverfahren eingeleitet oder keine anderen Schritte unternommen hat, um Genugtuung zu erhalten; wenn die Beschwerde im Wesentlichen identisch ist mit einer vorherigen, die die Ombudsperson bereits zurückgewiesen hat, insofern keine neuen Fakten vorliegen; wenn die Beschwerde sich auf Fakten bezieht, die mehr als ein Jahr vor Einreichung der Beschwerde zurückliegen; wenn die Untersuchung der Beschwerde mit der Prüfung einer richterlichen Entscheidung einhergeht sowie wenn Beschwerden zum Zeitpunkt des Einreichens Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens sind. Abgesehen von vertraulichen Hinweisen verweigert die Ombudsperson auch die Prüfung von Beschwerden, die sich auf das Arbeitsverhältnis eines Mitarbeiters, einer Behörde oder einer Einrichtung beziehen, wenn die Beschwerde der Person durch die Arbeitsmedizin oder die Gewerkschaft untersucht wird. Die Anzahl angenommener sowie verweigerter Beschwerden sind im Kapitel 2 – Statistische Angaben – unter Punkt 2.3 aufgeführt.

1.2 HILFESTELLUNG IN SACHEN SPRACHENGESETZGEBUNG

Der Dienst informiert den Bürger über die verschiedenen Möglichkeiten, seine Rechte in puncto Sprachengesetzgebung einzufordern. Auf Anfrage erteilt die Ombudsperson eine nicht verbindliche Einschätzung der Rechtslage, verbunden mit dem Hinweis, dass in puncto Sprachengesetzgebung in Verwaltungsangelegenheiten die Zuständigkeit für Gutachten allein bei der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle liegt.

Wenn ein Bürger, ein Unternehmen, eine Einrichtung oder eine Behörde eine Beschwerde einreichen möchte, schlägt die Ombudsperson 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, wenn sie wünschen, dass die Politik auf die von ihnen erkannte Problematik hingewiesen wird.

1.3 ENTGEGENNAHME VON VERTRAULICHEN HINWEISEN

Die Ombudsperson nimmt vertrauliche Meldungen seitens Personalmitgliedern lokaler Behörden, Behörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, des Parlaments und der Regierung entgegen, die innerhalb ihrer Einrichtung 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 den Ombudsdienst wenden. In solchen Fällen prüft die Ombudsperson das Handeln der Behörde. Gleichzeitig setzt sie sich für einen zeitlichen Kündigungsschutz dieser Person ein. Bei der Einschätzung einer Beschwerde als „vertraulicher Hinweis“ greift die Ombudsperson auf die Expertise des „Zentrum Integrität“ des föderalen Ombudsmannes zurück.

Der Ombudsdienst fungiert zudem als externer Kanal, wenn Interessen der Europäischen Union tangiert werden, wie z. B. die Einhaltung der Gesetzgebung über die Vergabe von öffentlichen Aufträgen. Diese Anlaufstelle steht dann nicht nur Personalmitgliedern, sondern all jenen Personen offen, die in einer beruflichen Beziehung zu der Behörde stehen (wie z. B. ein Praktikant oder ein Lieferant).

Allgemein hat der Ombudsdienst die Aufgabe, die Stichhaltigkeit der im Rahmen der Meldung erhobenen Behauptungen zu prüfen, zusätzliche Auskünfte zu erfragen, interne Nachforschungen durchzuführen und zuständige Behörden (wie Strafverfolgungsbehörden oder Behörden, die Mittel einziehen können) einzuschalten. Er trägt zudem Sorge dafür, dass diese anderen Behörden Folgemaßnahmen treffen, wie das Ergreifen von unterstützenden Maßnahmen. Bei all diesen Schritten achtet der Ombudsdienst auf den Schutz der Identität des Hinweisgebers. Der Ombudsdienst erteilt umfassend, unabhängig und kostenlos Auskünfte über die Rechte der betroffenen Personen, über Abhilfemöglichkeiten und Verfahren gegen Repressalien. Zu diesem Zweck stellt der Dienst u.a. Informationen auf seiner Website zur Verfügung. Personen erhalten auch Auskunft und Beratung, wenn sie nur erwägen, einen Hinweis zu melden.

Die Anzahl Meldungen, die beim Ombudsdienst 2023 eingereicht wurden, ist im Kapitel 2 – Statistische Angaben – in der Tabelle „Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit“ unter Punkt 2.1 „Gesamtanzahl der Anfragen“ aufgeführt.

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.

Gleichzeitig ist die Behörde verpflichtet, auf der Website bzw. in der mobilen Anwendung eine Erklärung zur Barrierefreiheit bereitzustellen.

Diese Anforderungen sollen keine unverhältnismäßige Belastung für die Behörden darstellen. Die Behörde selbst 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 Ombudsperson, im Rahmen der Bearbeitung dieser Beschwerde zu prüfen, ob die Anforderungen an die Barrierefreiheit effektiv eine unzumutbare Belastung für die Behörde darstellen. 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. Würde eine Behörde für die Umsetzung einer barrierefreien Website oder mobilen Anwendung technische Bedenken anführen, würde die Ombudsperson auf externe Fachleute zurückgreifen, um diese Einwände zu prüfen.

Die Anzahl Meldungen, die beim Ombudsdienst 2023 eingereicht wurden, ist im Kapitel 2 – Statistische Angaben – in der Tabelle „Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit“ unter Punkt 2.1 „Gesamtanzahl der Anfragen“ aufgeführt.

1.5 NACHFORSCHUNGEN

Auf Anfrage des Präsidiums des Parlaments führt die Ombudsperson 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 Ombudsperson informiert das Präsidium über das Ergebnis der Nachforschung in Form eines schriftlichen Berichts.

1.6 WEITERLEITUNG

Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsperson der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen, werden – wenn möglich – weitergeleitet: entweder an die Behörde selbst oder, falls vorhanden, an die zuständige Ombudsperson. Bei Fragen zum Verbraucherrecht verweist die Ombudsperson an die Verbraucherschutzzentrale VoG. Wenn Personen in einen Nachbarschaftskonflikt verwickelt sind, informiert die Ombudsperson über die Sprechstunden des „ersten juristischen Beistands“, die von der Rechtsanwaltskammer Eupen organisiert werden.

KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über alle Anfragen, die der Ombudsdienst im Jahr 2023 erhalten hat.

Eine Anfrage kann eine Beschwerde sein, eine Informationsanfrage oder ein Hinweis.

Die Ombudsperson kann auch aus Eigeninitiative tätig zu werden. Letzteres wird statistisch unter „Anfragen“ erfasst. Die Ombudsperson nutzt diese Möglichkeit, wenn ihr z. B. die Nicht-Einhaltung einer Regel auffällt, von der der Beschwerdeführer keine Kenntnis hat und sie deshalb auch nicht anmahnt. In Ausnahmefällen wird die Ombudsperson zudem tätig, wenn sie feststellt, dass eine Person sich in einer derart schwierigen Situation befindet, dass ihr die Kraft fehlt, Beschwerde einzureichen. In puncto Sprachengesetzgebung agiert die Ombudsperson aus Eigeninitiative, um Gutachten bei der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle zu Themen anzufragen, die in der Öffentlichkeit diskutiert werden und von allgemeinem Interesse sind, für die beim Ombudsdienst aber keine Beschwerden vorliegen.

Wenn eine Person zu verschiedenen Behörden Beschwerden formuliert hat, 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 Gesamtanzahl der Anfragen ein, die den Ombudsdienst 2023 erreichten. In Punkt 2.2 werden die Anzahl Anfragen erläutert, die in den klassischen Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes fallen. Mit Bezug auf letztere Anfragen beleuchtet Punkt 2.3 die zur Prüfung angenommenen Beschwerden und Punkt 2.4 die Beschwerdeakten, die 2023 geschlossen wurden. Punkt 2.5 gibt einen Überblick über die Anzahl Anfragen mit Bezug zur Sprachengesetzgebung. Punkt 2.6 führt die Anzahl Anfragen auf, für die der Ombudsdienst nicht zuständig ist.

2.1 GESAMTANZAHL DER ANFRAGEN

In diesem Abschnitt wird zuerst die Gesamtanzahl der Anfragen aufgeführt. In der Folge werden die Anfragen nach Art der Kontaktaufnahme aufgeschlüsselt. Anschließend werden die Anfragen nach den verschiedenen Aufgaben des Ombudsdienstes gegliedert („Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit“).

Im Folgenden werden die Anzahl der im Jahr 2023 abgeschlossenen Anfragen sowie die Zeit, die der Ombudsdienst für die Bearbeitung dieser Anfragen benötigt hat, angegeben.

Im Laufe des Jahres gingen 434 Anfragen beim Ombudsdienst ein. Dies stellt im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung von 5 % dar.

Anfragen an den Ombudsdienst	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023
Akteneingang	413	434	+5 %

Der erste Kontakt findet in 40 % der Fälle telefonisch statt. 35 % der Personen reichen ihre Beschwerden per E-Mail ein. Über das Internetformular erreichen 12 % der Anfragen den Ombudsdienst. Dies stellt eine Steigerung von 18 % dar. 10 % der Anfragen werden persönlich entgegengenommen.

Anfragen an den Ombudsdienst nach Kontaktaufnahme	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
Telefon	175	173	-1 %	40 %
Internetformular	45	53	+18 %	12 %
E-Mail	128	153	+20 %	35 %
Brief		7	+100 %	2 %
Weiterleitung	7	4	-43 %	< 1 %
Eigeninitiative Ombudsperson	11	2	-82 %	< 1 %
persönlich	45	42	-7 %	10 %
Sonstige	2		-100 %	0 %
Summe	413	434	+5 %	100 %

Die Anfragen verteilen sich hauptsächlich auf drei Themenblöcke: Anfragen, für die der Ombudsdienst nicht zuständig ist (knapp 50 %), Anfragen, die in die klassische Zuständigkeit des Ombudsdienstes fallen (37 %) sowie Anfragen zur Sprachengesetzgebung (12 %).

Die Anzahl Anfragen zur Sprachengesetzgebung stiegen im Vergleich zum Vorjahr um 21 % und die Anfragen außerhalb der Zuständigkeit des Ombudsdienstes um 19 % an. Der Anstieg erklärt sich durch die hohe Anzahl von Beschwerden zu den verschiedenen föderalen Energieprämien. Im gleichen Zeitraum nahmen die Anfragen mit Bezug auf die hiesigen Verwaltungen um 13 % ab. Die Ombudsperson führt dies auf die Aufnahme der Tätigkeit der Beschwerde-Auskunftsstelle der Verbraucherschutzzentrale im März 2023 zurück.

Nur wenige Anfragen betrafen Meldungen von Personen, die einen Integritätsverstoß vermuteten. In einem der Fälle meldete eine Person einen Verstoß im Sinne des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements (Verstoß gegen EU-Recht – im konkreten Fall die Datenschutz-Grundverordnung). Die Person konnte aber keinen engen Zusammenhang zwischen der Meldung und einer erlittenen Benachteiligung vorweisen. Ein öffentliches Sozialhilfzentrum erhielt einen anonymen Hinweis auf Sozialbetrug und bat den Ombudsdienst um Rat. Ein Lehrer meldete verschiedene vermutete Regelwidrigkeiten, hatte es aber im Vorfeld unterlassen, den Vorgesetzten darüber zu informieren. Daraufhin reichte ein Kollege, der im Vorfeld den Schulträger angeschrieben hatte, die gleiche Meldung ein. Diese wird zurzeit geprüft. Aus derselben Schule erhielt die Ombudsperson noch eine Meldung, mit Bezug auf Mobbing. Hier entschied sich die Person schlussendlich, sich an die Arbeitsmedizin zu wenden. Eine letzte Beschwerde wurde anonym eingereicht und konnte deshalb nicht geprüft werden.

2023 erhielt der Ombudsdienst keine neuen Beschwerden mit Bezug zur elektronischen Kommunikation. Aus den vorherigen Jahren konnten zwei Beschwerden in diesem Bereich abgeschlossen werden.

Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft	187	163	-13 %	38 %
Meldungen an den Ombudsdienst		6	+100 %	1 %
bezüglich der Sprachengesetzgebung	42	51	+21 %	12 %
bezüglich der elektronischen Kommunikation	3		-100 %	0 %
außerhalb der Zuständigkeit	181	214	+18 %	49 %
Summe	413	434	+5 %	100 %

Insgesamt 425 Anfragen konnten im Jahr 2023 bearbeitet und abgeschlossen werden. Dies sind 5 % mehr im Vergleich zum Vorjahr.

Bearbeitete Anfragen des Ombudsdienstes	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023
Akten geschlossen	403	425	+5 %

Insgesamt werden 86 % der Anträge innerhalb von 4 Monaten erledigt. Dies entspricht einer Steigerung von 15 %.

11 % der Anfragen konnten zwischen 5 und 12 Monaten abgeschlossen werden. In 3 % der Fälle nahm die Bearbeitung länger als ein Jahr in Anspruch.

Bearbeitete Anfragen des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
bis 4 Monate	320	367	+15 %	86 %
5 bis 8 Monate	47	29	-38 %	7 %
9 bis 12 Monate	14	16	+14 %	4 %
mehr als 1 Jahr	19	9	-53 %	2 %
mehr als 2 Jahre	2	3	+50 %	< 1 %
mehr als 3 Jahre	0	1	+100 %	< 1 %
mehr als 4 Jahre	1	0	-100 %	0 %
Summe	403	425	+5 %	100 %

Zum 31. Dezember 2023 waren noch 96 Anfragen in Bearbeitung. Die Anfragen beziehen sich auch auf Beschwerden, auf Unterstützungen in Sachen Sprachengesetzgebung und auf Reklamationen, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes fallen.

Offene Anfragen des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
bis 4 Monate	37	37	0 %	39 %
5 bis 8 Monate	17	18	+6 %	19 %
9 bis 12 Monate	17	11	-35 %	11 %
mehr als 1 Jahr	12	21	+75 %	22 %
mehr als 2 Jahre	4	6	+50 %	6 %
mehr als 3 Jahre	1	2	+100 %	2 %
mehr als 4 Jahre		1	+100 %	1 %
Summe	88	96	+9 %	100 %

2.2 ANFRAGEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Von den 163 Anfragen, die sich auf die Verwaltungen und Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft beziehen, waren 131 zulässige Beschwerden. 21 Personen versäumten es, ihre Beschwerde zu vervollständigen. In diesem Fall wurden die Anfragen als „Informationsanfrage“ eingestuft.

Der Ombudsdienst half zwei Personen beim Verfassen einer schriftlichen Beschwerde. In drei Fällen wollten Personen nur auf die für sie problematisch erscheinende Situation hinweisen

Anfragen in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Art der Fragestellung	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
Beschwerden bezüglich Verwaltungen/Einrichtungen	163	131	-20 %	80 %
Fragen nach einer Information	12	21	+75 %	13 %
Fragen nach einer Rechtsauskunft	6	6		4 %
Fragen nach einer Hilfestellung	1	2	+100 %	1 %
Feststellung einer Situation	5	3	-40 %	2 %
Summe	187	163	-13 %	100 %

2.3 ANGENOMMENE BESCHWERDEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Dieser Abschnitt behandelt die Anzahl angenommener Beschwerden sowie die Anzahl verweigerter Beschwerden.

Von den 131 Beschwerden, die der Ombudsdienst erhielt, wurden 35 % angenommen und 64 % verweigert.

Die Anzahl angenommener Beschwerden lag bei 46. Dies sind 31 % weniger als im Vorjahr. Die geringere Anzahl angenommener Beschwerden erklärt sich zum Teil durch die geringere Anzahl Beschwerden, die in den klassischen Zuständigkeitsbereichen des Ombudsdienstes fallen (-20 %).

Annehmbare Beschwerden	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023
Anzahl	67	46	-31 %

Von den 46 angenommenen Beschwerden zeigten 2 Beschwerdeführer im weiteren Verlauf keine Reaktion mehr. 9 weitere Personen sahen schlussendlich von einer Beschwerde ab, nachdem sie eine erste Einschätzung mit Bezug auf die vorgebrachten Argumente von der Ombudsperson erhielten, noch bevor die Behörde über den Eingang der Beschwerde informiert war.

Annehmbare Beschwerden nach der Annehmbarkeit	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
Akten bearbeitet durch den Ombudsdienst	63	34	-46 %	74 %
Beschwerdeführer wünscht keine weitere Bearbeitung	4	9	> 100 %	20 %
Beschwerdeführer bittet zu warten		1	+100 %	2 %
Beschwerdeführer zeigt keine Reaktion mehr		2	+100 %	4 %
Summe	67	46	-31 %	100 %

Von den 34 Beschwerden, die geprüft wurden, bezogen sich die Hälfte auf Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Nur 6 Beschwerden betrafen die lokalen Behörden. Das sind 81 % weniger als 2022. Dieser starke Rückgang erklärt sich durch die konsequente Nutzung der 1. Beschwerdelinie durch die Gemeinden.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
Verwaltungsbehörden	16	18	+13 %	53 %
Lokale Behörden	31	6	-81 %	18 %
Unterrichtswesen	2	2	0 %	6 %
Politische Institutionen	5	2	-60 %	6 %
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	9	6	-33 %	18 %
Summe	63	34	-46 %	100 %

85 % der angenommenen Beschwerden wurden von Privatpersonen eingereicht sowie 12 % von Unternehmen.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Statut des Beschwerdeführers	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
von Bürgern	54	29	-46 %	85 %
von Unternehmern	2	4	+100 %	12 %
von Einrichtungen		1	+100 %	3 %
vom Ombudsdienst	7	0	-100 %	0 %
Summe	63	34	-46 %	100 %

In den letzten zwei Jahren hatte keiner der Beschwerdeführer seinen Wohnort in Burg-Reuland. Die meisten Beschwerdeführer stammen aus Eupen, gefolgt von Kelmis und St. Vith. Etwas mehr als 10 % haben ihren Wohnsitz außerhalb der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Wohnort des Beschwerdeführers	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
4700 Eupen	29	9	-69 %	29 %
4710 Lontzen	7	1	-86 %	3 %
4720 Kelmis	5	6	+20 %	18 %
4730 Raeren	4	3	-25 %	9 %
4750 Bütgenbach	5	2	-60 %	6 %
4760 Büllingen	3		-100 %	0 %
4770 Amel	2	2		6 %
4780 St. Vith	4	5	+25 %	15 %
sonstiges Belgien	2	4	+100 %	12 %
Ausland	1	2	+100 %	6 %
keine Gemeinde erfaßt	1		-100 %	0 %
Summe	63	34	-46 %	100 %

2023 verweigerte der Ombudsdienst die Prüfung von 84 Beschwerden.

Verweigte Beschwerden	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023
Anzahl	96	84	-13 %

Einer der Hauptgründe für die Ablehnung der Annahme einer Beschwerde besteht weiterhin darin, dass die Beschwerdeführer es versäumt haben, zunächst eigene Schritte zu unternehmen bzw. dass sie die erste Beschwerdelinie nicht genutzt haben. In circa 20 % der Fälle reichten die Personen die Beschwerde telefonisch ein, unterließen es aber, diese schriftlich zu bestätigen.

Verweigerte Beschwerden nach der Annehmbarkeit	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
verweigert – telefonische Beschwerde wurde nicht schriftlich bestätigt	18	19	+6 %	23 %
verweigert – keine eigenen Schritte unternommen	64	36	-44 %	43 %
verweigert – die 1. Beschwerdelinie wurde nicht genutzt		7	+100 %	8 %
verweigert – es wurde nicht auf die Entscheidung der Behörde gewartet		2	+100 %	2 %
verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet	7	9	+29 %	11 %
verweigert – Beschwerde ist offensichtlich unbegründet	2	4	+100 %	5 %
verweigert – Beschwerde ist älter als ein Jahr		2	+100 %	2 %
verweigert – Beschwerde entstammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung	2	1	-50 %	1 %
verweigert – Beschwerde ist Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens	3	2	-33 %	2 %
verweigert – anderer Grund		2	+100 %	2 %
Summe	96	84	-13 %	100 %

Zum 31. Dezember 2023 hat die Ombudsperson 63 angenommene Beschwerden zu prüfen bzw. deren Bearbeitung abzuschließen.

Offene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
bis 4 Monate	20	21	+5 %	33 %
5 bis 8 Monate	12	12	0 %	19 %
9 bis 12 Monate	10	6	-40 %	10 %
mehr als 1 Jahr	7	17	> 100 %	27 %
mehr als 2 Jahre	2	5	> 100 %	8 %
mehr als 3 Jahre	1	1	0 %	2 %
mehr als 4 Jahre		1	+100 %	2 %
Summe	52	63	+21 %	100 %

2.4 GESCHLOSSENE AKTEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Die Prüfung von 26 Akten konnte im Jahr 2023 abgeschlossen werden. Die geringe Anzahl geschlossener Akten hängt mit der geringeren Anzahl angenommener Beschwerden zusammen.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
bis 4 Monate	20	7	-65 %	27 %
5 bis 8 Monate	19	8	-58 %	31 %
9 bis 12 Monate	7	5	-29 %	19 %
mehr als 1 Jahr	8	4	-50 %	15 %
mehr als 2 Jahre	2	1	-50 %	4 %
mehr als 3 Jahre		1	+100 %	4 %
mehr als 4 Jahre	1		-100 %	0 %
Summe	57	26	-54 %	100 %

Diese Tabelle gibt Auskunft über die Anzahl geschlossener Akten je nach Art der Behörde oder Einrichtung.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/ Einrichtung	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
Verwaltungsbehörden	12	11	-8 %	42 %
Lokale Behörden	29	8	-72 %	31 %
Unterrichtswesen	2	3	+50 %	12 %
Politische Institutionen	6	1	-83 %	4 %
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	8	3	-63 %	12 %
Summe	57	26	-54 %	100 %

18 von 26 abgeschlossenen Akten wurden mit einem Prüf- und Vermittlungsverfahren abgeschlossen. In 8 Fällen waren die Beschwerden begründet und in 10 Fällen unbegründet. 4 Beschwerdeführer brachen das Ombudsverfahren ab. Zwei Beschwerden wurden im Laufe des Ombudsverfahrens gegenstandslos.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Bearbeitung	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
Beschwerden mit Prüfverfahren	24	18	-25 %	72 %
a. Beschwerde begründet	8	8		
b. Beschwerde unbegründet	13	10		
c. Beschwerde ohne Beurteilung	3			
Beschwerden ohne Prüfung oder Vermittlung	33	7	-79 %	28 %
a. fehlende Reaktion des Beschwerdeführers	10	4		
b. Beschwerde wurde inzwischen gegenstandslos	14	2		
c. Beschwerde nun Gegenstand eines gerichtlichen Verfahrens	6	1		
Summe	57	26	-54 %	100 %

In allen Fällen, in denen eine Korrektur ganz oder zum Teil möglich war, ist sie erfolgt.

Begründete Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
Verwaltungsbehörden	1	3	> 100 %	38 %
a. Korrektur	1	1		
b. partielle Korrektur		1		
c. Korrektur nicht möglich		1		
Lokale Behörden	4	1	-75 %	13 %
a. partielle Korrektur	1	1		
b. keine Korrektur	2			
c. keine Auswirkung erfaßt	1			
Unterrichtswesen	1	2	+100 %	25 %
a. Korrektur		1		
b. partielle Korrektur		1		
c. keine Auswirkung erfaßt	1			
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	2	2		25 %
a. Korrektur	1	1		
b. Korrektur geplant	1	1		
Summe	8	8	0 %	100 %

2.5 ANFRAGEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

2023 wurden 51 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung eingereicht.

Sprachengesetzgebung	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023
Anzahl	4	51	+21 %

Über 60 % der Akten, die die Sprachengesetzgebung betreffen, können innerhalb einer Frist von 4 Monaten abgeschlossen werden.

Bearbeitete „Sprachenakten“ in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
bis 4 Monate	19	35	+84 %	61 %
5 bis 8 Monate	10	9	-10 %	16 %
9 bis 12 Monate	7	9	+29 %	16 %
mehr als 1 Jahr	8	3	-63 %	15 %
mehr als 2 Jahre	0	1	+100 %	2 %
Summe	44	57	+30 %	100 %

Bei Verstößen gegen die Sprachengesetzgebung verfolgt der Ombudsdienst den weiteren Werdegang. Wenn z. B. eine Behörde die Zusage erteilt, eine Webseite zu übersetzen, wird die Akte geschlossen, jedoch gleichzeitig unter Beobachtung gestellt. Die meisten Akten betreffen die Energieanbieter und Proximus.

2.6 BESCHWERDEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Die Anzahl Anfragen, für die der Ombudsdienst nicht zuständig ist, lag 2023 bei 214. Das sind knapp 20 % mehr als im Vorjahr. Ein Grund für den starken Anstieg war die große Anzahl an Beschwerden zu den verschiedenen föderalen Energieprämien. In der Hälfte der Fälle erteilt der Ombudsdienst eine Auskunft und in knapp 25 % der Fälle leitet der Ombudsdienst die Beschwerde weiter.

Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
Information gegeben	48	73	+52 %	34 %
Information mit einer Adressauskunft gegeben	56	40	-29 %	19 %
Information mit einer Rechtsauskunft gegeben		2	+100 %	< 1 %
Hilfestellung gegeben		2	+100 %	< 1 %
Beschwerdeführer hat eine Feststellung gemacht	3	6	+100 %	3 %
durch externe Ereignisse gelöst	1		-100 %	0 %
an die Behörde selbst verwiesen	11	2	-82 %	< 1 %
Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos	3	2	-33 %	< 1 %
Abbruch durch den Beschwerdeführer	12	10	-17 %	5 %
Annahme abgelehnt		2	+100 %	< 1 %
Beschwerde nicht zulässig		24	+100 %	11 %
Beschwerde weitergeleitet	43	51	+19 %	24 %
Beschwerde extern weitergeleitet	3		-100 %	0 %
keine zuständige Stelle gefunden	1		-100 %	0 %
Summe	181	214	+18 %	100 %

Anfragen ohne Zuständigkeit

Anfragen ohne Zuständigkeit je Monat	Über trag	Jan.	Feb.	Mrz.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2022 Akteneingang		24	11	19	21	19	12	12	13	7	13	21	9	181
2022 Akten geschlossen		19	9	20	18	22	12	11	17	9	14	20	8	179
Bestand an offenen Akten	4	9	11	10	13	10	10	11	7	5	4	5	6	6
2023 Akteneingang		27	20	16	18	20	16	15	14	15	12	21	20	214
2023 Akten geschlossen		28	16	17	17	20	12	18	17	15	14	17	19	210
Bestand an offenen Akten	6	5	9	8	9	9	13	10	7	7	5	9	10	10

2.7 ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE DES OMBUDSDIENSTES

Insgesamt wurden 32 Fragebögen versendet: 17 zu abgeschlossenen Prüfungen von Beschwerden und 15 zu Akten, die die Sprachengesetzgebung betreffen. Ein Drittel der Beschwerdeführer füllte einen Fragebogen aus. Im Bereich der Akten, die die Sprachengesetzgebung betreffen, antworteten zwei Drittel der Personen.

Versandte Zufriedenheitsumfrage nach Antworten	Jahr 2022	Jahr 2023	Veränderung 2022-2023	Anteil 2023
zurückgesendete Fragebögen	18	15	-17 %	47 %
a. zu Beschwerden Ombudsdienst	7	5		
b. zu Beschwerden Sprachengesetzgebung	11	10		
ohne Antwort	36	17	-53 %	53 %
a. zu Beschwerden Ombudsdienst	26	12		
b. zu Beschwerden Sprachengesetzgebung	10	5		
Summe	54	32	-41 %	100 %

Der Empfang beim Ombudsdienst wird als gut bis sehr gut empfunden.

Zufriedenheitsumfrage – Der Empfang vom Ombudsdienst war	Jahr 2022	Jahr 2023
Gut	1	3
Sehr gut	14	12
Keine Meinung	3	
Summe	18	15

Die meisten Bürger haben sich angehört gefühlt und fühlten sich verstanden.

Zufriedenheitsumfrage – Ich wurde angehört und fühlte mich verstanden	Jahr 2022	Jahr 2023
Zufriedenstellend		3
Gut	14	2
Sehr gut	1	10
keine Meinung	3	
Summe	18	15

Bis auf eine Person konnten die Personen dem Fortschritt der Beschwerde leicht bis sehr leicht folgen.

Zufriedenheitsumfrage – Ich konnte den Fortschritt meiner Beschwerde verfolgen	Jahr 2022	Jahr 2023
Schwierig		1
Zufriedenstellend	1	
Leicht	3	4
Sehr leicht	10	10
Keine Meinung	4	
Summe	18	15

Die Erklärungen der Ombudsperson fanden alle Personen, die sich an der Umfrage beteiligt haben, leicht bzw. sehr leicht verständlich.

Zufriedenheitsumfrage – Wie habe ich die Erklärungen der Ombudsperson verstanden?	Jahr 2022	Jahr 2023
Zufriedenstellend	1	
Leicht	3	2
Sehr leicht	11	13
Keine Meinung	3	
Summe	18	15

Als sehr nützlich bzw. nützlich empfanden 14 der 15 Personen, die sich an der Zufriedenheitsumfrage beteiligt haben, die Informationen, die sie seitens des Ombudsdienstes erhielten. Die Anmerkung „wenig nützlich“ bezog sich auf die Meinung einer Person, dass der Ombudsdienst sich zwar bemühen, aber auf verlorenem Posten stehen würde.

Zufriedenheitsumfrage – Wie nützlich waren die Informationen der Ombudsperson für mich?	Jahr 2022	Jahr 2023
Wenig nützlich		1
Zufriedenstellend	1	
Nützlich	4	4
Sehr nützlich	10	10
Keine Meinung	3	
Summe	18	15

Alle 15 Personen, die den Fragebogen ausgefüllt haben, sind mit dem Ombudsdienst sehr zufrieden.

Beispiele von Zitaten:

„Da die Ombudsfrau, Frau Marlene Hardt, bisher immer sehr gewissenhaft meine Beschwerden bearbeitet hat und die Problemfälle auch sehr gewissenhaft prüft, möchte ich jetzt hier noch ein großes Lob für die DG-Ombudsfrau Frau Marlene Hardt aussprechen. Vielen Dank!“ (Akte 23-072-N)

„Eine schnellere Abwicklung der Beschwerde wäre erfreulich gewesen. Dennoch bin ich mit der Vorgehensweise und Information sehr zufrieden!“ (22-069).

„Ich bin wirklich sehr zufrieden, dass es diese Möglichkeit hier in unserer Nähe gibt. Danke! Habe Sie auch schon öfters weiter empfohlen.“ (23-115) (Sprachengesetzgebung).

„Der Ombudsdienst gibt sich wirklich Mühe, aber ich denke, er steht oft auf verlorenem Posten, so denken z. B. Dienstleistungsunternehmen im Traum nicht daran, sich telefonisch oder bei der Korrespondenz der deutschen Sprache zu bedienen.“ (22-248)

Zufriedenheitsumfrage – Ich bin mit dem Dienst der Ombudsperson zufrieden	Jahr 2022	Jahr 2023
Mittelmäßig	1	
Sehr	14	15
Keine Meinung	3	
Summe	18	15

KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN

3.1 EMPFEHLUNGEN AN DAS PARLAMENT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.1.1 Aktuelle Empfehlungen

3.1.1.1 Die UN-Kinderrechtskonvention vollumfänglich umsetzen

Rechtstext: Dekret vom 25. Juni 1991 zur Billigung des Übereinkommens über die Rechte des Kindes

Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte des Kindes – auch UN-Kinderrechtskonvention genannt – vollumfänglich umzusetzen und eine unabhängige Einrichtung zu schaffen oder zu bezeichnen, die die Rechte der Kinder fördert und die Angemessenheit und Wirksamkeit der Dekrete und Praktiken zum Schutz der Rechte des Kindes überwacht.

Es wurde bisher auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft keine unabhängige Einrichtung bezeichnet, die die Rechte des Kindes fördert und deren Umsetzung – u. a. auf dekretaler Ebene – überwacht.

In Ostbelgien wird besonderes die politische Teilhabe von Kindern und Jugendlichen gefördert, z. B. über die Kinderräte auf Ebene der Gemeinden, durch die Unterstützung des Rates der deutschsprachigen Jugend, durch die Regierung oder über die Angebote für die Schulen seitens des Dienstes Öffentlichkeitsarbeit des Parlaments.

Im Rahmen ihrer Tätigkeit ist der Ombudsperson jedoch aufgefallen, dass die Rechte der Kinder nicht immer und überall in der Deutschsprachigen Gemeinschaft garantiert werden:

- z. B. mit Bezug auf das Recht auf Wohnen: Es gibt allgemein einen Mangel an Wohnungen für Großfamilien (Artikel 27, Punkt 3 des Übereinkommens über die Rechte des Kindes);
- z.B. mit Bezug auf das Recht auf Bildung: Einem Kind wurde mehr als eineinhalb Jahre ein Kindergartenplatz verwehrt und selbst dann durfte es nur halbtags kommen (u. a. Artikel 23, Punkt 3 des Übereinkommens über die Rechte der Kinder).

Das Parlament hat per Dekret vom 25. Juni 1991 das Übereinkommen vom 20. November 1989 über die Rechte des Kindes gebilligt. Das Dekret hält fest, dass das Übereinkommen uneingeschränkt wirksam ist.

Artikel 4 des Übereinkommens über die Rechte des Kindes sieht vor, dass die Vertragsstaaten alle geeigneten Gesetzgebungs-, Verwaltungs- und sonstigen Maßnahmen zur Verwirklichung der in diesem Übereinkommen anerkannten Rechte treffen.

Der „Ausschuss für die Rechte des Kindes“ – Organ der Vereinten Nationen – verweist in dem Dokument „Allgemeine Bemerkung Nr. 2 (2002) vom 15. November 2002, CRC/GC/2002/2“ auf die Tatsache, dass gemäß Artikel 4 des Übereinkommens über die Rechte des Kindes die Vertragsstaaten verpflichtet sind, „alle erforderlichen Gesetzgebungs-, Verwaltungs- und sonstigen Maßnahmen zu treffen, um die in diesem Übereinkommen anerkannten Rechte zu verwirklichen“.

Eine dieser erforderlichen Maßnahmen ist für den Ausschuss für die Rechte des Kindes die Einrichtung auf nationaler Ebene eines unabhängigen Organs zur Förderung und Überwachung der Umsetzung der „Übereinkunft über die Kinderrechte“.

Diese Einrichtung sollte mit folgenden Aufgaben betrauet werden:

- a) im Rahmen ihres Mandats Untersuchungen – nach einer Beschwerde oder aus eigener Initiative – zu allen Fällen von Kinderrechtsverletzungen durchführen;
- b) Untersuchungen zu Fragen der Kinderrechte durchführen;
- c) Stellungnahmen, Empfehlungen und Berichte – aus eigener Initiative oder auf Ersuchen der nationalen Behörden – zu allen Themen im Zusammenhang mit der Förderung und dem Schutz der Rechte des Kindes ausarbeiten und verbreiten;
- d) die Angemessenheit und Wirksamkeit der Gesetze und Praktiken zum Schutz der Rechte des Kindes überwachen;
- e) die Harmonisierung der nationalen Gesetze, Vorschriften und Praktiken mit dem Übereinkommen über die Rechte des Kindes und seinen Fakultativprotokollen sowie mit anderen internationalen Menschenrechtsinstrumenten, die sich auf die Rechte des Kindes beziehen, fördern und ihre wirksame Umsetzung, insbesondere durch Beratung öffentlicher und privater Strukturen bei der Auslegung und Anwendung des Übereinkommens, fördern;
- f) [...]
- g) die Bilanz der Regierung in Bezug auf die Umsetzung und Überwachung der Fortschritte bei den Kinderrechten erstellen und bekannt machen und dabei die Notwendigkeit betonen, angemessen aufgeschlüsselte Statistiken zu erheben und regelmäßig weitere Informationen zu sammeln, um festzustellen, was getan werden muss, um die Rechte des Kindes zu verwirklichen;
- h) die Ratifizierung aller relevanten internationalen Menschenrechtsinstrumente oder den Beitritt zu solchen Instrumenten fördern;
- i) sicherstellen, dass die Auswirkungen von Gesetzen und politischen Maßnahmen auf Kinder von der Ausarbeitung bis zur Umsetzung und darüber hinaus sorgfältig berücksichtigt werden, in Übereinstimmung mit Artikel 3 des Übereinkommens, wonach bei allen Entscheidungen, die Kinder betreffen, das Wohl des Kindes eine vorrangige Erwägung sein muss;
- j) gemäß Artikel 12 sicherstellen, dass Kinder ihre Meinung äußern können und dass ihre Meinung in Angelegenheiten, die ihre Grundrechte betreffen, und bei der Behandlung von Fragen, die ihre Rechte betreffen, berücksichtigt wird;
- k) eine echte Beteiligung von nichtstaatlichen Organisationen, die sich für die Rechte des Kindes einsetzen, einschließlich Kinderorganisationen, an der Ausarbeitung innerstaatlicher Rechtsvorschriften und internationaler Instrumente zu Themen, die Auswirkungen auf Kinder haben, fördern und unterstützen;
- l) das Verständnis und die Kenntnis der Bevölkerung von der Bedeutung der Kinderrechte durch enge Zusammenarbeit mit den Medien fördern und Forschungs- und Bildungsaktivitäten in diesem Bereich durchführen und fördern;
- m) die Regierung, die öffentlichen Einrichtungen und die breite Öffentlichkeit für die Bestimmungen des Übereinkommens sensibilisieren und die Erfüllung der staatlichen Verpflichtungen in diesem Bereich gemäß Artikel 42 des Übereinkommens, in dem sich die Vertragsstaaten verpflichten, „die Grundsätze und Bestimmungen dieses Übereinkommens durch aktive und geeignete Mittel unter Erwachsenen und Kindern weithin bekannt zu machen“, überwachen;
- n) an der Ausarbeitung von Lehr- und Forschungsprogrammen zu den Rechten des Kindes mitwirken und die Rechte des Kindes sowohl in den Lehrplänen der Schulen und Universitäten als auch in der Ausbildung bestimmter Berufsgruppen berücksichtigen;
- o) kinderspezifische Bildungsmaßnahmen zu den Menschenrechten durchführen (zusätzlich zu Werbemaßnahmen, die das Bewusstsein der breiten Öffentlichkeit für die Bedeutung der Kinderrechte fördern);
- p) Gerichtsverfahren zur Durchsetzung der Rechte von Kindern in dem Vertragsstaat durchführen oder einen Rechtsbeistand für Kinder bereitstellen;
- q) je nach den Umständen ein Vermittlungs- oder Schlichtungsverfahren einleiten, bevor ein Gericht angerufen wird;
- r) den Gerichten in geeigneten Fällen als Amicus Curiae oder Streithelfer Experten für die Rechte des Kindes zur Verfügung stellen;

- s) [...] Betreuungseinrichtungen inspizieren, um über die Situation dort zu berichten und Empfehlungen für Verbesserungen auszusprechen, gemäß Artikel 3 des Übereinkommens, in dem sich die Vertragsstaaten verpflichten, „dafür zu sorgen, dass die Institutionen und Einrichtungen, die sich mit der Betreuung von Kindern befassen, ordnungsgemäß funktionieren, Dienste und Einrichtungen, die Kinder betreuen und ihren Schutz gewährleisten, den von den zuständigen Behörden festgelegten Normen entsprechen, insbesondere im Bereich der Sicherheit und Gesundheit und in Bezug auf die Anzahl und Kompetenz ihres Personals sowie das Vorhandensein einer angemessenen Aufsicht“;
- t) alle anderen Tätigkeiten, die mit den oben genannten Tätigkeiten in Zusammenhang stehen, durchführen.

Per Dekret vom 26. Juni 2006 stimmte das Parlament dem Zusammenarbeitsabkommen vom 16. September 2005 zwischen dem Staat, der Flämischen Gemeinschaft, der Französischen Gemeinschaft, der Deutschsprachigen Gemeinschaft, der Wallonischen Region und der Region Brüssel-Hauptstadt zur Errichtung einer Nationalen Kommission für die Rechte des Kindes zu. Die Nationale Kommission hat folgende Aufgaben:

- Sie führt einen Koordinierungsauftrag bei der Abfassung des Fünfjahresberichts für die Vereinten Nationen und bei der Erstellung von anderen Dokumenten, die der belgische Staat bei internationalen Instanzen hinterlegen muss, aus. Sie stellt diese Berichte bzw. Dokumente dort vor.
- Sie ergreift die notwendigen Maßnahmen, um die Erfassung, die Analyse und die Verarbeitung von Daten für den Ausschuss für die Rechte des Kindes zu koordinieren, und zwar im Hinblick auf die Beurteilung der Lage der Kinder auf dem nationalen Staatsgebiet.
- Sie regt die ständige Konvertierung und den Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Behörden und Instanzen, die sich mit Kinderrechten befassen, an.
- Sie untersucht und überwacht die zur Einhaltung der Vorschläge und Empfehlungen des Ausschusses für die Rechte des Kindes notwendigen Ausführungsmaßnahmen. Hierfür kann sie den zuständigen Behörden nicht bindende Vorschläge oder Empfehlungen unterbreiten.

Die Mittel der Nationalen Kommission sind allerdings begrenzt. Seit 2023 arbeitet nur noch eine Person für die Kommission.

Die Nationale Kommission für die Rechte der Kinder soll über die Rechte der Kinder informieren. Dies geschah 2021 im Rahmen der Kampagne „F4YR“ (Figh for your rights) (<https://www.youtube.com/watch?v=GONhAEphFeA>). Im Rahmen dieser Kampagne weist die Nationale Kommission auf die Wichtigkeit hin, dass Kinder ihre Rechte kennen: Recht auf Freiheit, Recht auf Spielen, Recht auf Unterricht, ... Viele Kinder würden dieses Recht nicht kennen. Darum können sie sie nicht einfordern. Diese Kampagne fand aber nicht in deutscher Sprache statt.

Es ist nicht bekannt, wie die Deutschsprachige Gemeinschaft die Empfehlung der Nationalen Kommission für die Rechte der Kinder von Januar 2016 mit Bezug auf die Erhebung von Indikatoren für Kinderrechte umgesetzt hat.

Auf der Website des Familienportals werden die Kinderrechte summarisch aufgezählt, die Rolle der Nationalen Kommission für die Kinderrechte mit einem Satz erklärt und ein Ansprechpartner im Ministerium genannt. Die im Anhang aufgeführten Dokumente datieren alle von vor 2011.

Die Nationale Kommission für die Kinderrechte sieht vor, dass als beratendes Mitglied neben dem Kinderrechtskommissar von Flandern und dem „Délégué des Droits de l'enfant“ der Französischsprachigen Gemeinschaft für die Deutschsprachige Gemeinschaft eine von

der Deutschsprachigen Gemeinschaft bestimmte Person, die die Funktion eines Vermittlers ausübt, teilnimmt. Allerdings hat der Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft nur den Auftrag erhalten, Beschwerden zu prüfen.

Das Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft sah ursprünglich in Artikel 3 §2 vor, dass die Ombudsperson über die Einhaltung folgender Konventionen beziehungsweise Richtlinien wachen soll, ohne die Aufgaben genauer zu präzisieren:

1. der Kinderrechtskonvention,
2. der Behindertenrechtskonvention und
3. der Chancengleichheitsrichtlinien.

2010, bei der Prüfung des dritten und vierten periodischen Berichts Belgiens, lobte der Internationale Ausschuss für die Rechte des Kindes die Ernennung eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft am 17. Mai 2010, die Einrichtung einer Nationalen Kommission für die Rechte des Kindes im Jahr 2006 und die Annahme eines nationalen Aktionsplans für Kinder 2005-2012.

Per Artikel 19 des Programmdekrets vom 14. Februar 2011 entzog das Parlament der Ombudsperson den Auftrag der Überwachung der verschiedenen Konventionen. Es ersetzte Artikel 3 §2 durch folgend Bestimmung: „§ 2 – Der Ombudsmann ist nicht dafür zuständig, Beschwerden in Bezug auf gesetzliche Bestimmungen zu behandeln.“

Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsperson dem Parlament, das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte des Kindes vollumfänglich umzusetzen und eine unabhängige Einrichtung zu schaffen oder zu bezeichnen, die die Rechte der Kinder fördert und die Angemessenheit und Wirksamkeit der Dekrete und Praktiken zum Schutz der Rechte des Kindes überwacht.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 22-273

3.1.1.2 Die Rückforderung von Zuschüssen auf den nicht belegten Teil begrenzen

Rechtstext: Dekret vom 25. Mai 2009 über die Haushaltsordnung der Deutschsprachigen Gemeinschaft – Dekret vom 17. November 2008 zur Förderung der Einrichtungen der Erwachsenenbildung

Um zu gewährleisten, dass nur die Gelder zurückgefordert werden können, die in Zusammenhang mit nicht erfüllten Bedingungen stehen, empfiehlt die Ombudsperson, in Artikel 104 §3, Artikel 105 sowie in Artikel 105.2 des Dekrets vom 25. Mai 2009 über die Haushaltsordnung einen Verweis auf Kapitel 5 des Gesetzes vom 16. Mai 2003 zur Festlegung der für die Haushaltspläne, die Kontrolle der Subventionen und die Buchführung der Gemeinschaften und Regionen sowie für die Organisation der Kontrolle durch den Rechnungshof geltenden allgemeinen Bestimmungen vorzusehen. Die Ombudsperson empfiehlt aus demselben Grund, Artikel 15 des Dekrets vom 17. November 2008 zur Förderung der Einrichtungen der Erwachsenenbildung im gleichen Sinne anzupassen.

Artikel 104 §3 Absatz 1 des Dekrets vom 25. Mai 2009 über die Haushaltsordnung der Deutschsprachigen Gemeinschaft bestimmt: „Falls die Subventions- oder Dotationszahlungen eines bestimmten Jahres nicht wahrheitsgetreu belegt werden oder gegen die zum Erhalt der Zahlung auferlegten Bedingungen verstoßen wird, können die betroffenen Summen von den Zahlungen des nächsten Jahres abgezogen werden.“

Artikel 105 desselben Dekrets legt fest, dass die Regierung mit Einrichtungen oder Diensten, die im Zuständigkeitsbereich der Deutschsprachigen Gemeinschaft tätig sind, für

eine jeweils festzulegende Dauer einen Geschäftsführungsvertrag abschließen kann, in dem die Aufgaben dieser Einrichtungen oder Dienste, die Rahmenbedingungen, unter denen diese wahrgenommen werden, sowie deren Finanzierung festgelegt werden.

Artikel 105.2 desselben Dekrets sieht zudem vor, dass wenn der Empfänger von Zuschüssen, die aufgrund von Dekreten, Geschäftsführungsverträgen oder Konventionen strukturell oder projektbezogen ausgezahlt werden, der Gesetzgebung über die öffentlichen Aufträge unterliegt, die Regierung diese Zuschüsse ganz oder teilweise zurückfordern kann, wenn der Zuschussempfänger bei der Vergabe der bezuschussten Bau-, Liefer- oder Dienstleistungsaufträge gegen die Bestimmungen der erwähnten Gesetzgebung verstößt.

Das Dekret vom 25. Mai 2009 über die Haushaltsordnung der Deutschsprachigen Gemeinschaft verweist in zahlreichen Artikeln auf verschiedene Bestimmungen des Gesetzes vom 16. Mai 2003 zur Festlegung der für die Haushaltspläne, die Kontrolle der Subventionen und die Buchführung der Gemeinschaften und Regionen sowie für die Organisation der Kontrolle durch den Rechnungshof geltenden allgemeinen Bestimmungen, allerdings nicht in Bezug auf die Geschäftsführungsverträge (Artikel 105) oder Zuschüsse, die aufgrund von Dekreten oder Konventionen strukturell oder projektbezogen ausgezahlt werden (Artikel 105.2).

Kapitel 5 des Gesetzes vom 16. Mai 2003 sieht allgemeine Bestimmungen in Bezug auf die Kontrolle der Gewährung und Verwendung der von den Gemeinschaften und Regionen bewilligten Subventionen vor:

„Art. 11 – Subventionen, die gewährt werden von den in Artikel 2 aufgezählten Gemeinschaften und Regionen oder von einer juristischen Person, die direkt oder indirekt von einer dieser Gemeinschaften und Regionen subventioniert wird, einschließlich rückforderbarer Vorschüsse, die sie ohne Zinsen gewähren, müssen für die Zwecke verwendet werden, für die sie gewährt wurden.

In Entscheidungen zur Bewilligung einer Subvention sind Art, Umfang und Modalitäten der Verwendung und der vom Empfänger der Subvention zu liefernden Nachweise genau angegeben, außer wenn in einem Dekret, einer Ordonnanz oder einer Verordnungsbestimmung Entsprechendes vorgesehen ist.

Empfänger einer Subvention müssen den Nachweis für die Verwendung der erhaltenen Beträge liefern, außer wenn das Dekret oder die Ordonnanz sie davon befreit.

Art. 12 – Dadurch, dass der Empfänger die Subvention annimmt, räumt er den in Artikel 2 aufgezählten Gemeinschaften und Regionen unmittelbar das Recht ein, vor Ort die Verwendung der zuerkannten Mittel zu kontrollieren.

Die Regierung oder das Vereinigte Kollegium sorgt für Organisation und Koordination der Kontrolle. Für diese Kontrolle beziehen sie unter anderem die Finanzinspektoren ein.

Art. 13 – Zur unverzüglichen Rückzahlung der Subvention sind Empfänger verpflichtet, die:

1. die Bedingungen nicht einhalten, unter denen die Subvention gewährt wurde,
2. die Subvention nicht für die Zwecke verwenden, für die sie gewährt wurde,
3. die in Artikel 12 erwähnte Kontrolle verhindern.

Wenn der Empfänger der Subvention versäumt, die in Artikel 11 erwähnten Nachweise zu liefern, ist er zur Rückzahlung des nicht nachgewiesenen Teils verpflichtet.

Art. 14 – Die Zahlung der Subventionen kann ausgesetzt werden, solange der Empfänger für früher erhaltene ähnliche Subventionen versäumt, die in Artikel 11 erwähnten Nachweise zu liefern oder sich der in Artikel 12 vorgesehenen Kontrolle zu unterziehen.

Wird eine Subvention in Teilbeträgen gezahlt, gilt für die Anwendung des vorliegenden Artikels jeder Teilbetrag als getrennte Subvention.“

Einige dieser Bestimmungen des oben erwähnten Kapitels 5 wurden schon zum Teil im Rahmen von Dekreten, Geschäftsführungsverträgen oder Konventionen übernommen. Allerdings nicht alle, so z. B. nicht die Bestimmungen von Artikel 13 mit Bezug auf die Begrenzung der Rückforderung von Zuschüssen auf jene Zuschüsse, die nicht belegt werden konnten.

Auch Artikel 15 des Dekrets vom 17. November 2008 zur Förderung der Einrichtungen der Erwachsenenbildung kann zurzeit so interpretiert werden, dass die Regierung den Zuschuss ganz zurückzufordern darf, selbst wenn nur ein Teil der Bestimmungen des Dekrets nicht erfüllt wurde.

Um zu verhindern, dass Einrichtungen aufgrund der Nichteinhaltung von einigen Auflagen alle Zuschüsse zurückzahlen müssen, auch jene, deren Bedingungen sie eingehalten haben und in Bezug auf die sie die Kosten belegen können, empfiehlt die Ombudsperson, in Artikel 104 §3, Artikel 105 sowie in Artikel 105.2 des Dekrets vom 25. Mai 2009 über die Haushaltsordnung der Deutschsprachigen Gemeinschaft sowie in Artikel 15 des Dekrets vom 17. November 2008 zur Förderung der Einrichtungen der Erwachsenenbildung einen Verweis auf Artikel 13 des Gesetzes vom 16. Mai 2003 zur Festlegung der für die Haushaltspläne, die Kontrolle der Subventionen und die Buchführung der Gemeinschaften und Regionen sowie für die Organisation der Kontrolle durch den Rechnungshof geltenden allgemeinen Bestimmungen bzw. einen Verweis auf Kapitel 5 desselben Gesetzes einzufügen.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 17-101

3.1.1.3 Erwachsenenbildung: Präzisierung der Genehmigung eines Gesamtkonzepts unter Auflagen

Rechtstext: Dekret vom 17. November 2008 zur Förderung der Einrichtungen der Erwachsenenbildung

Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, Artikel 8 des Dekrets vom 17. November 2008 zur Förderung der Einrichtungen der Erwachsenenbildung in dem Sinne zu ergänzen, dass die Auflagen, unter deren die Regierung gegebenenfalls eine Genehmigung eines Gesamtkonzepts erteilt, sich zwingend auf die Umsetzung der Zielvorgaben des zu genehmigenden Gesamtkonzepts beziehen müssen.

Artikel 8 §1 und §4 des Dekrets vom 17. November 2008 zur Förderung der Einrichtungen der Erwachsenenbildung bestimmen Folgendes:

„§1 – Das Gesamtkonzept beschreibt unter Einbeziehung der Prinzipien der nachhaltigen Entwicklung mindestens die Umsetzung folgender Zielvorgaben:

1. Steigerung der Weiterbildungsmotivation;
2. Wissensvermittlung;
3. Entwicklung von Fertigkeiten;
4. Förderung der kollektiven Handlungsfähigkeit und des Bürgerschaftssinns;
5. Sicherung der Qualität der Weiterbildungsangebote.

Darüber hinaus gibt das Gesamtkonzept Auskunft über die Ermittlung der Kundenzufriedenheit und die Öffentlichkeitsarbeit, das geplante Ausgaben- und Personalvolumen sowie dessen Finanzierung.

Die Form des Gesamtkonzeptes legt die Regierung fest.“

„§4 – Innerhalb von drei Monaten nach dem in §2 Absatz 2 genannten Einreichungsdatum wird den betreffenden Einrichtungen der Erwachsenenbildung das Gutachten der Fachjury zugestellt. Die Einrichtungen können binnen einer Frist von 30 Kalendertagen eine schriftliche Stellungnahme dazu abgeben. Auf Anfrage werden sie angehört.

Spätestens vier Monate nach Abgabe des Gutachtens der Fachjury entscheidet die Regierung über die Genehmigung des Gesamtkonzeptes auf Grundlage des Gutachtens der Jury sowie gegebenenfalls der Stellungnahme und der Anhörung der Einrichtung für Erwachsenenbildung.

Die Regierung kann die Genehmigung unter Auflagen erteilen.“

Nun kann es sein, dass bei der Ausführung eines vorherigen Geschäftsführungsvertrags seitens der Einrichtung der Erwachsenenbildung Nachweise nicht erbracht wurden. Die Regierung kann dann die Erfüllung der Bedingungen dieses vorherigen Geschäftsführungsvertrags einfordern. Dafür hat die Regierung mehrere Möglichkeiten:

- Sie kann auf der Grundlage von Artikel 14 des Dekrets vom 17. November 2008 die Auszahlung der Mittel für diesen Geschäftsführungsvertrag bis zur Vorlage der Nachweise aussetzen.
- - Sie kann sie gemäß Artikel 15 desselben Dekrets Gelder zurückzufordern.
- Gemäß Artikel 104 §3 des Dekrets vom 25. Mai 2009 über die Haushaltsordnung der Deutschsprachigen Gemeinschaft kann sie, wenn die für ein bestimmtes Jahr gezahlten Subventionen oder Zuwendungen nicht ordnungsgemäß belegt sind oder wenn die für den Erhalt der Zahlung auferlegten Bedingungen nicht eingehalten wurden, die betreffenden Beträge von den Zahlungen des folgenden Jahres abziehen.

Die Verknüpfung der Genehmigung eines aktuellen Geschäftsführungsvertrags mit der Erfüllung von Bedingungen, die sich auf den vorherigen Geschäftsführungsvertrag beziehen, birgt das Risiko, dass bei Nichterfüllung dieser Bedingung der aktuelle Geschäftsführungsvertrag gekündigt wird. Anstatt dass die Einrichtung nur die Zuschüsse für die Aufgaben zurückzahlen muss, die sie in dem Jahr vor Abschluss des aktuellen Geschäftsführungsvertrags nicht nachweisen kann, müsste sie dann die Zuschüsse, die für die Dauer des aktuell laufenden Geschäftsführungsvertrags gezahlt wurden, erstatten, auch wenn alle Bedingungen, die sich auf die Tätigkeiten des laufenden Geschäftsführungsvertrags beziehen, erfüllt wurden.

Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsperson der Regierung, Artikel 8 des Dekrets vom 17. November 2008 zur Förderung der Einrichtungen der Erwachsenenbildung zu ergänzen und zu bestimmen, dass die Auflagen, unter deren die Regierung gegebenenfalls die Genehmigung eines Gesamtkonzeptes erteilt, sich auf die Umsetzung der Zielvorgaben des vorliegenden Gesamtkonzeptes beziehen müssen.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 17-101

3.1.1.4 Im Rahmen der Prävention, der Jugendhilfe und des Jugendschutzes eine Ethikkommission einsetzen

Rechtstext: Dekret vom 13. November 2023 über die Jugendhilfe und den Jugendschutz

Die Ombudsperson empfiehlt, im Bereich der Prävention, der Jugendhilfe und des Jugendschutzes eine Ethikkommission einzusetzen, die Stellungnahmen zu allen berufsethischen Fragen im Bereich der Prävention, der Jugendhilfe und des Jugendschutzes

abgibt, einschließlich zu jenen Fragen, die sich aus der Anwendung der im Qualitätshandbuch des Fachbereichs Jugendhilfe festgelegten deontologischen Richtlinien ergeben.

Die Ombudsperson erfährt im Kontakt mit den verschiedenen Sozialdiensten, dass sich immer wieder Fragen zum Umgang mit dem Berufsgeheimnis stellen (so z. B., ob eine Einrichtung im Auftrag des Jugendhilfedienstes einen Bericht für den Jugendrichter schreiben darf).

Zudem werden der Ombudsperson im Rahmen ihrer Tätigkeit vonseiten der Erziehungsberechtigten Fragen vorgelegt, die Bezug auf die Berufsethik nehmen:

- die Frage nach der Transparenz gegenüber den Erziehungsberechtigten in Bezug auf die Möglichkeit für die Jugendhilfe, bei Nichteinhaltung des Jugendhilfevertrags durch die Erziehungsberechtigten den Jugendrichter einzuschalten;
- die Frage, ob eine Einrichtung für den Jugendrichter einen Bericht schreiben darf, in dem steht, dass die Familie keine Struktur habe, ohne dass eine Person mit psychologischer Ausbildung seitens der Einrichtung in die Familie entsandt wurde und ohne dass die Einrichtung über alle Umstände, in denen die Familie gelebt hat, informiert ist;
- die Frage, ob eine Einrichtung oder ein Dienst einen Fehler begeht, wenn sie/er, obschon ihr/ihm verschiedene Informationen vorliegen, in einem offiziellen Bericht nur jene mitteilt, die ihrer/seiner Ansicht nach die Kindeswohlgefährdung untermauern.

Die Ombudsperson hat versucht, nach besten Wissen und Gewissen diese Beschwerden zu prüfen und diesbezüglich zu vermitteln. Allerdings stellt sich die Frage, ob sie die geeignete Person ist, um solche Aussagen zu treffen.

Die in der Französischen Gemeinschaft seit 1991 existierende Ethikkommission im Bereich der Jugendhilfe und des Jugendschutzes ist zusammengesetzt aus mehreren Personen, die aus verschiedenen Bereichen kommen (wie z. B. Personen mit einem Bachelor- oder Masterabschluss in Recht, Kriminologie, klinischer Psychologie, Soziologie, Philosophie oder mit einem Dokortitel in Psychiatrie, die Berufserfahrung im Bereich der Prävention, der Jugendhilfe und des Jugendschutzes nachweisen können). So wird gewährleistet, dass das erteilte Gutachten ausgewogen ist.

Das Dekret vom 13. November 2023 über die Jugendhilfe und den Jugendschutz sieht die Einrichtung einer Steuerungsgruppe vor. Allerdings hat diese Steuerungsgruppe zurzeit nicht den Auftrag, deontologische Fragen zu klären.

Demnach empfiehlt die Ombudsperson, im Bereich der Prävention, der Jugendhilfe und des Jugendschutzes eine Ethikkommission einzusetzen, die Stellungnahmen zu allen ethischen Fragen im Bereich der Prävention, der Jugendhilfe und des Jugendschutzes abgibt, einschließlich zu den Fragen, die sich aus der Anwendung der vom Fachbereich festgelegten deontologischen Richtlinien ergeben.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 22-017-S

3.1.1.5 Harmonisierung des Hinweisgeberschutzes

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Die Ombudsperson empfiehlt, das Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson in dem Sinne anzupassen, dass andere Personen als Personalmitglieder

eine Rechtswidrigkeit melden können und ein Schutz gewährt werden kann, auch wenn die Person intern keinen Verstoß gemeldet hat.

Zurzeit werden Hinweise über Verstöße durch zwei verschiedene Rechtstexte geregelt: zum einem durch das Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft und zum anderen durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Im Rahmen des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft prüft der Ombudsdienst Meldungen seitens Personalmitgliedern von Behörden, die bei der Ausübung ihres Amtes von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten innerhalb der Behörde, in der sie tätig sind, Kenntnis erlangt haben und die 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.

Im Rahmen des Dekrets vom 21. Februar 2022 darf der Ombudsdienst nur Hinweisen in Bezug auf Verstöße gegen EU-Recht nachgehen. Im Gegensatz zum Dekret vom 26. Mai 2009 muss es sich bei dem Hinweisgeber nicht unbedingt um ein Personalmitglied handeln.

Der Ombudsdienst kann demnach keinem Hinweis auf einen Integritätsverstoß nachgehen, wenn dieser Verstoß sich auf nationales Recht bezieht und der Hinweisgeber kein Personalmitglied ist.

Der Ombudsdienst darf auch keinem Hinweis auf einen Integritätsverstoß nachgehen, wenn dieser Verstoß sich auf nationales Recht bezieht und der Hinweisgeber ein Personalmitglied ist, das diesen Verstoß dem Vorgesetzten nicht gemeldet hat.

Die Kammer sowie die Parlamente der anderen Teilstaaten haben mit der Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/1937 ihre bis dahin geltenden Bestimmungen an die Bestimmungen der Richtlinie angepasst, sodass dort auch Hinweise zu Integritätsverstößen behandelt werden können, die sich auf nationales Recht beziehen und von einer anderen Person als einem Personalmitglied gemeldet wurden oder von einem Personalmitglied gemeldet wurden, ohne dass dieses im Vorfeld seinen Vorgesetzten auf den Verstoß hingewiesen hat.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akten: 23-037, 23-193

3.1.1.6 Die Bedingungen der Akteneinsicht im Rahmen der Vergabe von Städtebaugenehmigungen erweitern

Rechtstext: Artikel D.VIII.17 und D.VIII.18 des Wallonischen Gesetzbuches über die räumliche Entwicklung (dekretaler Teil)

Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, die Rechte der Personen, die Einsicht in die Akten von Städtebaugenehmigungen verlangen, zu erweitern.

Artikel D.VIII.17 Absatz 1 des Gesetzbuches über die räumliche Entwicklung sieht vor: „Ab der Ankündigung der öffentlichen Untersuchung und bis zum Tag ihres Abschlusses kann die der öffentlichen Untersuchung unterworfenen Akte kostenlos bei der Gemeindeverwaltung der Gemeinde, auf deren Gebiet die öffentliche Untersuchung organisiert wird, eingesehen werden.“

Artikel D.VIII.18 desselben Gesetzbuches hält fest: „Jeder kann Erklärungen bei dem Raumordnungs- und Städtebauberater oder bei dem Umweltberater, oder bei dem Gemeindegremium bzw. bei dem zu diesem Zweck bestimmten Gemeindebediensteten erhalten. Wenn es sich um das Raumentwicklungsschema handelt, kann jede Person Erläuterungen bei den Dienststellen oder bei der von der Regierung zu diesem Zweck bestimmten Person erhalten.“

Bürger, die Einsicht in die Akte nehmen, erhalten keine Kopie der Pläne, dies mit Verweis auf das Recht auf Privatsphäre des Antragstellers der Städtebaugenehmigung. Die Beschwerdeführer teilten der Ombudsperson mit, dass es für sie daher schwierig sei, sich ein Bild von den genauen Abmessungen zu machen. Mit der Zusendung des Genehmigungsbescheids erhielten die Beschwerdeführer eine Kopie der Pläne, allerdings im Format A4. Die genauen Abmessungen sind nach wie vor schwer zu beurteilen.

Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, ein Gleichgewicht zu finden zwischen dem Recht auf Privatsphäre des Inhabers der Städtebaugenehmigung und dem Wunsch des Bürgers, eine lesbare Kopie des Plans zu erhalten. So könnte z. B. der Antragsteller verpflichtet werden, anlässlich des Einreichens seines Antrags zusätzlich eine Kopie des Plans einzureichen, in dem die Aufteilung der Innenräume geschwärzt wurde. Diese Kopie könnte die Gemeinde bei der Akteneinsicht z. B. elektronisch übermitteln.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 23-227

3.1.1.7 Städtebaugenehmigung – Feststellungsprotokoll – Information

Rechtstext: Gesetzbuch über die räumliche Entwicklung vom 20. Juli 2016

Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, die Gemeinde bei Erhalt eines Feststellungsprotokolls zu verpflichten, den Antragsteller zu informieren, dass sie verpflichtet ist, seinen Regularisierungsauftrag für unzulässig zu erklären.

Der Gemeinde ist es nicht gestattet, über einen Regularisierungsantrag zu befinden, ab dem Moment, wo sie über ein Feststellungsprotokoll informiert wird. Die Fristen, um über den Regularisierungsantrag zu entscheiden, werden durch das Feststellungsprotokoll ausgesetzt (in ihrem Fall bis zur Verkündung eines rechtskräftigen Urteils) (Artikel D.VII.7.1 des Gesetzbuches über die räumliche Entwicklung).

Das Gesetzbuch über die räumliche Entwicklung sieht aber keine Verpflichtung für die Gemeinde vor, den Antragsteller über den Aussetzungseffekt des Feststellungsprotokolls auf den Regularisierungsantrag zu informieren.

Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsperson dem Parlament, die Gemeinde bei Erhalt eines Feststellungsprotokolls zu verpflichten, den Antragsteller zu informieren, dass sein Regularisierungsantrag für unzulässig erklärt wurde.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 22-247

3.1.1.8 Klärung der Aufgabe des Ombudsdienstes in Bezug auf gewisse Beschwerden zur Sprachengesetzgebung

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

Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament festzulegen, ob der Ombudsdienst aus Eigeninitiative tätig werden soll, wenn ein Bürger sich an den Ombudsdienst wendet, um auf ein Problem in der Anwendung der Sprachengesetzgebung aufmerksam zu machen, gleichzeitig aber nicht wünscht, weiterhin aktiv zu werden.

Artikel 3 §2 des Dekrets zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft sieht Folgendes vor:

„Die Ombudsperson begleitet zudem Beschwerden gegen Behörden und Einrichtungen, die der Sprachengesetzgebung unterliegen, indem sie:

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.“

Einige Bürger wenden sich mit Hinweisen zu vermuteten Sprachengesetzgebungsverletzungen an den Ombudsdienst und hegen die Hoffnung, dass der Ombudsdienst in Eigeninitiative aktiv wird. Gegenüber den Behörden und Einrichtungen, die der Sprachengesetzgebung unterliegen, wünschen diese Personen nicht genannt zu werden. Entweder scheuen sie den Konflikt oder sie sehen es als ausschließliche Aufgabe der Deutschsprachigen Gemeinschaft an, sich für die Rechte der Bürger in diesem Bereich einzusetzen.

Zum jetzigen Zeitpunkt registriert die Ombudsperson diese Hinweise nur. Sollte das Parlament wünschen, dass die Ombudsperson nach Erhalt eines solchen Hinweises aktiv wird, bittet die Ombudsperson das Parlament, dies dekretal zu präzisieren.

3.1.2 Empfehlungen an das Parlament aus vorherigen Jahresberichten

3.1.2.1 Autonome Hochschule – Zusatzausbildung – Zulassungsbedingungen

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2012 – Kapitel: 3.1.1.1 – aktueller Status: wird geprüft)

Die Ombudsperson 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, [...]“.

Gemäß 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 angesehen 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.

3.1.2.2 Rechtsbehelfsbelehrung im freien subventionierten Unterrichtswesen

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

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);
- dass 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 Ombudsperson, 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.

3.1.2.3 Ombudsperson – Mitwirkungspflicht – Arztgeheimnis

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: wird geprüft)

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

In Erwägung,

- dass die Ombudsperson 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 die Ombudsperson übermittelt;
- dass in der Folge die Ombudsperson Beschwerden u. a. zu freiheitsberaubenden Maßnahmen in den Wohn- und Pflegezentren für Senioren nicht prüfen kann;
- dass für den Fall, dass der Dekretgeber die Person gegenüber der Ombudsperson vom Arztgeheimnis entbindet, diese immer noch die Möglichkeit behält, zu schweigen;

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

3.1.2.4 Ombudsperson – Mitwirkungspflicht – Begriff „Vertrauensperson“ präzisieren

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: wird geprüft)

Die Ombudsperson empfiehlt, in Artikel 19 §3 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson 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 einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft Folgendes vorsieht: „Personen, die an ein Amts-, Berufs- oder Geschäftsgeheimnis gebunden sind, werden im Rahmen der von den Ombudspersonen 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;

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

3.1.2.5 Vorsehen eines verwaltungsrechtlichen Verfahrens im Rahmen des Dekrets über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

Die Ombudsperson empfiehlt im Falle der Ablehnung eines Antrags auf Akteneinsicht, Erklärung oder Abschrift eines Verwaltungsdokuments oder im Falle der Unterlassung der Behandlung eines Antrags, ein gesondertes Verwaltungsverfahren einzurichten.

In Erwägung,

- dass aufgrund von Artikel 5 des o. e. Dekrets eine Behörde einen Antrag auf Einsicht, Erklärung oder Abschrift bezüglich eines Verwaltungsdokuments ablehnen kann;
- dass nicht ausgeschlossen werden kann, dass eine Behörde es unterlässt, einem solchen Antrag stattzugeben;
- dass in dem Fall dem Antragsteller vor den Staatsrat ziehen muss;
- dass ein Verfahren vor dem Staatsrat mit einem hohen Zeit- und Kostenaufwand verbunden ist;
- dass die Einrichtung eines hiesigen Verwaltungsverfahrens dem Bürger Zeit und Kosten sparen würde;

empfiehlt die Ombudsperson dem Parlament im Rahmen des Dekrets über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten im Falle der Ablehnung eines Antrags auf Akteneinsicht, Erklärung oder Abschrift eines Verwaltungsdokument oder im Falle der Unterlassung der Behandlung des Antrags, ein gesondertes Verwaltungserfahren einzurichten.

3.1.2.6 Zusätzliche Unterstützung für Personen, die Verstöße melden

Rechtstext: Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

Die Ombudsperson empfiehlt, zusätzliche unterstützende Maßnahmen in Form von psychologischer und finanzieller Hilfe für Hinweisgeber im Rahmen des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements und im Rahmen des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft vorzusehen.

In Erwägung,

- dass Artikel 20 der Richtlinie (EU) 2019/1937 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2019 zum Schutz von Personen, die Verstöße gegen das Unionsrecht melden, auf die Möglichkeit für die Mitgliedstaaten hinweist, unterstützende Maßnahmen zu treffen;
- dass die Meldung eines Verstoßes für Hinweisgeber eine starke psychologische Belastung darstellen kann;
- dass die Konsultation eines Psychologen mit Kosten verbunden ist, die nicht von der Krankenkasse übernommen werden;
- dass es angebracht ist, einen Teil des Eigenanteils für diese Kosten, den der Hinweisgeber zu tragen hat, zu übernehmen;
- dass die Meldung eines Verstoßes ein Gerichtsverfahren zur Folge haben kann;
- dass der Hinweisgeber nicht unbedingt die Bedingungen für die Inanspruchnahme eines kostenlosen Rechtsbeistands erfüllt;
- dass es angebracht ist, einen Teil der Kosten, die der Hinweisgeber zu tragen hat, zu übernehmen;
- dass bei der Offenlegung eines Verstoßes der Hinweisgeber in Kontakt kommt mit Medien;
- dass es angebracht ist, den Hinweisgeber im Falle einer Offenlegung im Umgang mit Medien zu coachen;
- dass der föderale Gesetzgeber im Rahmen des Gesetzes vom 8. Dezember 2022 über die Kanäle für die Meldung von Missständen und den Schutz von Personen, die Missstände in Organisationen des föderalen öffentlichen Sektors und bei der Integrierten Polizei melden, das föderale Institut für Menschenrechte mit den oben aufgeführten Unterstützungsmaßnahmen beauftragt hat;

empfiehlt die Ombudsperson, zusätzliche unterstützende Maßnahmen in Form von psychologischer und finanzieller Hilfe für Hinweisgeber im Rahmen des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements und im Rahmen des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft vorzusehen.

3.1.2.7 Beendigung des Mandats als Ombudsperson

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

Der parlamentarische Beschluss zur Abberufung der Ombudsperson sollte mit einer Zweidrittelmehrheit gefasst werden.

In Erwägung,

- dass die Vereinten Nationen in ihrer Generalversammlung am 16. Dezember 2020 eine Resolution über die Rolle der Institutionen von Ombudsleuten und Mediatoren bei der Förderung und dem Schutz von Menschenrechten, der guten Regierungsführung und der Rechtsstaatlichkeit verabschiedet haben;
- dass Punkt 11 der Resolution Folgendes vorsieht: Die Ombudsperson kann nur gemäß einer umfassenden Liste klarer und angemessener Bedingungen, die im Gesetz festgelegt sind, ihres Amtes enthoben werden. Diese Bedingungen beziehen sich nur auf die wesentlichen Kriterien „Unfähigkeit“ bzw. „Unfähigkeit, die Aufgaben des Amtes zu erfüllen“ und „Fehlverhalten“ oder „Fehler“, die eng ausgelegt werden müssen. Die parlamentarische Mehrheit, die erforderlich ist, um das Amt der Ombudsperson durch das Parlament selbst oder durch ein Gericht auf Antrag des Parlaments zu beenden, muss mindestens so hoch sein wie die für ihre Wahl festgelegte Mehrheit, vorzugsweise aber höher als diese. Das Verfahren zur Entlassung ist öffentlich, transparent und gesetzlich geregelt;

empfiehlt die Ombudsperson, Artikel 13 §2 in dem Sinne zu ergänzen, dass der parlamentarische Beschluss zur Abberufung der Ombudsperson mit einer Zweidrittelmehrheit gefasst werden sollte.

3.2 EMPFEHLUNGEN AN DIE REGIERUNG DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.2.1 Aktuelle Empfehlungen

3.2.1.1 Im Rahmen von per Erlass geregelten verwaltungsrechtlichen Beschwerdeverfahren den Begriff „verwaltungsrechtliche Beschwerde“ verwenden

Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, im Rahmen von verwaltungsrechtlichen Beschwerdeverfahren gegen Beschlüsse des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft den Begriff „verwaltungsrechtliche Beschwerde“ anstatt „Beschwerde“ zu verwenden.

Durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft wurde ein Beschwerdeverfahren festgelegt.

Dieses Beschwerdeverfahren greift nicht, wenn für den Beschluss, gegen den sich die Beschwerde richtet, schon ein verwaltungsrechtliches Verfahren vorgesehen ist.

Dort gelten bestimmte Fristen und Formvorschriften.

Wenn die Regierung im Rahmen von verwaltungsrechtlichen Einspruchsverfahren nun das Wort „Beschwerde“ nutzt, besteht beim Bürger die Gefahr der Verwirrung.

Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsperson, im Rahmen von per Erlass geregelten verwaltungsrechtlichen Verfahren den Begriff „verwaltungsrechtliche Beschwerde“ anstatt „Beschwerde“ zu verwenden.

3.2.1.2 Im Falle einer Ablehnung einer Sozialwohnung, die die ÖWOB dem Mieter schon einmal angeboten hat, keine Streichung von der Liste vorsehen

Rechtstext: Erlass der Wallonischen Regierung vom 6. September 2007 über die Vermietung der von den Wohnungsbaugesellschaften öffentlichen Dienstes verwalteten Wohnungen

Die Ombudsperson empfiehlt, einen Mieter, der einen Antrag auf Wohnungswechsel gestellt hat, nicht von der Liste zu streichen, wenn die Wohnung, die die ÖWOB ihm anbietet, dieselbe ist, die die Gesellschaft ihm schon einmal angeboten hat und die er aus persönlichen Gründen abgelehnt hat.

Artikel 17bis des Erlasses der Regierung der Wallonischen Region vom 6. September 2007 über die Vermietung der von den Wohnungsbaugesellschaften öffentlichen Dienstes verwalteten Wohnungen erlaubt es einem Mieter, einen Wohnungswechsel aus persönlichen Gründen zu beantragen.

Wenn ein Mieter eine angebotene Wohnung ablehnt, hat er dafür gute Gründe, z. B. dass die Wohnung verkehrstechnisch ungünstig liegt.

Die Tatsache, dass ein Mieter eine ihm angebotene Wohnung ablehnt, hat Konsequenzen: Die Ablehnung der Wohnung hat zur Folge, dass der Mieter 6 Monate warten muss, bevor er erneut einen Wohnungswechsel beantragen kann.

Stellt der Mieter nach dieser Frist erneut einen Antrag auf Wohnungswechsel, ist es zurzeit der öffentlichen Wohnungsbaugesellschaft gestattet, dieselbe Wohnung, die der Mieter bereits abgelehnt hat, erneut anzubieten. Die Chance, dass der Mieter die Wohnung ein zweites Mal ablehnt, ist groß. Dies hätte zur Folge, dass er erneut für 6 Monate von der besagten Liste gestrichen würde.

Ein Mieter sollte jedoch nicht zwei Mal hintereinander für die Ablehnung ein- und derselben Wohnung „bestraft“ werden.

Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsperson, Artikel 17bis des Erlasses der Regierung in dem Sinne zu ergänzen, dass die Streichung von der Liste der Mieter, die einen Wohnungswechsel beantragt haben, nicht erfolgt, wenn die abgelehnte Wohnung dem Mieter schon einmal angeboten wurde.

3.2.1.3 Einführung eines Rechts auf Fehler bei Kontakten mit der öffentlichen Verwaltung

Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, dem Bürger, der zum ersten Mal und in gutem Glauben eine für seine Situation geltende Regel missachtet oder im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung einen Fehler begangen hat, automatisch das Recht auf Irrtum zu gewähren.

In Erwägung,

- dass die Beziehungen zwischen den Bürgern und den Behörden immer komplizierter werden und der Informationsaustausch immer öfter elektronisch erfolgt;
- dass die Rechtsvorschriften nicht immer einfach zu verstehen sind und dass der kleinste Fehler oder das kleinste Missverständnis schnell schwerwiegende administrative Auswirkungen haben kann;
- dass Frankreich in seinem „Gesetz über einen Staat im Dienste einer vertrauenswürdigen Gesellschaft“ festgelegt hat, dass Bürger und Unternehmer Fehler machen können;
- dass der niederländische Staatsrat in seinem Jahresbericht 2017 dafür plädiert hat, das Recht auf Fehler zu einem Rechtsgrundsatz zu machen;
- dass der belgische Senat in seiner Resolution vom 17. November 2021 das Einführen eines Rechts auf Fehler bei Kontakten mit der öffentlichen Verwaltung fordert (Dokument Nr. 7-244/6 (2021-2022));

empfiehlt die Ombudsperson der Regierung, jedem Bürger oder jedem Unternehmen, der/das zum ersten Mal und in gutem Glauben eine für seine Situation geltende Regel missachtet oder im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung einen Fehler begangen hat, automatisch das Recht auf Irrtum zu gewähren.

Konkret könnte dieses Recht auf Irrtum wie folgt umgesetzt werden:

- A) Ist ein an die Verwaltung gerichteter Antrag unvollständig, teilt die Verwaltung dem Antragsteller mit, welche Unterlagen und Informationen nach den geltenden Gesetzen und Vorschriften fehlen. Sie setzt eine Frist für den Erhalt dieser Unterlagen und Informationen.

Die Frist, nach deren Ablauf der Antrag als angenommen gilt, beginnt erst mit dem Eingang der erforderlichen Unterlagen und Informationen.

Die Frist, nach deren Ablauf der Antrag als abgelehnt gilt, wird während der Frist für die Vorlage der erforderlichen Unterlagen und Informationen ausgesetzt. Werden diese Unterlagen und Informationen jedoch vor Ablauf der Frist vorgelegt, so endet die Aussetzung.

Die Liste der fehlenden Unterlagen und Informationen sowie die Frist für ihre Vorlage sind in der Empfangsbestätigung enthalten.

- B) Das Fehlen eines Dokuments in einer Akte, die von einem Bürger im Hinblick auf die Zuerkennung eines Rechts eingereicht wurde, darf die Verwaltung nicht dazu veranlassen, die Bearbeitung dieser Akte bis zur Übermittlung des fehlenden Dokuments auszusetzen.

Fehlt das Schriftstück zum Zeitpunkt der Entscheidung über die Zuerkennung des betreffenden Rechts noch, so wird diese Zuerkennung erst wirksam, wenn die Verwaltung dieses Schriftstück erhalten hat.

Dieser Artikel gilt nicht, wenn das fehlende Schriftstück für die Verwaltung unerlässlich ist, um die Akte rechtsgültig zu prüfen.

- C) Ist ein an eine Verwaltung gerichteter Antrag mit einem Form- oder Verfahrensfehler behaftet, der seine Prüfung verhindert, und kann dieser Fehler innerhalb der gesetzlichen Fristen behoben werden, so fordert die Verwaltung den Antragsteller auf, den Antrag zu berichtigen, und gibt ihm dabei die für die Berichtigung gesetzte Frist, die einzuhaltenden Formalitäten oder Verfahren sowie die Rechts- und Verwaltungsvorschriften, die diese vorsehen, an.

Die Fristen für die Einlegung eines Rechtsbehelfs können dem Antragsteller nicht entgegeng gehalten werden, wenn die Antwort der Verwaltung nicht die im vorstehenden Absatz genannten Angaben enthält.

Ähnliche Bestimmungen, wie unter A) genannt, wurden schon im Erlass der Regierung vom 30. September 2021 zur Einführung eines Prämiensystems zur Steigerung der Energieeffizienz der Wohngebäude vorgesehen.

Die Ombudsperson empfiehlt demnach der Regierung, wenn möglich diese Art Rechte für jede Form von Antrag vorzusehen.

3.2.1.4 Längere Fristen für verwaltungsrechtliche Beschwerden vorsehen

Rechtstext: Erlass der Regierung vom 30. September 2021 zur Einführung eines Prämiensystems zur Steigerung der Energieeffizienz der Wohngebäude (exemplarisch genannt)

Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, im Rahmen der Festlegung von verwaltungsrechtlichen Beschwerdeverfahren eine Mindestfrist vorzusehen, die länger als 30 Tage ist.

Die Ombudsperson stellt fest, dass die Regierung in den letzten Jahren vermehrt verwaltungsrechtliche Einspruchsverfahren vorgesehen hat. Dies hat den Vorteil, dass der

Bürger sich nicht direkt an den Staatsrat wenden muss. Die von der Regierung vorgesehene Frist, um Einspruch zu erheben, ist standardmäßig auf 30 Tage begrenzt.

Die Ombudsperson stellt fest, dass diese Frist sehr kurz bemessen ist. Viele Personen, die sich an den Ombudsdienst wenden, haben es nicht geschafft, diese Frist einzuhalten. Diese kurze Fristsetzung berücksichtigt nicht ausreichend, dass es im Leben Ereignisse geben kann, die verhindern, dass man sich in dieser kurzen Zeit korrekt um einen Einspruch kümmern kann, wie z. B. eine Krankheit, berufliche Reisen, ...

Zudem stellt die Ombudsperson fest, dass wenn eine Beschwerde eingereicht wurde und alle Unterlagen vorliegen, die Regierung für sich selber eine Frist von 3 Monaten vorsieht, um die Beschwerde zu prüfen (siehe beispielhaft Artikel 16 §2 des Erlasses der Regierung vom 30. September 2021 zur Einführung eines Prämiensystems zur Steigerung der Energieeffizienz der Wohngebäude).

Des Weiteren verliert die Person, die innerhalb dieser kurzen Frist keine „Beschwerde“ bei der Regierung eingelegt hat, ihr Recht, sich in der Folge an den Staatsrat zu wenden.

Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsperson der Regierung, im Rahmen der Festlegung von verwaltungsrechtlichen Einspruchsverfahren eine Mindestfrist vorzusehen, die länger als 30 Tage ist, z. B. 60 Tage.

3.2.2 Empfehlungen an die Regierung aus vorherigen Jahresberichten

3.2.2.1 Präzisieren des Begriffs „Studienprogramm“

Rechtstext: Erlass der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und Arbeitsweise des Prüfungsausschusses für den Sekundarunterricht

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

Präzisieren des Begriffs „Studienprogramm“ im Erlass der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und die Arbeitsweise des Prüfungsausschusses für den Sekundarunterricht sowie die Durchführung der Prüfungen vor diesem Ausschuss.

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 Ombudsperson, Artikel 16 §2 des Erlasses der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und die Arbeitsweise des Prüfungsausschusses für den Sekundarunterricht sowie die Durchführung der Prüfungen vor diesem Ausschuss 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.

3.2.2.2 Dekret Qualifikationsrahmen – Verabschieden von Ausführungserlassen

Rechtstext: Dekret 18. November 2013 zur Einführung eines Qualifikationsrahmens der Deutschsprachigen Gemeinschaft

(Empfehlung aus Jahresbericht 2021 – aktueller Status: wird geprüft)

Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, die Ausführungserlasse zum Dekret vom 18. November 2013 zur Einführung eines Qualifikationsrahmens der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu verabschieden.

In Erwägung,

- dass gemäß Artikel 11 des Dekrets vom 18. November 2013 zur Einführung eines Qualifikationsrahmens der Deutschsprachigen Gemeinschaft die Zuordnung von weiteren Qualifikationen, als den in den Artikeln 9 und 10 desselben Dekrets vorgesehenen, durch eine technische Kommission erfolgt, deren Verfahrensweise die Regierung bestimmen muss;
- dass gemäß Artikel 13 eine zentrale Koordinationsstelle eingerichtet wird, die u. a. die Sicherstellung des Zugangs zu Informationen und Leitlinien für Institutionen, Bildungsakteure, Unternehmen und Bürger gewährleistet;
- dass gemäß Artikel 15 die Regierung innerhalb von fünf Jahren nach Inkrafttreten des Dekrets eine zentrale Validierungsstelle einrichten muss, die folgende Aufgaben wahrnimmt:
 1. die Überprüfung individueller Anträge auf Validierung von in nicht formalen oder informellen Lernkontexten erworbenen Kompetenzen;
 2. die Erfassung und Darstellung der bis zum Zeitpunkt der Antragstellung erworbenen Kompetenzen eines individuellen Antragstellers;
 3. die Koordination von Kompetenzerfassungsverfahren im Rahmen der Validierung in nicht formal oder informellen Lernkontexten erworbenen Kompetenzen;
 4. die Orientierung von individuellen Antragstellern hin zu Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zur Vervollständigung ihrer beruflichen Kompetenzen;
 5. die Unterstützung von individuellen Antragstellern bei der Integration in den Arbeitsmarkt. Die Regierung legt die weiteren Modalitäten fest;
- dass bis zum jetzigen Zeitpunkt die Artikel 11, 13 und 15 des o. e. Dekrets nicht ausgeführt wurden;
- dass dies die Anerkennung von erlangten informellen Kompetenzen für den Bürger erschwert;

empfehlte die Ombudsperson die Verabschiedung der entsprechenden Erlasse.

3.2.2.3 Im Rahmen der Anträge zur Prüfungsbefreiung von technischen Fächern mehr auf die Kompetenzen als auf die Ausrichtung zu achten

Rechtstext: Erlass der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und die Arbeitsweise des Prüfungsausschusses der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht sowie die Durchführung der Prüfungen vor diesem Ausschuss

(Empfehlung aus Jahresbericht 2021 – aktueller Status: wird geprüft)

Um, wie vom Dekretgeber gewünscht, eine verstärkte Durchlässigkeit der Bildungssysteme zu erreichen, empfiehlt die Ombudsperson der Regierung, bei Anträgen auf Prüfungsbefreiung von technischen Fächern mehr auf die erworbenen Kompetenzen als auf die Bildungsausrichtung zu achten.

In Erwägung,

- dass gemäß Artikel 3 des Dekrets vom 18. November 2013 zur Einführung eines Qualifikationsrahmens die erlangten Kompetenzen im Vordergrund stehen und nicht die Bildungssysteme

- dies um eine verstärkte Durchlässigkeit der Bildungssysteme zu erreichen;
 - dass Artikel 4 desselben Dekrets der Deutschsprachigen Gemeinschaft die berufsbezogene und die allgemeine Bildung als gleichwertig ansieht (Art. 4);
 - dass Artikel 16 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 (kurz Dekret „Prüfungsausschuss“) vorsieht, dass Inhabern eines Schulzeugnisses oder Diploms, aus dem hervorgeht, dass sie mit Erfolg an einem ähnlichen Unterricht teilgenommen haben, eine Befreiung von bestimmten Prüfungen gewährt werden kann und dass die Regierung die Verfahrensweise und die Gültigkeitsdauer dieser Prüfungsbefreiung festlegt;
 - dass demnach o. e. Artikel 16 drei Bedingungen enthält:
 - (1) dass der Unterricht aus einem Schulzeugnis oder einem Diplom hervorgehen muss,
 - (2) dass der Unterricht ähnlich sein muss und
 - (3) dass die Teilnahme erfolgreich war;
 - dass das o. e. Dekret den Begriff „Diplom“ nicht definiert;
 - dass es sich bei einem Diplom um eine Urkunde einer Bildungsinstitution handelt;
 - dass eine Bildungseinrichtung eine Einrichtung darstellt, die einem Rechtstext folgend einen originären Bildungsauftrag besitzt oder der ein indirekter Bildungsauftrag zugesprochen wird;
 - dass Artikel 2 §2 des Dekrets vom 7. Januar 2000 zur Schaffung eines Arbeitsamtes in der Deutschsprachigen Gemeinschaft dem Arbeitsamt einen Bildungsauftrag erteilt;
 - dass demnach ein Berufsbildungszertifikat, ausgestellt vom Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft (kurz ADG), ein Diplom im Sinne von Artikel 16 des Dekrets „Prüfungsausschuss“ darstellt;
 - dass die Regierung im Rahmen des Erlasses vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und die Arbeitsweise des Prüfungsausschusses der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht sowie die Durchführung der Prüfungen vor diesem Ausschuss die Verfahrensweise der Prüfungsbefreiung regelt;
 - dass Artikel 8 des o. e. Erlasses vorsieht, dass die Regierung nach einem Gutachten der zuständigen Inspektion Prüfungsbefreiungen gewähren kann;
 - dass in den Fällen, in denen für das Erlangen eines Abiturs über den zweiten Bildungsweg Prüfungen für die allgemeinbildenden Unterrichte abgelegt wurden bzw. Prüfungsbefreiungen erteilt wurden und der Antrag auf Prüfungsbefreiungen sich lediglich auf technisch ausgerichtete Unterrichte bezieht;
 - dass – abgesehen von der Bildungsausrichtung – die erteilten Module des ADG vom Inhalt, von der Anzahl Stunden und vom Prüfungsablauf her den technischen Unterrichten, für die die Prüfungsbefreiung beantragt wird, ähnlich sind;
- empfehl die Ombudsperson der Regierung, mehr auf die vermittelten Kompetenzen als auf die Bildungsausrichtung zu achten und der Person eine Prüfungsbefreiung für die technischen Unterrichte zu erteilen.

3.2.2.4 Erteilung von Entscheidungsvollmachten an Bedienstete, die gleichzeitig das Gutachten zur Entscheidung erteilen

Rechtstext: Erlass der Regierung vom 19. Juli 2012 zur Erteilung bestimmter Vollmachten an Bedienstete des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft

(Empfehlung aus Jahresbericht 2021 – aktueller Status: wird geprüft)

Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, bei der Erteilung bestimmter Vollmachten an Bedienstete des Ministeriums darauf zu achten, dass die Person, die die Vollmacht erhält, nicht dieselbe Person ist, die gemäß Erlass in derselben Materie der Regierung ein Gutachten erteilen muss.

In Erwägung,

- dass Artikel 8 des Erlasses der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und die Arbeitsweise des Prüfungsausschusses für den Sekundarunterricht sowie die Durchführung der Prüfungen vor diesem Ausschuss vorsieht, dass die Regierung nach Einholen eines Gutachtens bei der zuständigen Inspektion eine Prüfungsbefreiungen gewähren kann;
 - dass Artikel 28 §2 des Erlasses der Regierung vom 19. Juli 2012 zur Erteilung bestimmter Vollmachten an Bedienstete des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft dem Leiter des Fachbereichs Pädagogik die Vollmacht erteilt, um eine Prüfungsbefreiung zu erteilen;
 - dass aktuell die zuständige Inspektion, die das Gutachten erteilt, und die Bevollmächtigte der Regierung, die über die Prüfungsbefreiung entscheidet, ein und dieselbe Person ist;
 - dass demnach die Regierung einen Entscheidungsprozess vorschreibt, der in abgeschwächter Form ein zwei Augen-Prinzip vorsieht, jedoch durch die Übertragung der Vollmacht dieser Schutzmechanismus nicht zum Tragen kommt;
- empfiehlt die Ombudsperson der Regierung, bei der Erteilung bestimmter Vollmachten an Bedienstete des Ministeriums darauf zu achten, dass die Person, die die Vollmacht erhält, nicht dieselbe Person ist, die gemäß Erlass in derselben Materie der Regierung ein Gutachten erteilen muss.

3.2.2.5 Definition des Begriffs „Einkommen“ für die Berechnung der Nutzungsgebühr einer Notaufnahmewohnung

Rechtstext: Erlass der Regierung vom 1. Dezember 1994 über Notaufnahmewohnungen

(Empfehlung aus Jahresbericht 2021 – aktueller Status: wird geprüft)

Die Ombudsperson empfiehlt, für die Berechnung der Nutzungsgebühr einer Notaufnahmewohnung den Begriff „Einkommen“ zu definieren und u. a. festzuhalten, ob das Kindergeld als Einkommen gilt oder nicht.

In Erwägung,

- dass zurzeit ein ÖSHZ für die Berechnung der Nutzungsgebühr einer Notaufnahmewohnung die Kinderzulagen einer Familie als Einkommen zählt;
 - dass Artikel 5 §1 Absatz 1 des Erlasses der Regierung vom 1. Dezember 1994 über Notaufnahmewohnungen festlegt, dass der Träger die finanzielle Eigenbeteiligung der Personen, die in einer Notaufnahmewohnung untergebracht sind, aufgrund von objektiven, im Voraus festgelegten Kriterien berechnet;
 - dass Absatz 2 desselben Artikels vorsieht, dass für die Berechnung des effektiven Einkommens alle Einkünfte der Personen, die in einer selben Notaufnahmewohnung untergebracht sind, addiert werden. Die Beteiligung kann angepasst werden, wenn eine Erhöhung oder Verminderung des Monatseinkommens um mindestens 5 % festgestellt wird;
 - dass der Erlass keine Definition der Begriffe „Einkommen“ und „Einkünfte“ enthält;
- empfiehlt die Ombudsperson der Regierung, für die Berechnung des Einkommens bzw. der Einkünfte zu präzisieren, ob das Kindergeld als Einkommen gilt oder nicht.

3.2.2.6 Wohn- und Mietbeihilfen: Auferlegen einer Verwaltungsstrafe für Vermieter, die einen Beamten an der Ausübung seines Amtes hindern

Rechtstext: Wallonisches Gesetzbuch vom 29. Oktober 1998 über nachhaltiges Wohnen

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022 – aktueller Status: wird geprüft)

Voraussetzung für die Gewährung einer Umzugs- und Mietbeihilfe ist u. a., dass die Wohnung, aus der der Mieter ausziehen möchte, weder gesund noch verbesserungsfähig

ist. Verweigert der Vermieter dem zuständigen Beamten den Zutritt zur Wohnung, kann keine eventuelle Unbewohnbarkeit festgestellt werden. Die Umzugs- und Mietbeihilfe kann dann nicht gewährt werden. Der Vermieter hat zurzeit keine Konsequenzen zu befürchten. Die derzeitige Praxis der Behörde der Wallonischen Region, die diese Verwaltungsstrafen im Auftrag der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft verhängt, besteht darin, diese Strafen nur außerhalb des Kontextes der Mietbeihilfen zu verhängen. Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft, auch diesem Vermieter eine Geldstrafe aufzuerlegen.

In Erwägung,

- dass Artikel 2 §1 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 21. Januar 1999 über die Gewährung von Umzugsbeihilfen, Miet- und Einrichtungsbeihilfen vorsieht, dass u. a. dem Haushalt in prekären Verhältnissen Umzugs- und Mietzuschüsse gewährt werden, der eine unbewohnbare Wohnung verlässt und eine gesunde Wohnung oder eine verbesserungsfähige Wohnung mietet;
 - dass gemäß Artikel 1 Nummer 15 des Wallonischen Gesetzbuchs vom 29. Oktober 1998 als unbewohnbare Wohnung die Wohnung gilt, die den von der Regierung festgelegten Mindestkriterien in Sachen gesundheitlicher Zuträglichkeit nicht genügt und deren Bewohnung die Gesundheit oder die Sicherheit deren Bewohner gefährdet;
 - dass gemäß Artikel 5 §1 Nummer 2 des Wohngesetzbuches der zuständige Verwaltungsbeamte die Unbewohnbarkeit festzustellen hat;
 - dass der Vermieter die Feststellung der Unbewohnbarkeit verhindern kann, indem er dem zuständigen Beamten den Zutritt zu der Wohnung verweigert;
 - dass Artikel 200bis des Wallonischen Wohngesetzbuches der Regierung erlaubt, einem Vermieter eine administrative Geldbuße aufzuerlegen, der eine Feststellung der Unbewohnbarkeit verhindert;
 - dass die Möglichkeit der Erhebung einer Geldstrafe zurzeit nur im Rahmen der Feststellung der Wohnzuträglichkeit wahrgenommen wird, die nicht im Rahmen der Gewährung einer Mietbeihilfe stattfindet;
 - dass Artikel 200bis desselben Wohngesetzbuches aber keinen Unterschied macht, ob die Verhinderung der Feststellung der Unbewohnbarkeit innerhalb oder außerhalb des Kontextes der Gewährung einer Mietbeihilfe stattfindet;
 - dass das Verhalten eines solchen Vermieters verhindert, dass die von der Regierung geführte Politik ihre Wirkung zeigt – die Mietbeihilfe wird nicht gezahlt;
 - dass die Gefahr besteht, dass der nächste Mieter eine Wohnung bezieht, die nicht den von der Regierung festgelegten Wohnzuträglichkeitskriterien (wie Sicherheit, Stabilität, ...) entspricht;
- empfiehlt die Ombudsperson der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft, diesem Vermieter eine Geldstrafe aufzuerlegen.

3.3 EMPFEHLUNGEN AN DAS MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.3.1 Empfehlungen an das Ministerium aus vorherigen Jahresberichten

3.3.1.1 Bekanntheitsgrad des Bürgertelefons

(Empfehlung aus Jahresbericht 2017 – Kapitel: 3.1.1 – aktueller Status: wird geprüft)

Ein Teil der Bürger verfügt nicht über die Fähigkeiten, Informationen im Internet einzuholen. Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsperson 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.

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

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

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

3.4 EMPFEHLUNGEN AN DIE LOKALEN BEHÖRDEN

3.4.1 Aktuelle Empfehlungen

3.4.1.1 Hinweis auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit bei der Aufsicht über die lokalen Behörden

Rechtstext: Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements

Die Ombudsperson empfiehlt, 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;
- dass im Gegenzug das Recht für den Bürger eingeführt wurde, Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen;
- dass die Frist für das Einreichen dieser Beschwerde sehr kurz ist (20 Kalendertage);
- dass Artikel 2 des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements mit dem Titel „Prinzip der aktiven Kommunikation“ die Verpflichtung für die Behörden, also auch die lokalen Behörden, vorsieht, aktiv und in Eigeninitiative über bestehende Beschwerdemöglichkeiten zu informieren;

empfiehlt die Ombudsperson den lokalen Behörden, den Empfänger eines individuellen Beschlusses auch auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit bei der Aufsichtsbehörde über die lokalen Behörden, unter Angabe der einzuhaltenden Form und Frist, hinzuweisen.

3.4.1.2 Stellungnahme des Gemeindegremiums im Rahmen eines eigenen Städtebaugenehmigungsantrags

Die Ombudsperson empfiehlt jedem Gemeindegremium für den Fall, dass es selbst einen Städtebaugenehmigungsantrag bei der Regierung eingereicht hat und im Laufe des Verfahrens aufgefordert wird, Stellung zu beziehen:

- a) bei einem negativen Gutachten eines kommunalen Beratungsausschusses für Raumordnung und Mobilität, diesem besonders Gewicht zu verleihen;
- b) bei Beanstandungen von Bürgern im Rahmen einer öffentlichen Untersuchung keine Bewertung zu der gewählten Form der Beanstandungen, zum Wohnort des Einwohners oder zur Zusammensetzung des Haushalts zu machen.

Rechtstext: Wallonisches Gesetzbuch vom 20. Juli 2016 über die räumliche Entwicklung

Es war der Wille des wallonischen Dekretgebers, die Meinung der Einwohner gebührend zu achten. Dies kann an verschiedenen Bestimmungen des wallonischen Wohngesetzbuches festgemacht werden:

- So hält Artikel D.I.1 §2 letzter Absatz des Gesetzbuchs vom 20. Juli 2016 über die räumliche Entwicklung (kurz WGRE) fest, dass die Einwohner durch die von ihnen geäußerten Stellungnahmen zu einer nachhaltigen und attraktiven Raumentwicklung beitragen.
- Der Gemeinderat kann einen „Kommunalen Beratungsausschuss für Raumordnung und Mobilität“ einsetzen, dessen Mitglieder zu drei Vierteln aus einer über einen öffentlichen Aufruf zusammengestellten Liste ausgewählt werden.
- Das WGRE widmet ein eigenes Buch (Buch VIII) der Beteiligung der Öffentlichkeit.
- Das WGRE bestimmt, dass die Ergebnisse der Beteiligungsverfahren ordnungsgemäß berücksichtigt werden müssen.
- Es werden öffentliche Untersuchungen vorgesehen, in deren Rahmen die Einwohner Beanstandungen und Bemerkungen formulieren können.
- Die Formulierung von Beanstandungen wird so leicht wie möglich gemacht: So sind z. B. E-Mails erlaubt und mündliche Äußerungen müssen von einem Gemeindebediensteten niedergeschrieben werden.

Gleichzeitig ermöglicht das WGRE dem Gemeindegremium, im Rahmen von Artikel D.IV.38 Absatz 2 Stellung zu den Stellungnahmen des Kommunalen Beratungsausschusses, falls vorhanden, und den Bemerkungen und Beanstandungen zu beziehen.

Wenn jetzt die Gemeinde Antragsteller ist, muss das Gemeindegremium sich womöglich gegenüber einer eventuellen negativen Stellungnahme des Kommunalen Beratungsausschusses und gegenüber Beanstandungen von Einwohnern zu seinem eigenen Projekt positionieren.

Die Ombudsperson empfiehlt dem Gemeindegremium, in diesem Kontext ein negatives Gutachten eines Kommunalen Beratungsausschusses für Raumordnung und Mobilität besonders zu berücksichtigen und zumindest ausführlich zu begründen, aus welchen Gründen es dem Gutachten des KBRM nicht folgt, da andernfalls die Anfrage einer Stellungnahme seitens dieses Beratungsausschusses sinnlos wäre und gleichzeitig eine Missachtung des Willens des Gemeinderates darstellen würde, der solche Stellungnahmen wünscht – sonst hätte dieser einen solchen Beratungsausschuss erst gar nicht geschaffen.

Die Ombudsperson empfiehlt dem Gemeindegremium zudem, a) keine Bewertung zu der von dem Bürger gewählten Form der Mitteilung vorzunehmen (z. B. „vorgefertigter Serienbrief“ oder „lediglich X Einsprüche individuell abgefasst wurden“), b) keine Bemerkung zum Wohnort eines Bürgers zu äußern (z. B. „wohnt im Ort nebenan“) oder c) darauf zu verweisen, dass mehrere Beanstandungen von Personen geäußert wurden, die aus ein und dem Haushalt stammen, als ob nicht jede Meinung zählen würde.

3.4.2 Empfehlungen an lokale Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.4.2.1 Harmonisierung der Stichtage für die Erhebung der Müllsteuer

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.5.1.1 – aktueller Status: wird geprüft)

Die Ombudsperson 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;

- dass andere Gemeinden die Hälfte der Jahressteuer erheben, wenn eine Person zwischen dem 1. Januar und dem 30. Juni in die Gemeinde umzieht;
 - dass demnach ein Bürger für ein und dasselbe Jahr an zwei unterschiedliche Gemeinden Müllsteuer entrichten muss;
- empfiehlt die Ombudsperson den Gemeinden, in Bezug auf die Erhebung der Müllsteuer eine einheitliche Regelung abzusprechen, um zu vermeiden, dass Bürger zwei Mal zur Kasse gebeten werden.

3.4.2.2 Rechtsbehelfsbelehrung bei Verwaltungsstrafen

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

Die Ombudsperson empfiehlt den Gemeinden, bei der Notifizierung von Verwaltungsstrafen eine Rechtsbehelfsbelehrung aufzuführen und zudem auf die Möglichkeit der Anrufung der Ombudsperson hinzuweisen.

In Erwägung,

- dass das Dekret vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten auf die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets Anwendung findet;
- dass Artikel 2 Absatz 2 desselben Dekrets vorsieht, dass jedes Verwaltungsdokument, mit dem einem Betroffenen eine von einer Verwaltungsbehörde ausgehende Entscheidung oder individuelle Verwaltungshandlung zugestellt wird, gegebenenfalls spezifische Einspruchsmöglichkeiten, die diesbezüglichen Einspruchsinstanzen sowie die zu respektierenden Formen und Fristen aufführt;
- dass eine Entscheidung, eine Verwaltungsstrafe anzuwenden, als Verwaltungsdokument im Sinne von Artikel 2 des Dekrets vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten anzusehen ist;

empfiehlt die Ombudsperson den Gemeinden, bei der Notifizierung von Verwaltungsstrafen eine Rechtsbehelfsbelehrung aufzuführen und zudem auf die Möglichkeit der Anrufung der Ombudsperson hinzuweisen.

3.5 EMPFEHLUNGEN AN DIE ÖFFENTLICHEN SOZIALHILFEZENTREN

3.5.1 Empfehlungen an öffentliche Sozialhilfezentren aus vorherigen Jahresberichten

3.5.1.1 Rückforderung von rückzahlbarer Hilfe seitens eines ÖHSZ

Rechtstext: Grundlagengesetz vom 8. Juli 1976 über die öffentlichen Sozialhilfezentren

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

Die Ombudsperson empfiehlt den ÖSHZ, anlässlich der Gewährung von rückzahlbarer Hilfe, die Frist mitzuteilen, innerhalb der das ÖSHZ das Recht besitzt, die gewährte Hilfe zurückzufordern.

In Erwägung,

- dass das ÖSHZ das Recht besitzt, innerhalb einer Frist von fünf Jahren, eine rückzahlbare Hilfe zurückzufordern;
- empfiehlt die Ombudsperson, anlässlich der Gewährung einer rückzahlbaren Hilfe den ÖSHZ-Kunden darauf hinzuweisen, dass das ÖSHZ das Recht hat, diese innerhalb einer Frist von fünf Jahren zurückzufordern.

3.6 EMPFEHLUNGEN AN DAS UNTERRICHTSWESEN

3.6.1 Empfehlungen an das Unterrichtswesen aus vorherigen Jahresberichten

3.6.1.1 Pädagogische Mediationsaufgabe der Schulinspektion bekannter zu machen

(Empfehlung aus Jahresbericht 2018 – Kapitel: 3.2.1 – aktueller Status: wird geprüft)

Den Personen, die sich in Schulangelegenheiten an die Ombudsperson 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.

3.6.1.2 Empfehlung bei der Notifizierung von Beschlüssen des Klassenrates eine Rechtsbehelfsbelehrung aufzuführen

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

Die Ombudsperson empfiehlt den Schulleitern des Gemeinschaftsunterrichtswesens, bei der Notifizierung von Beschlüssen des Klassenrates eine Rechtsbehelfsbelehrung aufzuführen.

In Erwägung,

- dass das Dekret vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten auf das Gemeinschaftsunterrichtswesen des deutschen Sprachgebiets Anwendung findet;
- dass Artikel 2 Absatz 2 desselben Dekrets vorsieht, dass jedes Verwaltungsdokument, mit dem einem Betroffenen eine von einer Verwaltungsbehörde ausgehende Entscheidung oder individuelle Verwaltungshandlung zugestellt wird, gegebenenfalls spezifische Einspruchsmöglichkeiten, die diesbezüglichen Einspruchsinstanzen sowie die zu respektierenden Formen und Fristen aufführt;
- dass eine Entscheidung des Klassenrates im gemeinschaftlichen Unterrichtswesen als Verwaltungsdokument im Sinne von Artikel 2 des Dekrets vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten anzusehen ist;

empfiehlt die Ombudsperson den Schulleitern des gemeinschaftlichen Unterrichtswesens, bei der Notifizierung von Beschlüssen des Klassenrates eine Rechtsbehelfsbelehrung aufzuführen.

3.7 ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN AN BEHÖRDEN

3.7.1 Empfehlungen allgemeiner Art an Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.7.1.1 Beschlüsse mit ausführlichen Rechtstexten ergänzen

(Empfehlung aus Jahresbericht 2018 – Kapitel: 3.3.2 – aktueller Status: wird geprüft)

Wenn in einem Beschluss einer Behörde auf einen Rechtstext verwiesen wird, empfiehlt die Ombudsperson den Behörden, nicht nur die Nummer des entsprechenden Artikels zu

nennen, sondern den auf die Situation anwendbaren Rechtstext wiederzugeben, sei es im Beschluss selbst, sei es als Anhang. Denn nur den wenigsten Bürgern ist der genaue Wortlaut eines Artikels bekannt.

3.7.1.2 Beschlüsse, die eine Ablehnung enthalten, wenn möglich zusätzlich per E-Mail versenden

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

Die Ombudsperson empfiehlt den Behörden, Ablehnungsbeschlüsse, die rechtlich gesehen nicht per Einschreiben versendet werden müssen, nicht nur per normaler Post, sondern zusätzlich, wenn möglich, per E-Mail zu versenden.

In Erwägung,

- dass, für den Fall, dass eine negative Entscheidung nicht per Einschreiben versendet werden muss, die Behörden um Kosten zu sparen, es vorziehen, eine negative Entscheidung nicht per Einschreiben, sondern mit der Post zu versenden;
- dass, wenn es bei der Zustellung der Post zu Problemen kommt, der Bürger nicht über den Beschluss informiert wird;
- dass inzwischen Fristen laufen;
- dass manchen Fristen sehr kurz sind (z. B. ein Monat);

empfeht die Ombudsperson den Behörden, Ablehnungsbeschlüsse, die aus rechtlicher Sicht nicht zwingend als eingeschriebener Brief versandt werden müssen, nicht nur per normaler Post, sondern zusätzlich, wenn möglich, per E-Mail zu versenden.

3.8 EMPFEHLUNGEN AN EINRICHTUNGEN MIT EINEM ÖFFENTLICHEN AUFTRAG

3.8.1 Aktuelle Empfehlungen

3.8.1.1 ÖWOB – Die Anzahl Sozialwohnungen mit 4 bzw. 5 Schlafzimmern erhöhen

Die Ombudsperson empfiehlt der ÖWOB, noch weitere Wege und Mittel zu suchen, um kinderreichen Familien ihr Recht auf eine angemessene Wohnung zu garantieren.

In Erwägung,

- dass das Recht auf eine angepasste Wohnung in der belgischen Verfassung, im Internationalen Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte der Vereinten Nationen vom 16. Dezember 1966 sowie in der revidierten Fassung der Europäischen Sozialcharta vom 3. Mai 1996 verankert ist;
- dass selbst die Jüngsten in unserer Gesellschaft, die Minderjährigen, dieses Recht haben;
- dass es beim Wohnen um mehr geht als um Ziegel, Wände, ein Dach, ...: Es geht um einen Ort, an dem man mit seiner Familie zusammensein kann, an dem man Freunde und Verwandte empfangen kann, an dem man in Ruhe seine Hausaufgaben machen kann;
- dass darüber hinaus das Fehlen einer Wohnung allen zukünftigen Projekten im Weg steht und die Errungenschaften der Familie gefährdet;
- dass einkommensschwachen Familien der Zugang zum Eigentum verwehrt bleibt, weil sie nicht ein Minimum an Eigenkapital besitzen und demnach nicht die Bedingungen erfüllen, um einen Antrag auf einen Hypothekarkredit des Fonds für kinderreiche Familien stellen können und im Nachhinein nicht über ausreichende Mittel verfügen, um ein Haus zu unterhalten;
- dass es einen Mangel an Sozialwohnungen gibt, besonders für Großfamilien;
- dass Artikel 17 des Erlasses vom 6. September 2007 der wallonischen Regierung über die Vermietung der von den Wohnungsbaugesellschaften öffentlichen Dienstes verwalteten Wohnungen für die Anwesenheit von Kindern keine Vorzugsrechte vorsieht;

- dass eine Sozialwohnung für Familien erst nach einer unbestimmten Wartezeit zur Verfügung gestellt werden kann;
 - dass die von der Regierung angekündigte Schaffung von 50 zusätzlichen Sozialwohnungen sehr zu begrüßen ist, jedoch erst eine Lösung in einigen Jahren herbeiführen wird und nicht sicherstellt, dass dadurch besonders Wohnungen mit 4 Schlafzimmern oder mehr geschaffen werden;
- empfiehlt die Ombudsperson der ÖWOB, noch weitere Wege und Mittel zu suchen, um kinderreichen Familien kurzfristig ein Recht auf eine angemessene Wohnung zu garantieren.

KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

4.1 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER ZENTRALEN DIENSTSTELLEN

4.1.1 FÖD Auswärtiges Amt: Übersetzung von Reisehinweisen in deutscher Sprache

Ist der FÖD Auswärtige Angelegenheiten verpflichtet, die Reisehinweise ins Deutsche zu übersetzen?

Gegenstand der Beschwerde

Ein Bürger bemängelt die fehlende deutsche Übersetzung von Reisehinweisen, die der FÖD Auswärtiges Amt auf seiner Website (https://diplomatie.belgium.be/de/dienste/reisen_ins_ausland/reisehinweise_nach_land) veröffentlicht.

Analyse

Der Ombudsdienst erhielt seitens des Auswärtigen Amtes folgende Reaktion:

„Weder die Mitarbeiter in unseren Botschaften noch der Krisendienst in Brüssel können die ständige Anwesenheit einer deutschsprachigen Person garantieren, die diese Beiträge übersetzen könnte. Durch die Geschwindigkeit, mit der uns die Vorschläge erreichen und mit der sich die Maßnahmen vor Ort weltweit ständig ändern, ist es für unsere Mitarbeiter jetzt schon eine riesige Herausforderung, die Texte in den anderen zwei Landessprachen, Niederländisch und Französisch, rechtzeitig online zu stellen. Es ist ein ständiges Zeitrennen und wir sind stets auf Verfolgung angewiesen, da die örtlichen Behörden unserem Dienst natürlich voraus sind. Bei sehr regem Betrieb verarbeitet mein Dienst täglich bis zu 100 Hinweise.“

Kurzgesagt, praktische Einwände machen eine solche Übersetzung unmöglich.“

Mit dieser Antwort gab der Bürger sich nicht zufrieden.

Daraufhin schaltete der Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft den föderalen Ombudsmann ein. Der FÖD Auswärtige Angelegenheiten informierte den föderalen Ombudsmann über seinen Versuch, für das Krisenzentrum eine Person einzustellen, die die deutsche Sprache beherrscht, leider ohne Erfolg. Der FÖD kündigte daraufhin an, einen Hinweis auf seiner Internetseite zu veröffentlichen, in dem er alle Personen, die Informationen der Website auf Deutsch erhalten möchten, auffordert, diese zu beantragen. Eine deutsche Übersetzung könnte dann innerhalb einer angemessenen Frist zugesandt werden.

Der Beschwerdeführer erklärte sich mit dieser Vorgehensweise einverstanden.

4.1.2 Andauernde Schwierigkeiten bei dem Landesinstitut für Kranken- und Invalidenversicherung (kurz LIKIV)

Ist das LIKIV verpflichtet, seine Website und Anwendungsprogramme auf Deutsch anzubieten?

Gegenstand der Beschwerde

Die Person hat die Zulassung als Gesundheitsdienstleister erhalten. Sie möchte nun mit ihrer Selbstständigkeit starten. Die meisten Informationen sind jedoch ausschließlich in französischer oder niederländischer Sprache – auch das Anwendungsprogramm, um ihre Leistungen abzurechnen.

Analyse

Im Oktober 2021 reichte ein Gesundheitsdienstleister eine Beschwerde beim Ombudsdienst gegen das Landesinstitut für Kranken- und Invalidenversicherung (kurz LIKIV) ein. Die Beschwerde bezieht sich auf die Website des LIKIV. Die Informationen, die der Gesundheitsdienstleister benötigt (LIKIV-Nomenklatur; Erklärungen, welche Schritte er einhalten muss, um Leistungen in Rechnung zu stellen), stehen auf der Website nicht in deutscher Sprache zur Verfügung. Dies hat finanzielle Auswirkungen für ihn. Der Gesundheitsdienstleister hat in Deutschland studiert und zum Zeitpunkt der Beschwerde die Zulassung erhalten, um seinen Beruf in Belgien auszuüben.

Zum Zeitpunkt der Beschwerde lag dem Ombudsdienst schon das Gutachten Nr. 50.435 der SKSK vom 18. Februar 2019 vor, wonach das LIKIV Gesundheitsdienstleistern über seine Website Informationen in deutscher Sprache zur Verfügung stellen und Konventionsverträge in deutscher Sprache aufstellen muss.

Im November 2021 leiteten wir die Beschwerde an das LIKIV weiter. Wir baten das LIKIV, schnellstmöglich die LIKIV-Nomenklatur, deren Interpretationsregeln sowie alle anderen Vorschriften, die für die Ausübung des Berufs des Gesundheitsdienstleiters notwendig sind, übersetzen zu lassen. Der Dienst reagierte weder auf unser Schreiben noch auch auf unser Erinnerungsschreiben vom 14. Dezember 2021.

Aufgrund der ausbleibenden Antwort des LIKIV, leiteten wir im Februar 2022 die Beschwerde an den föderalen Ombudsmann weiter. Der föderale Ombudsmann eröffnete eine Akte IDO/2022/01416 und kontaktierte das LIKIV. Am 4. Mai 2022 informierte der föderale Ombudsmann uns, dass er noch keine Antwort vom LIKIV bekommen habe und dass er zwei Erinnerungen geschickt habe.

Der Gesundheitsdienstleister kontaktierte den Ombudsdienst im August 2022 mit der Nachfrage zur Antwort vom LIKIV. Er teilte sein Unverständnis über die ausbleibende Antwort dem LIKIV mit. Er empfindet das Verhalten vom LIKIV als respektlos und eine Missachtung der guten Kommunikation zwischen den Diensten in Belgien. Der Gesundheitsdienstleister erklärt, weiterhin große Schwierigkeiten bei seinen Abrechnungen zu haben, da ihm kein Anwendungsprogramm in Deutsch zur Verfügung steht. Er müsse viel Zeit für Nachfragen bei der Krankenkasse und für Korrekturen investieren. Für seine Patienten verzögere sich dadurch die Rückerstattung der Kosten. Die Patienten seien verärgert.

Im August 2022 erklärte der föderale Ombudsmann, dass er den Direktor des LIKIV kontaktieren wolle. Im September 2022 erhielt der Ombudsdienst einen Zwischenbericht des föderalen Ombudsmanns. Das LIKIV habe ihn darüber informiert, dass eine Lösung gefunden wurde. Das LIKIV wäre aktuell nicht fähig, alle Vorschriften auf Deutsch zu

übersetzen. Seine Dienste könnten aber Übersetzungen auf Nachfrage zur Verfügung stellen. Ihr Dienst „Gesundheitspflege“ hätte einen diesbezüglichen Vertrag mit der Deutschsprachigen Gemeinschaft abgeschlossen.

Daraufhin erkundigte sich der Ombudsdienst im Oktober 2022 bei Vize-Ministerpräsident Antoniadis, welcher Vertrag zwischen dem LIKIV und der Deutschsprachigen Gemeinschaft bestehe. Der Vize-Ministerpräsident stellte klar, dass während der Coronazeit, aufgrund der Dringlichkeit, sporadisch Übersetzungen von Dokumenten mit Hilfe des Übersetzungsprogramm www.deepl.com erstellt wurden und intern kurz überprüft wurden und diese in der Folge dem LIKIV zur Verfügung gestellt wurden. Von einem Vertrag wisse er nichts.

Im November 2022 baten wir den föderalen Ombudsmann, beim Dienst „Gesundheitspflege“ des LIKIV nachzufragen, mit welcher Behörde oder Regierung dieser Vertrag besteht. Diese Frage blieb unbeantwortet.

Im März 2023 erkundigten wir uns erneut beim föderalen Ombudsmann, ob diesem mittlerweile eine offizielle Antwort des LIKIV zur Beschwerde vorliegen würde. Dies war nicht der Fall. Der föderale Ombudsmann richtete am 22. Juni 2023 erneut eine E-Mail an das LIKIV.

Im April 2023 reichte der Beschwerdeführer sein Einverständnis für eine Intervention des Präsidenten der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle zu seiner Beschwerde beim LIKIV ein. Die SKSK richtete zwei Mal ein Schreiben an das LIKIV mit der Bitte um Stellungnahme. Jedoch erhielt auch die SKSK keine Antwort. Daraufhin verfasste die SKSK das Gutachten Nr. 55.190 vom 24. November 2023, in dem sie ein ähnliches Gutachten erteilte wie schon im Februar 2019.

Anfang Januar 2024 sendete der föderale Ombudsmann erneut eine Erinnerung an das LIKIV.

4.2 SONSTIGE BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

4.2.1 Steuerbescheid für den Immobiliensteuervorabzug – Sprachengebrauch

Gegenstand der Beschwerde

In welcher Sprache muss der Steuerbescheid für den Immobilienvorabzug vom ÖDW Steuerwesen gesendet werden,

- wenn die Immobilie sich im deutschen Sprachgebiet befindet und der Bürger seinen Wohnsitz:
 - a) im Ausland hat (z. B. Deutschland, Luxemburg, Frankreich)
 - b) im Gebiet französischer Sprache hat (z. B. Verviers)
 - c) im zweisprachigen Gebiet hat (z. B. Brüssel Hauptstadt)
 - d) im niederländischen Sprachgebiet hat (z. B. Gent)
- wenn der Wohnsitz des Bürgers sich im deutschen Sprachgebiet befindet und die Immobilie im Gebiet französischer Sprache liegt (z. B. Verviers)?

Rechtliche Einschätzung seitens der SKSK

Der ÖDW Steuerwesen ist eine Dienststelle der Regierung der Wallonischen Region. Ein Steuerbescheid ist im Sinne der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) eine Beziehung zu einer Privatperson.

Das unbewegliche Gut befindet sich im Gebiet deutscher Sprache und der Bürger hat seinen Wohnsitz:

a) im deutschen Sprachgebiet(z. B.: Eupen)

Gemäß Artikel 36 §2 des Ordentlichen Gesetzes vom 9. August 1980 zur Reform der Institutionen (OGRI) unterliegen die Dienststellen der Wallonischen Regionalexekutive, was die Gemeinden mit besonderer Sprachenregelung in ihrem Amtsbereich angeht, der Sprachenregelung, die von den KGS für die Beziehungen zu Privatpersonen vorgeschrieben ist.

Gemäß Artikel 12 der KGS bedienen sich lokale Dienststellen, die im deutschen Sprachgebiet angesiedelt sind, in ihren Beziehungen mit Privatpersonen ausschließlich der Sprache ihres Gebietes, unbeschadet der ihnen gelassenen Möglichkeit, Privatpersonen, die in einem anderen Sprachgebiet wohnhaft sind, in der von den Betroffenen benutzten Sprache zu antworten. Im vorliegenden Fall muss der ÖDW Steuerwesen dem Bürger, der im deutschen Sprachgebiet wohnt, den Steuerbescheid auf Deutsch schicken.

b) im Ausland (z. B. Deutschland, Luxemburg, Frankreich)

Gemäß Artikel 36 §1 Nummer 2 des OGRI gebrauchen die Dienststellen der Wallonischen Regionalexekutive das Französische als Verwaltungssprache. In diesem Fall muss der ÖDW Steuerwesen den Steuerbescheid auf Französisch schicken, auch wenn der Bürger im Ausland wohnt.

c) im französischen Sprachgebiet (z. B.: Verviers)

Gemäß Artikel 36 §1 Nummer 2 des OGRI gebrauchen die Dienststellen der Wallonischen Regionalexekutive das Französische als Verwaltungssprache. Im vorliegenden Fall muss der ÖDW Steuerwesen den Steuerbescheid auf Französisch schicken.

Gemäß Artikel 36 §2 des OGRI, der auf Artikel 12 der KGS verweist, bedienen sich lokale Dienststellen, die im französischen Sprachgebiet angesiedelt sind, in ihren Beziehungen mit Privatpersonen ausschließlich der Sprache ihres Gebietes, unbeschadet der ihnen gelassenen Möglichkeit, Privatpersonen, die in einem anderen Sprachgebiet wohnhaft sind, in der von den Betroffenen benutzten Sprache zu antworten. Es wird jedoch immer in der seitens der Privatperson benutzten Sprache geantwortet, wenn diese sich auf Französisch oder auf Deutsch an eine Dienststelle wendet, die in einer Malmedyer Gemeinde angesiedelt ist.

d) im zweisprachigen Gebiet Brüssel-Hauptstadt

Gemäß Artikel 36 §1 Nummer 2 des OGRI gebrauchen die Dienststellen der Wallonischen Regionalexekutive das Französische als Verwaltungssprache. Im vorliegenden Fall muss der ÖDW Steuerwesen den Steuerbescheid auf Französisch schicken.

Das unbewegliche Gut befindet sich im französischen Sprachgebiet (z. B.: Verviers) und der Wohnsitz des Bürgers liegt im deutschen Sprachgebiet. Gemäß Artikel 36 §2 des OGRI unterliegen die Dienststellen der Wallonischen Regionalexekutive, was die Gemeinden mit besonderer Sprachenregelung in ihrem Amtsbereich angeht, der Sprachenregelung, die von den KGS für die Beziehungen zu Privatpersonen vorgeschrieben ist.

Gemäß Artikel 12 der KGS bedienen sich lokale Dienststellen, die im deutschen Sprachgebiet angesiedelt sind, in ihren Beziehungen mit Privatpersonen ausschließlich der Sprache ihres Gebietes, unbeschadet der ihnen gelassenen Möglichkeit, Privatpersonen, die in einem anderen Sprachgebiet wohnhaft sind, in der von den Betroffenen benutzten Sprache zu antworten.

4.2.2 Föderale Heizölprämie – E-Mail mit der Ablehnung nicht auf Deutsch

Gegenstand der Beschwerde

„Es ist einfach nicht hinnehmbar, dass die Mitteilungen vom FÖD Wirtschaft nur auf Niederländisch oder Französisch versendet werden.“

Analyse

Der FÖD Wirtschaft antwortete: „Leider war es mit der IT-Anwendung, die uns für die föderale Heizprämie von 100 Euro zur Verfügung stand, nicht möglich, den automatischen E-Mail-Versand in den drei Landessprachen zu verknüpfen. Dies sollte für die Basis-pakete 2022 und 2023 korrigiert werden. Sollten Sie trotzdem noch E-Mails auf Niederländisch oder Französisch erhalten, schicken Sie bitte eine E-Mail an „Gazelek11-12-2022economie.fgov.be“.

Die Übersetzung auf Deutsch des Beschlusses wurde dem Bürger zugestellt.

4.2.3 Telefonische Erreichbarkeit des Pensionsdienstes

Gegenstand der Beschwerde

„Seit 5 Tagen versuche ich, die o. g. Einrichtung telefonisch (1765) zu erreichen. Hier läuft eine Ansage, die nach Drücken einer bestimmten Taste durch das Programm führt. Am Schluss der Ansage: „Unsere deutschsprachigen Mitarbeiter stehen Ihnen zurzeit nicht zu Verfügung!“ Das kann mal passieren, aber nicht tagelang. Dass diese Ansage mich dann auch noch darauf hinweist, dass sie mich an französisch- oder flämischsprechende Mitarbeiter übergeben kann, ist grotesk. Ich spreche weder die eine noch die andere. Hier fühle ich mich doch diskriminiert.“

Die Antwort der Behörde lautete wie folgt:

„Am 26. Juni haben wir telefonisch mit Herrn X. Kontakt aufgenommen und seine Fragen beantwortet.

Es ist möglich, dass, durch unvorhergesehene Umstände, über die Nummer 1765 vorübergehend keine deutschsprachigen Mitarbeiter zur Verfügung stehen.

In diesem Fall kann man eine Telefonnummer hinterlassen. Die beteiligte Person wird dann am Nachmittag wieder angerufen.

Weil unser Pensionstelefon seit dem 30. Januar nur noch vormittags erreichbar ist, sind unsere Leitungen sehr oft belegt. Aus diesem Grund empfehlen wir dann auch, das Kontaktformular auf unserer Website zu benutzen, wenn man uns nicht erreichen kann.

Wir bitten um Entschuldigung für die entstandenen Unannehmlichkeiten.“

Der Bürger war mit dieser Antwort zufrieden.

KAPITEL 5 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN

Netzwerkarbeit nimmt eine wichtige Rolle bei der Ausübung des Amtes als Ombudsperson ein. Der Austausch mit Kollegen ermöglicht es, eigene Praktiken zu überdenken, Fragen zu stellen und Anregungen zu erhalten.

Auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft steht die Ombudsperson im regelmäßigen Austausch mit der Beschwerdeauskunftsstelle der Verbraucherschutzzentrale (kurz VSZ). Im Rahmen der Bearbeitung von Beschwerden zur Sprachengesetzgebung informiert sich die Ombudsperson bei der VSZ über den Stand des Gerichtsverfahrens gegen den Stromversorger ENECO.

Die Ombudsperson steht auf nationaler Ebene im engen Kontakt mit der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (kurz SKSK). Die Zusammenarbeit mit der Kommission ist in einem Abkommen geregelt. Die Ombudsperson kann sich beim Präsidenten der SKSK über die richtige Auslegung der Koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten informieren. Im Anhang sind die Vereinbarung sowie die gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2023 aufgeführt (siehe Anhang III und IV).

Als einzige Vertreterin ihrer Berufsgruppe aus Ostbelgien ist die Ombudsperson automatisch Mitglied im Verwaltungsrat des belgischen Netzwerkes „ombudsman.be“ (ehemalig „Ständigen Kommission der Vermittler und Ombudsmänner“). Das Netzwerk betreibt in den drei Landessprachen die Website www.ombudsman.be. Die Ombudsperson ist Mitglied in zwei Arbeitsgruppen: Die erste Arbeitsgruppe beschäftigt sich mit der Zugänglichkeit der Ombudsdienste für sozial-schwache Personen und die zweite mit der Förderung der Ombudsfunktion auf Ebene der lokalen Behörden, vor allem in den anderen Landesteilen. Die Arbeitsgruppe für sozial-schwache Personen erarbeitete 2023 einen Leitfaden mit Bezug auf die Zugänglichkeit der Ombudsdienste. 2023 organisierte das Netzwerk eine „Ombuds-Tour“ durch 10 belgische Städte. Die Ombudsperson war in Brüssel und in Lüttich vertreten.

Die Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/1937 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2019 zum Schutz von Personen, die Verstöße gegen das Unionsrecht melden, war weiterhin Gegenstand von Konsultationen zwischen den parlamentarischen Ombudsdiensten. Hier fand auch ein Treffen der parlamentarischen Ombudspersonen der Beneluxstaaten in Den Haag statt.

Die Teilnahme an der „Plattform der Menschenrechte“ auf nationaler Ebene 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. Die Teilnahme erleichtert der Ombudsperson die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner für Beschwerden, für die sie nicht zuständig ist.

Die Ombudsperson 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. Das ENO organisiert regelmäßige Konferenzen.

Des Weiteren ist die Ombudsperson 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. Die Ombudsperson profitiert vor allem von Leitfäden, die für die Ombudsdienste entwickelt werden, wie z. B. ein Leitfaden zur Führung von systemischen Untersuchungen oder zum Umgang mit schwierigen Kunden.

Seit 2023 ist die Ombudsperson Mitglied im Netzwerk „Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities“ (NEIWA). Die Ombudsperson nahm im April 2023 an einem Treffen in Rom statt. Gegenstand des Treffens war die Festlegung einer internen Ordnung des Netzwerkes. Es ermöglichte auch den Austausch mit den Mitarbeitern der anderen belgischen Ombudsdienste, die mit dieser Thematik befasst sind.

Hierunter finden Sie eine Auflistung der verschiedenen Termine, die die Ombudsperson 2023 wahrgenommen hat.

Außentermine und Weiterbildungen der Ombudsperson 2023

- 09.01.2023 Treffen mit der Verbraucherschutzzentrale
- 10.01.2023 Plattform Menschenrechte – Brüssel
- 16.01.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Arbeitsgruppe sozial-schwache Gruppen – Videokonferenz
- 16.01.2023 Ausschuss I – Dekretvorschlag Beschwerdemanagement – Auswertung der Anhörung
- 24.01.2023 Jubiläum 25 Jahre Föderale Ombudsmänner
- 27.01.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Verwaltungsrat per Videokonferenz
- 30.01.2023 Teilnahme an der Vorstellung des Jahresberichts von UNIA im Parlament
- 31.01.2023 Empfang im Königspalast
- 02.02.2023 Einladung zum Umtrunk anlässlich des Präsidentenwechsels im PDG
- 07.02.2023 Plattform Menschenrechte – Thema Hinweisgeberschutz
- 09.02.2023 Online-Weiterbildung „Psychologie de la gestion des conflits : biais cognitifs et autres illusions“
- 09.02.2023 Austausch mit dem Präsidenten des Bürgerfonds Ostbelgien, Herrn Freddy Genten
- 10.02.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Verwaltungsrat in Brüssel
- 15.02.2023 Online-Weiterbildung zum neuen Beweisrecht
- 16.02.2023 Gemeinsame Bewertung der Zusammenarbeitsabkommen Ombudsdienst – Ständige Kommission für Sprachenkontrolle in Brüssel
- 24.02.2023 „Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities' (kurz NEIWA) – Videokonferenz zwecks Vorbereitung der Generalversammlung
- 01.03.2023 Austausch mit den parlamentarischen Ombudspersonen zur EU-Richtlinie Hinweisgeberschutz
- 03.03.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Verwaltungsrat per Videokonferenz
- 14.03.2023 Teilnahme an der Präsentation des Jahresberichtes des Flämischen Ombudsdienstes
- 14.03.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Arbeitsgruppe „Ombudsfunktion auf lokaler Ebene“ in Brüssel
- 22.03.2023 NEIWA-Netzwerktreffen in Rom
- 23.03.2023 NEIWA-Netzwerktreffen in Rom
- 24.03.2023 NEIWA-Netzwerktreffen in Rom
- 31.03.2023 Webinar der König-Baudouin-Stiftung zum Thema Obdachlosigkeit
- 13.04.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Verwaltungsrat – Videokonferenz
- 13.04.2023 PDG: Austausch mit dem Vorsitzendem der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle
- 14.04.2023 Datenschutzbeauftragter des Ombudsdienstes – Jährliche Kontrolle und Risikoanalyse
- 24.04.2023 Vorstellung des Jahresberichts

- 25.05.2023 Treffen der parlamentarischen Ombudsmänner von BENELUX in Den Haag zum Thema Hinweisgeber und „Recht auf Irrtum“
- 26.05.2023 Treffen der parlamentarischen Ombudsmänner von BENELUX in Den Haag zum Thema Hinweisgeber und „Recht auf Irrtum“
- 31.05.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Arbeitsgruppe „sozial-schwache Gruppen“ – Videokonferenz
- 02.06.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Arbeitsgruppe: Kindeswohl
- 06.06.2023 Plattform Menschenrechte – Videokonferenz
- 08.06.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Verwaltungsrat per Videokonferenz
- 10.06.2023 Teilnahme an der Ehrung des Niederländischen Ombudsmannes in Leuven
- 15.06.2023 Teilnahme an den Feierlichkeiten zum 30-jährigen Bestehen der Ombudsmänner für Telekommunikation, Post und Bahn
- 15.06.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Verwaltungsrat in Brüssel
- 21.06.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Treffen der Arbeitsgruppe „Ombudsfunktion auf lokaler Ebene“ per Videokonferenz
- 22.06.2023 Teilnahme an der „allgemeinen regelmäßigen Überprüfung der Empfehlungen der Vereinten Nationen“
- 22.06.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ – Verwaltungsrat in Brüssel
- 23.06.2023 Austausch mit den parlamentarischen Ombudspersonen zur EU-Richtlinie Hinweisgeberschutz
- 27.06.2023 Weiterbildung: „L'enfant privé de son milieu familial : comment faire respecter ses droits“
- 27.06.2023 PDG: Schulung Aggressionsmanagement
- 29.06.2023 Informationssitzung des Wallonischen Ombudsmannes zur Ombudsfunktion auf lokaler Ebene in Namur
- 29.06.2023 Verwaltungsratstreffen des Netzwerkes „ombudsman.be“
- 04.07.2023 Team-Supervision
- 05.07.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ Arbeitsgruppe „sozial-schwache Gruppen“ – Videokonferenz
- 21.07.2023 Te Deum Brüssel
- 30.08.2023 Verwaltungsratstreffen des Netzwerkes „ombudsman.be“ in Brüssel
- 06.09.2023 Austausch mit UNIA zur Inklusion in den Schulen Ostbelgiens per Videokonferenz
- 07.09.2023 Verwaltungsratstreffen des Netzwerkes „ombudsman.be“
- 10.09.2023 PDG Tag der offenen Tür
- 13.09.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ Arbeitsgruppe „sozial-schwache Gruppen“ – Videokonferenz
- 25.09.2023 Verwaltungsratstreffen des Netzwerkes „ombudsman.be“ per Videokonferenz
- 04.10.2023 Treffen der parlamentarischen Ombudsmänner – Vorschlag Verfassungsänderung – Recht, sich an eine Ombudsperson zu wenden
- 04.10.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ Arbeitsgruppe „Lokale Behörden“
- 05.10.2023 Weiterbildung Amikos – Teilnahme als Referentin
- 06.10.2023 Webinar zum Thema „Verjährung“
- 09.10.2023 Abschlussveranstaltung Wohnungswesen
- 14.10.2023 Ombudstour in Brüssel
- 16.10.2023 Vorstellung Jahresbericht UNIA
- 18.10.2023 Weiterbildung „Neutralität“
- 20.10.2023 Ombudstour in Lüttich
- 23.10.2023 Festakt 50 Jahre PDG
- 24.10.2023 Austausch mit Mitarbeitern des Niederländischen Ombudsmannes in Eupen
- 06.11.2023 Konsultation zum Armutsbericht in Eupen
- 13.11.2023 Webinar „Betrugsprüfung“
- 15.11.2023 Festtag der Deutschsprachigen Gemeinschaft in Brüssel
- 22.11.2023 Arbeitstreffen mit der SKSK, Parlament und Regierung
- 27.11.2023 Plattform Menschenrechte in Brüssel

- 27.11.2023 Benelux-Parlament Arbeitsessen
- 28.11.2023 Supervision
- 29.11.2023 Verwaltungsratsstreffen des Netzwerkes „ombudsman.be“ per Videokonferenz
- 11.12.2023 Versammlung/Besprechung mit UNIA
- 13.12.2023 Netzwerk „ombudsman.be“ Arbeitsgruppe „sozial-schwache Gruppen“ – Videokonferenz

KAPITEL 6 – AUSSENDARSTELLUNG DES OMBUDSDIENSTES

Mit der Einführung des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements wurden die Behörden verpflichtet, im Rahmen der Beantwortung einer Beschwerde ausdrücklich auf den Ombudsdienst hinzuweisen.

Zudem erhielt die Verbraucherschutzzentrale den Auftrag, eine Beschwerdeauskunftsstelle einzurichten und diese zu bewerben. 2023 startete die VSZ eine breit angelegte Werbekampagne.

Um die Bürger nicht mit einer weiteren Kampagne zu verwirren, beschloss die Ombudsperson 2023, ihre Dienste nur passiv zu bewerben. Dies erfolgte zum einen über die Website www.dg-ombudsdienst.be. Die Website steht auch in leichter Sprache zur Verfügung und enthält eine gesonderte Rubrik für potenzielle Hinweisgeber. Zum anderen wurden die Dienste der Ombudsperson über einen Hinweis beworben, der wöchentlich im Wochenspiegel und im Kurier-Journal unter der Rubrik „Nützliche Adressen“ veröffentlicht wird.

Im Mai 2023 erschien im Grenz-Echo ein ganzseitiger Artikel mit dem Titel „Wünsche mir eine offene Fehlerkultur“.

Im Oktober 2023 organisierte der AGV329 – der ArbeitgeberInnenverband für den soziokulturellen und den Sportsektor in der Deutschsprachigen Gemeinschaft – eine zweitägige Schulung zum Thema „Eine Beschwerde entgegennehmen und richtig handeln“. Im Rahmen dieser Weiterbildung referierte die Ombudsperson über das neue Beschwerdedekret.

KAPITEL 7 – DATENSCHUTZ

Der Ombudsdienst schützt die Daten der Personen, die sich an den Ombudsdienst wenden. Der Zugang zu den Computern ist mit einem Passwort geschützt. Die Daten sind auf einem in Belgien angesiedelten Server gespeichert. Sprachnachrichten werden nach dem Abhören gelöscht. Auch greift der Ombudsdienst aus Gründen des Datenschutzes für Übersetzungssoftware auf ein kostenpflichtiges Abonnement zurück.

Personen erhalten mit der Empfangsbestätigung per E-Mail oder Brief einen Hinweis zur Verarbeitung ihrer Daten. Auf der Website findet die interessierte Person weitere Informationen zum Datenschutz sowie den Namen des Datenschutzbeauftragten.

2023 erhielt die Ombudsperson eine Datenschutz-Auskunftsanfrage. Zusammen mit der Datenschutzbeauftragten des Ombudsdienstes erteilte die Ombudsperson die gewünschten Angaben.

Im Herbst fand die jährliche Kontrolle der Einhaltung der Datenschutzaufgaben durch die Datenschutzbeauftragte statt.

KAPITEL 8 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG

2023 genehmigte das Präsidium des Parlaments für den Ombudsdienst ein Budget von 115.000 Euro. Dies waren 2.000 Euro weniger als 2022. Allerdings unterlief der Ombudsperson bei der Schätzung des Bruttogehalts ein Fehler. Knapp 5.900 Euro wurden zu wenig vorgesehen.

Die effektiven Ausgaben lagen bei 121.433 Euro.

Nach Inanspruchnahme der Datenschutzbeauftragten anlässlich eines Datenschutzauskunftsverlangens stellte sich heraus, dass solche Beratungen nicht im vereinbarten Basispaket beinhaltet waren. Somit sah sich der Ombudsdienst mit einer unerwarteten hohen Rechnung konfrontiert. Insgesamt überschritt der Ombudsdienst die Funktionskosten um knapp 900 Euro.

Zusätzlich zu der finanziellen Unterstützung stellt die Parlamentsverwaltung seit März 2022 dem Ombudsdienst halbtags die Dienste einer Referentin zur Verfügung und seit Mitte November 2023 auch eine Sekretariatskraft in Höhe von 5 Stunden pro Woche.

	2022	2023
Honorare	8.215 Euro	3.639 Euro
Bürokosten	10.895 Euro	13.839 Euro
Öffentlichkeitsarbeit	2.475 Euro	20 Euro
Personalkosten	96.472 Euro	103.936 Euro
Summe	118.057 Euro	121.434 Euro

KAPITEL 9 – AUSBLICK

2024 möchte die Ombudsperson weiterhin die Bearbeitungsdauer der Akten, die weder dringend noch fristgebunden sind, reduzieren.

In der ersten Jahreshälfte 2024 wird die Ombudsperson eine 100-stündige Weiterbildung „Certificat d'université en bonne administration : de l'élaboration de l'acte à la résolution des litiges“ an der Universität Neu-Leuven belegen.

Geplant ist zudem die Überarbeitung der Geschäftsordnung und die Erstellung eines Leitfadens zur Prüfung einer Meldung durch einen Hinweisgeber.

Im September 2024 wird der Ombudsdienst für das Parlament einen gesonderten Bericht zur Umsetzung des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements vorlegen.

Eine Weiterbildung zum Thema „Hinweisgeber“ für die Mitarbeiter von Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag ist für das zweite Halbjahr 2024 geplant.

ANHÄNGE

ANHANG I – AUFLISTUNG VON BEHÖRDEN UND EINRICHTUNGEN, DIE IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES 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. Am 1. Januar 2024 sind das Arbeitsamt (ADG) und die Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL) von Einrichtungen öffentlichen Interesses in Dienste mit getrennter Geschäftsführung umgewandelt worden.

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

Als Einrichtung öffentlichen Interesses gelten: die Autonome Hochschule (AHS), der Belgische Rundfunk (BRF), der Medienrat, die Tourismusagentur Ostbelgien (TAO), der Wirtschafts- und Sozialrat (WSR) sowie das Zentrum für die gesunde Entwicklung von Kindern und Jugendlichen (KALEIDO).

Dienste mit getrennter Geschäftsführung sind: das Arbeitsamt (ADG), die Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL), 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 Wohn- und Pflegezentren für Senioren, 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), 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), der Öffentliche Wohnungsbau Ostbelgien (ÖWOB) 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 Ombudsperson: das Gemeinschaftsunterrichtswesen (GUW), die Schulen des offiziellen subventionierten Unterrichtswesens (OSU) (sprich die Primarschulen der Gemeinden), das konfessionelle freie Unterrichtswesen, das Fördergrundschulwesen, der Prüfungsausschuss der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht, die Schulinspektion, das Institut für Ausbildung und Weiterbildung (IAWM), das ZAWM – Zentrum für Ausbildung und Weiterbildung im Mittelstand.

ANHANG II – DIE NORMEN DES OMBUDSDIENSTES 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 Verwaltungsgrundschriften und -anweisungen einzuhalten, sofern sie nicht im Widerspruch zu Gesetzes- und Verordnungsbestimmungen 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 der 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

Die Ombudsperson bezieht sich 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 Ombudsperson gerichteten Beschwerden widerspiegeln, betrachtet.

ANHANG III – VEREINBARUNG MIT DER STÄNDIGEN KOMMISSION FÜR SPRACHENKONTROLLE

Vereinbarungsprotokoll zwischen der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und der Ombudsperson 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 Föderalregierung, 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 Ombudsperson 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.

ANHANG IV – GEMEINSAME BEWERTUNG DER AUSFÜHRUNG DES VEREINBARUNGSPROTOKOLLS DES JAHRES 2023

Gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2023 des Vereinbarungsprotokolls vom 19. September 2018 zwischen der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und der Ombudsperson der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens

Einleitung

Diese gemeinsame Bewertung dient der Erstellung des Jahresberichts 2023 der Ombudsperson über die Ausführung dieser Vereinbarung. Der Jahresbericht ist für das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft bestimmt.

Diese Vereinbarung schafft die Möglichkeit, Beschwerden schnell und unkompliziert über die Ombudsperson an die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) weiterzuleiten. Dies wird von den Bürgern, Unternehmen und Behörden in der Deutschsprachigen Gemeinschaft als positiv empfunden. Zudem ermöglicht die Vereinbarung es der Ombudsperson, Rechtsauskünfte einzuholen. Ein weiterer Vorteil ist der schnellere Zugang zu Gutachten der SKSK, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind.

Anzahl Klagen, Stellungnahmen und anderer allgemeiner Angelegenheiten

Im Jahr 2023 hat die Ombudsperson 12 Anfragen an den Präsidenten der SKSK weitergeleitet. Der Anhang enthält die Liste der Anfragen, die 2023 an die SKSK weitergeleitet wurden.

Dies entspricht einer Zunahme von vier Akten im Vergleich zu 2022. Der Anstieg erklärt sich durch die Zunahme um 30 % der Gesamtzahl Anfragen mit Bezug auf die Anwendung der Sprachengesetzgebung.

Liegt zu einem bestimmten Aspekt einer Anfrage bereits ein Gutachten der SKSK vor, wird kein neues Gutachten angefordert, es sei denn, dies wird vom Bürger ausdrücklich gewünscht.

Im gleichen Zeitraum übermittelte die SKSK der Ombudsperson neun Gutachten. Die Liste der Anträge, die dem Ombudsdienst zugestellt wurden, ist als Anlage beigefügt.

2023 organisierte der Ombudsdienst zwei Arbeitstreffen zwischen dem Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft, der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft und der SKSK. Gegenstand der Gespräche war die Bezeichnung eines politischen Ansprechpartners in der Deutschsprachigen Gemeinschaft für die SKSK, die Unterstützung für die Übersetzung in deutscher Sprache von Gutachten und weiteren Dokumenten der SKSK, die Organisation von Weiterbildungen für die Deutschsprachige Gemeinschaft, die Übersetzung des Jahresberichts der SKSK, die Sprachkompetenz von föderalen Beamten und das LIKIV.

Seitdem der Ombudsdienst im Jahr 2016 die Zuständigkeit für die Unterstützung von Bürgern und Unternehmen bei der Durchsetzung ihrer Rechte in Bezug auf die Sprachengesetzgebung erhalten hat, wurden 119 Anfragen an den Präsidenten der SKSK weitergeleitet und 108 Gutachten erteilt.

Angelegenheiten, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind

Der Satzteil „die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind“ wird von der Ombudsperson so interpretiert, dass es sich um Klagen oder Anfragen handeln muss:

- a) die von Bürgern, Unternehmen oder Einrichtungen mit Wohnsitz oder Sitz im Gebiet deutscher Sprache gemäß den Koordinierten Gesetzen über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten eingereicht wurden oder
- b) die sich auf die Rechte von deutschsprachigen Bürgern oder Unternehmen oder auf die Pflichten als Behörde mit Sitz im Gebiet deutscher Sprache beziehen.

Alle Anfragen, die die Ombudsperson im Jahr 2023 der SKSK übermittelte, entsprachen diesen Kriterien.

Art der Befassung der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (Art. 3)

2023 übermittelte die Ombudsperson alle Beschwerden auf dem normalen Postweg.

Mitteilung der Identifizierungsdaten des Beschwerdeführers und Darlegung des Sachverhalts (Art. 4)

Die Identifizierungsdaten und der Gegenstand der Klage wurden mitgeteilt. Bei Bedarf wurden weitere Erläuterungen zum Sachverhalt gegeben, z. B. die Information, ob diesbezüglich ein Gerichtsverfahren anhängig ist.

Die Schreiben an den Präsidenten der SKSK enthalten eine französische Übersetzung des Beschwerdesachverhalts, jedoch ohne Gewähr.

Empfangsbestätigung (Art. 5)

Für die meisten Akten wurde von der SKSK keine Empfangsbestätigung ausgestellt. In diesem Fall wurde der Präsident der SKSK vom Ombudsdienst angeschrieben und um Auskunft gebeten.

Wenn die Stelle des französischsprachigen Mitarbeiters bei der SKSK wieder besetzt ist, wird die Kommission dafür Sorge tragen, dass eine Empfangsbestätigung mit Vermerk der Referenz der SKSK und des Ombudsdienstes verschickt wird.

Information über den Stand der Dinge in einer Akte (Art. 6)

Die Ombudsperson machte 2023 mehrfach von der Möglichkeit Gebrauch, sich beim Präsidenten der SKSK über die Fortschritte bei der Bearbeitung einer Akte zu informieren.

Notifizierung der Gutachten (Art. 7)

Die SKSK notifiziert ihr Gutachten jedes Mal dem Kläger, der unmittelbar betroffenen Behörden und der Ombudsperson.

Die Gutachten der SKSK enthalten die von den betreffenden Behörden angekündigten Maßnahmen.

Der Präsident der SKSK erhielt in der Folge keine Information über die effektive Umsetzung dieser Maßnahmen.

Notifizierung aller Gutachten der SKSK mit Bezug zum deutschen Sprachgebiet an die Ombudsperson (Art. 8)

Die Ombudsperson hat 2023 keine anderen Gutachten erhalten als die, für die sie bei der SKSK eine Anfrage gestellt hatte.

Ältere Gutachten, die das deutsche Sprachgebiet betreffen, stehen auf der Website der SKSK zur Verfügung. Die Gutachten, die seit März 2020 erstellt wurden, wurden auf der Website bisher noch nicht veröffentlicht. Die SKSK hat 2023 die Administratorenrechte über ihre Website erhalten. Diese wird zurzeit von Grund auf erneuert. Die neue Website wird voraussichtlich Anfang 2024 online gehen.

Fragen zur Auslegung der Koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten und der Gutachten der SKSK (Art. 9)

Die Ombudsperson stellte der SKSK im Jahr 2023 keine Fragen zur Auslegung der Koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten.

Hinweise der Ombudsperson zu möglichen Problemen bei der Einhaltung der Koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (Art. 10)

Die Ombudsperson merkt an, dass die Website der SKSK nach wie vor nicht vollständig dreisprachig ist (z. B. die Rubriken „Dokumentation“ und „Jahresberichte“).

Die SKSK hat 2023 gemeinsam mit dem Präsidenten des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft erneut ein Schreiben an die Innenministerin gerichtet, in dem auf die Problematik der unvollständigen Übersetzung der Website der SKSK hingewiesen wurde. 2023 wurde der Jahresbericht ins Deutsche übersetzt. Er wird auf der neuen Website der SKSK veröffentlicht werden.

Notifizierung der Maßnahmen, die öffentliche Behörden oder Personen infolge der Gutachten der SKSK ergriffen haben (Art. 11)

SKSK-Gutachten Nr. 51.010 – Proximus-Internetseite – (OB Nr. 19-002-B, 23-268): Mit und mit werden mehr Dienste in deutscher Sprache auf der Website „MyProximus“ zur Verfügung gestellt.

SKSK-Gutachten Nr. 52.310 – Reisehinweise FÖD Auswärtige Angelegenheiten (OB Nr. 20-166): Der FÖD Auswärtige Angelegenheiten kündigt an, einen Hinweis auf seiner Website zu veröffentlichen, in dem er alle Personen, die Informationen der Website auf Deutsch erhalten möchten, auffordert, diese zu beantragen.

SKSK-Gutachten Nr. 50.435 – LIKIV-Website und Formulare für Pflegekräfte (OB Nr. 18-112-A) sowie SKSK-Gutachten Nr. 55.190: Website, Formulare und Anwendungsprogramme für Kinesitherapeuten (OB Nr. 21-232): Über die Suchfunktion auf der Website des LIKIV besteht die Möglichkeit, die Sprache „Deutsch“ zu wählen. Daraufhin werden 37 Dokumente in deutscher Sprache angezeigt. Sie beziehen sich auf Patientenrechte, Apotheken, Logopädie und Pflege. Unterlagen für Kinesitherapeuten sowie das Anwendungsprogramm fehlen. Auch steht die Suchfunktion nur über die französischsprachige bzw. niederländischsprachige Website des LIKIV zur Verfügung.

SKSK-Gutachten Nr. 51.021 – ENECO Stromanbieter (OB Nr. 19-007): Die Website von ENECO sowie verschiedene Dokumente (z. B. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Rechnungen) sind in deutscher Sprache verfügbar: <https://eneco.be/de/documenten>.

ANHANG V – 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.

ANHANG VI – UMGESETZTE ODER ABGELEHNTE EMPFEHLUNGEN AUS VORHERIGEN JAHRESBERICHTEN

1. Umgesetzte oder abgelehnte Empfehlungen an das Parlament

1.1 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 2018 – Kapitel: 3.1.1 – aktueller Status: ist umgesetzt)

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;
- dass im Gegenzug das Recht für den Bürger eingeführt wurde, Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen;
- dass die Frist für das Einreichen dieser Beschwerde sehr kurz ist (20 Kalendertage);
- dass die Gemeinden zurzeit nicht verpflichtet sind, den Bürger auf diese Beschwerdemöglichkeit hinzuweisen;

empfiehlt die Ombudsperson, 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.

1.2 Recht auf Akteneinsicht – Regelung der Einspruchsfrist

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.1.1.2 – aktueller Status: ist umgesetzt)

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

Diese Empfehlung wurde durch die Verabschiedung des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft (Artikel 40) umgesetzt.

1.3 Klärung der Zuständigkeit der Ombudsperson in Bezug auf Personalkonflikte

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.1.1.4 – aktueller Status: ist umgesetzt)

Die Ombudsperson empfiehlt, die Beschwerde eines Personalmitglieds in besonderen, zu rechtfertigenden Fällen anzunehmen, wenn z. B. eine Gewerkschaft oder die Arbeitsmedizin sich für nicht zuständig erklären.

Diese Empfehlung wurde durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft umgesetzt.

1.4 Ombudsverfahren: Annehmbarkeit, Vertraulichkeit des Verfahrens, Vorgehen bei Disziplinarvergehen und Untersuchungspflicht bei Hinweisgebern

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.1.1.3 (A) – aktueller Status: ist umgesetzt)

Die Ombudsperson empfiehlt, die Bestimmungen zu den Annehmbarkeitskriterien, zur Vertraulichkeit des Prüfverfahrens, zur Anzeigepflicht von Disziplinarverstößen und zur Unterschützstellung von Personalmitgliedern anzupassen bzw. zu ergänzen.

Diese Empfehlung wurde durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft umgesetzt.

1.5 Ombudsperson – Zuständigkeit – öffentliche Sozialhilfezentren

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: ist umgesetzt)

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

In Erwägung,

- dass die Ombudsperson zurzeit Beschwerden zu Ablehnungsbeschlüssen zu Sozialhilfe oder zu Eingliederungseinkommen erhält;
 - dass es sich bei einem öffentlichen Sozialhilfezentrum (kurz ÖSHZ) 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 eine Ombudsperson zu wenden, als ergänzendes Recht angesehen werden kann;
 - dass ein öffentliches Sozialhilfezentrum (kurz ÖSHZ) jedoch eine andere Interpretation des o. e. Artikels 5 des Sondergesetzes hat;
 - dass die Ombudsperson feststellt, dass inzwischen auch andere ÖSHZ nicht mehr auf Fragen der Ombudsperson reagieren und sie demnach ihre Aufgabe nicht erfüllen kann;
- empfehlte die Ombudsperson dem Parlament, zu prüfen, ob es der Ombudsperson der Deutschsprachigen Gemeinschaft gestattet ist, bei Beschwerden bezüglich Beschlüsse zum Eingliederungseinkommen und zur Gewährung von Sozialhilfe zu vermitteln.

1.6 Ombudsperson – Aufgabe – Meldungen seitens der Personalmitglieder – Einrichtungen

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: ist umgesetzt)

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

Diese Empfehlung wurde durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft umgesetzt.

1.7 Ombudsperson – Zielvorgaben – Beachtung der Prinzipien der guten Verwaltungspraxis, der Rechtsstaatlichkeit und der Menschenrechte

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: ist umgesetzt)

Die Ombudsperson empfiehlt, die Zielvorgaben der Ombudsperson ausdrücklich um die Förderung des Schutzes der Menschenrechte, der guten Verwaltungspraxis und Rechtsstaatlichkeit zu erweitern. Erratum: Im Jahresbericht 2020 stand, dass die Ombudsperson empfiehlt, die Zielvorgaben der Ombudsperson u. a. ausdrücklich um die Förderung der guten Regierungsführung zu erweitern. Anstelle von „Regierungsführung“ sollte „Verwaltungspraxis“ stehen.

Diese Empfehlung wurde durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft umgesetzt.

1.8 Ombudsperson – Unabhängigkeit – Begriff „neutral“

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: ist umgesetzt)

Artikel 10 des Dekrets hält fest, dass sich die Ombudsperson bei der Erfüllung ihrer Aufgaben neutral verhält. Die Ombudsperson empfiehlt, den Begriff „neutral“ durch „unparteiisch“ zu ersetzen.

Das Parlament vertritt die Auffassung, dass die Ombudsperson beides sein muss: unparteiisch und neutral, in dem Sinne, dass sie keiner Entscheidung vorgreift. Die Empfehlung wurde durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft angepasst.

1.9 Verwendung eines einheitlichen Logos für das Beschwerdemanagement

Rechtstext: Dekretvorschlag zum Beschwerdemanagement in der Deutschsprachigen Gemeinschaft

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: ist umgesetzt)

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

Im Rahmen des Dekrets vom 21. Februar 2021 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements wurde eine zentrale Anlaufstelle geschaffen, die den Auftrag erhielt, ein einheitliches Logo für das Beschwerdemanagement in der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu entwerfen.

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: ist umgesetzt)

Die Ombudsperson 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.

Dieser Vorschlag wurde anlässlich der Verabschiedung des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements berücksichtigt.

1.11 Abänderung des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.1.1.3 (B) – aktueller Status: abgelehnt)

Die Ombudsperson empfiehlt, im Dekret zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft der Ombudsperson ausdrücklich zu erlauben, den Parteien eine Vermittlung im Sinne von Teil 7 des Gerichtsgesetzbuches vorzuschlagen.

Dieser Vorschlag wurde anlässlich der Verabschiedung des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements nicht berücksichtigt.

1.12 Ombudsperson – Ende der Tätigkeiten – Abfindung

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: abgelehnt)

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

Dieser Vorschlag wurde anlässlich der Verabschiedung des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements nicht berücksichtigt.

1.13 Ombudsperson – Prüfungskriterien – Billigkeit

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: abgelehnt)

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

Dieser Vorschlag wurde anlässlich der Verabschiedung des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements nicht berücksichtigt.

2. Umgesetzte oder abgelehnte Empfehlungen an die Regierung

2.1 Antwortfrist in Bezug auf den Antrag auf Einsicht in eine Jugendhilfe-Akte

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: ist umgesetzt)

Die Ombudsperson 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;
- empfeht die Ombudsperson 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. Umgesetzte oder abgelehnte Empfehlungen an lokale Behörden

3.2 Steuer auf leer stehende Wohnungen

(Empfehlung aus Jahresbericht 2017 – Kapitel: 3.5.1.2A – aktueller Status: ist umgesetzt)

Zwecks Bekämpfung des Leerstandes können lokale Behörden eine Steuer auf leer stehende 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 Ombudsperson spricht die Empfehlung aus, die Steuerverordnung zur Besteuerung von leer stehenden Wohnungen der Gemeinden anzupassen. Eine Steuerbefreiung für den Eigentümer oder Inhaber des dinglichen Nutzungsrechtes eines leer stehenden Baus oder einer leer stehenden 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.

4. Umgesetzte oder abgelehnte Empfehlungen allgemeiner Art an Behörden

4.1 Zeitabstand zwischen Versanddatum und Unterschriftsdatum

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.2.1.1 – aktueller Status: ist umgesetzt)

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

ANHANG VII – STATISTISCHE ANGABEN – AUSFÜHRLICHE DARSTELLUNG

Anfragen an den Ombudsdienst

Anfragen an den Ombudsdienst je Monat	Übertrag	Jan.	Feb.	Mrz.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2022 Akteneingang		43	33	47	40	40	29	22	28	32	28	45	26	413
2022 Akten geschlossen		36	26	38	40	38	25	19	45	38	24	45	35	409
Bestand an offenen Akten	85	92	99	108	108	110	114	117	100	94	98	98	89	89

2023 Akteneingang		45	46	38	38	40	37	30	29	29	26	38	38	434
2023 Akten geschlossen		59	35	37	37	38	24	35	32	28	32	37	34	428
Bestand an offenen Akten	89	75	86	87	88	90	103	98	95	96	90	91	95	95

Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes

Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Monat	Übertrag	Jan.	Feb.	Mrz.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2022 Akteneingang		17	18	17	10	15	13	4	10	20	10	18	11	163
2022 Akten geschlossen		10	12	13	11	12	9	2	17	21	7	20	21	155
Bestand an offenen Akten	44	51	57	61	60	63	67	69	62	61	64	62	52	52

2023 Akteneingang		13	14	10	12	14	14	6	9	7	9	13	10	131
2023 Akten geschlossen		18	11	9	10	13	6	11	5	5	9	14	9	120
Bestand an offenen Akten	52	47	50	51	53	54	62	57	61	63	63	62	63	63

Sprachengesetzgebung

Sprachengesetzgebung je Monat	Übertrag	Jan.	Feb.	Mrz.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2022 Akteneingang		1	2	6	7	4	2	2	4	3	3	4	4	42
2022 Akten geschlossen		6	3	2	9	1	2	5	7	6	1	2	3	47
Bestand an offenen Akten	32	27	26	30	28	31	31	28	25	22	24	26	27	27

2023 Akteneingang		2	9	8	5	3	5	6	3	3		3	4	51
2023 Akten geschlossen		10	5	6	7	2	5	3	8	4	2	5	3	60
Bestand an offenen Akten	27	19	23	25	23	24	24	27	22	21	19	17	18	18

ANHANG VIII – ZULÄSSIGE BESCHWERDEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Einrichtung
1.	23-002-A	Jan 2023	Keine Auszahlung von Studiengeld	Verwaltungsbehörden
2.	23-002	Jan 2023	Seit August 2022 kein Kindergeld	Verwaltungsbehörden
3.	23-010	Jan 2023	Kein Anspruch auf Geburtsprämie	Verwaltungsbehörden
4.	23-009	Jan 2023	Abzug von Familienleistungen	Verwaltungsbehörden
5.	23-015	Jan 2023	Gezwungener Studienabbruch wegen nicht bestandener Französischprüfung	Unterrichtswesen
6.	23-014	Jan 2023	Die Tagesstätte Garnstock für den Sohn entspricht nicht den Vereinbarungen	Verwaltungsbehörden
7.	23-023	Jan 2023	Diplomgleichstellung für Bachelor- und nicht Master-Niveau	Verwaltungsbehörden
8.	23-022	Jan 2023	Willkür durch den Bevölkerungsdienst	Lokale Behörden
9.	23-024	Jan 2023	Die Heizung funktioniert nicht	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
10.	23-025	Jan 2023	Städtebaugenehmigung	Politische Institutionen
11.	23-031-A	Jan 2023	Strafanzeige wegen Amtsdrohung	Verwaltungsbehörden
12.	23-039	Jan 2023	Keine vollständige Kostenerstattung für einen E-Rollator	Verwaltungsbehörden
13.	23-038-A	Jan 2023	Benötigter Schutz für das Kind wird nicht ernst genommen	Lokale Behörden
14.	23-046	Feb 2023	Straßenschäden verursachen Schläge und Beben in den Häusern durch vorbeifahrende LKWs und Traktoren	Lokale Behörden
15.	23-044	Feb 2023	Ungleichbehandlung der Schüler des FSU und des OSU	Politische Institutionen
16.	23-036	Feb 2023	Verspätete Auszahlung des Pflegegeldes	Verwaltungsbehörden

17.	23-055	Feb 2023	Keine Zuteilung einer Wohnung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
18.	23-053	Feb 2023	Unverhältnismäßig lange Wartezeit für eine Wohnung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
19.	23-057-A	Feb 2023	Schuldnerberatungsstelle wäre nicht bereit, die Gläubiger anzuschreiben	Lokale Behörden
20.	23-064	Feb 2023	Inhalt Sozialbericht stimme nicht	Verwaltungsbehörden
21.	23-066	Feb 2023	Müllsteuer 2020	Lokale Behörden
22.	23-070	Feb 2023	Üble Nachrede	Verwaltungsbehörden
23.	23-071	Feb 2023	Status „Person mit Unterstützungsbedarf“	Verwaltungsbehörden
24.	23-074	Feb 2023	Weigerung der Einschreibung auf die Warteliste WPZS	Lokale Behörden
25.	23-031-H	Feb 2023	Unverletzlichkeit der Wohnung	Lokale Behörden
26.	23-031-B	Feb 2023	Keine adäquate Unterstützung seitens des Jugendgerichtsdienstes	Verwaltungsbehörden
27.	23-081	Feb 2023	Ungerechtfertigte 2. Mahnung im Rahmen von Artikel 60 §7	Lokale Behörden
28.	23-057-B	Mrz 2023	Ablehnung Antrag auf finanzielle rückzahlbare Hilfe	Lokale Behörden
29.	23-091	Mrz 2023	Keine Reaktion auf Beschwerde	Verwaltungsbehörden
30.	23-094	Mrz 2023	Jährliche Aufforderung zur Begleichung der Müllsteuer	Lokale Behörden
31.	23-097	Mrz 2023	Weigerung Mietbeihilfe	Politische Institutionen
32.	23-031-D	Mrz 2023	Kindeswohlgefährdung durch die Betreuung im Internat	andere
33.	23-031-C	Mrz 2023	Kein psychologisches Gutachten erstellt	Verwaltungsbehörden
34.	23-105	Mrz 2023	Berücksichtigung einer Rechnung	Verwaltungsbehörden
35.	23-057-C	Mrz 2023	Keine Reaktion auf Antrag per E-Mail + auf Beschwerde	Lokale Behörden
36.	23-064-A	Mrz 2023	falsche Angaben bei Verhandlung vor dem Jugendrichter	Verwaltungsbehörden

37.	23-110	Mrz 2023	Bedingungen Kindergeld – Berechnung Studienzeit pro Woche und maximale Arbeitsstunden pro Trimester	Verwaltungsbehörden
38.	23-112	Apr 2023	Schimmel in der Wohnung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
39.	23-057-D	Apr 2023	Ablehnung rückzahlbare Hilfe	Lokale Behörden
40.	23-124	Apr 2023	Keine Rückmeldung zur Anfrage auf Rückerstattung der Kosten des Abendkurses	Unterrichtswesen
41.	23-121	Apr 2023	finanzielle Sorgen	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
42.	23-031-E	Apr 2023	Keine adäquate Ausbildung des Personals	Lokale Behörden
43.	23-144	Apr 2023	Ablehnung Antrag auf Verzicht der Rückforderung	Politische Institutionen
44.	23-131-A	Apr 2023	Seine Telefonnummer wurde vom BRF gesperrt	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
45.	23-031-F	Apr 2023	Ablehnung Erneuerung der Mietkandidatur	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
46.	23-072-D	Apr 2023	Pflegegeld: Umgangston und Art und Weise der Befragung	Verwaltungsbehörden
47.	23-072-C	Apr 2023	Ablehnung des Antrags für Pflegegeld	Verwaltungsbehörden
48.	23-133-A	Apr 2023	Verspätete Abschlussprüfung für die Lehrbefähigung bei der AHS	Unterrichtswesen
49.	23-133	Apr 2023	Keine vollständige Anerkennung der im Antrag aufgeführten nützlichen Berufserfahrung	Verwaltungsbehörden
50.	23-146	Mai 2023	Ablehnung Antrag Eingliederungseinkommen wegen Unvollständigkeit, obschon Bescheinigung vorlag	Lokale Behörden
51.	23-150	Mai 2023	Auflagen zwecks Erlangens eines A2-Erzieher-Diploms	Unterrichtswesen
52.	23-031-K	Mai 2023	Hinweis auf Obdachlosenheime in Lüttich und Verviers	Lokale Behörden
53.	23-152	Mai 2023	Reparatur der Heizung zieht sich hin	Pflegeeinrichtungen

54.	23-064-C	Mai 2023	Keine Antwort auf ihre Beschwerde vom 12. Mai 2023 – Beschwerdemanagement	Verwaltungsbehörden
55.	23-154	Mai 2023	Erhöhung der Kosten für Gartenpflege und keine Erklärung zur Mieterhöhung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
56.	23-064-D	Mai 2023	Durchführung der Therapiestunde	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
57.	23-159	Mai 2023	Keine schriftliche Antwort der DSL auf eine schriftliche Anfrage zu Auskünften zu verschiedenen Fragen	Verwaltungsbehörden
58.	23-031-M	Mai 2023	Mängel bei der Betreuung der Kinder und der Treffen mit den Eltern	Verwaltungsbehörden
59.	23-160	Mai 2023	Keine Antwort erhalten zum Antrag auf dringende Hilfe	Lokale Behörden
60.	23-166	Mai 2023	Gefahrensituation durch fehlendes Geländer	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
61.	23-164	Mai 2023	Gehaltsrückforderung wegen unentschuldigter Abwesenheit	Verwaltungsbehörden
62.	23-031-N	Mai 2023	Notaufnahmewohnung: Ablehnung Verlängerung durch ÖSHZ-Präsidenten	Lokale Behörden
63.	23-069-A	Mai 2023	Fristsetzung zu kurz	Lokale Behörden
64.	23-069-B	Jun 2023	Einsatz der SOS-Hilfe im Auftrag der Stadt	Lokale Behörden
65.	23-175	Jun 2023	Ablehnung Einspruch	Verwaltungsbehörden
66.	23-175-A	Jun 2023	Schulverweis	Unterrichtswesen
67.	23-181	Jun 2023	Vorladungsbefehl erhalten, obschon er einen Antrag auf Regularisierung eingereicht hat	Lokale Behörden
68.	23-069-C	Jun 2023	Verkauf meines Wagens	Lokale Behörden
69.	23-188	Jun 2023	Feuchtigkeit in der Wohnung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
70.	23-186	Jun 2023	Wohnung ohne Bodenbelag	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
71.	23-038-B	Jun 2023	Ablehnung der Entscheidung der Eins-zu-eins-Betreuung	Verwaltungsbehörden

			ihres Sohnes Noé im Kindergarten	
72.	23-191	Jun 2023	Ablehnung Einforderung der Garantie für das bezuschusste Tri-Bike	Verwaltungsbehörden
73.	23-072-E	Jun 2023	Weigerung, eine Unterstützung für einen Duschsitz, Handgriff und Handlauf zu zahlen	Verwaltungsbehörden
74.	23-192	Jun 2023	Bürger ist durch die Flutkatastrophe obdachlos geworden – ÖWOB verlangt neue Mietkandidatur	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
75.	23-031-P	Jun 2023	Bericht, Medikamente, Umgang mit persönlichen Sachen, Esserziehung	andere
76.	23-196	Jun 2023	Sperrung eines Wanderweges im Wald	Lokale Behörden
77.	23-201	Jun 2023	Kürzung der Mittel für das ZEBRA-Projekt an der PDS	Politische Institutionen
78.	23-121-A	Jul 2023	Keine finanzielle Unterstützung trotz Gerichtsurteil	Lokale Behörden
79.	23-204	Jul 2023	Bio-Müllsäcke	Lokale Behörden
80.	23-205	Jul 2023	Aufnahme ins öffentliche Wegenetz	Lokale Behörden
81.	23-215	Jul 2023	Parkplatz für Bar	Lokale Behörden
82.	23-211	Jul 2023	Accès au crédit social hypothécaire	Verwaltungsbehörden
83.	23-216	Jul 2023	Bauen auf Agrarfläche – Standort	Lokale Behörden
84.	23-228	Aug 2023	Rückforderung von Lohn, Abrechnung der Fahrtkosten und Kommunikation	Unterrichtswesen
85.	23-229	Aug 2023	Lärm und Stress durch Multifunktionsplatz	Lokale Behörden
86.	23-072-N	Aug 2023	Schweigepflicht und Datenschutz	Verwaltungsbehörden
87.	23-234	Aug 2023	non accès à l'argent hebdomadaire suite à la perte de la carte bancaire	Lokale Behörden

88.	23-233	Aug 2023	Berechnung von Portokosten	Lokale Behörden
89.	23-236-A	Aug 2023	Energieprämie	Politische Institutionen
90.	23-227	Aug 2023	permis accordés sur des plans faux – que prise en compte des hauteurs sous toitures	Lokale Behörden
91.	23-236	Aug 2023	Energieprämie	Verwaltungsbehörden
92.	23-057-E	Aug 2023	Weigerung, Engie-Electrabel anzuschreiben	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
93.	23-072-Q	Sep 2023	Keller-Überschwemmung durch Eindringen von Wasser aus dem Abwasserkanal	Lokale Behörden
94.	23-249-A	Sep 2023	Ablehnung, da keine Vollmacht vorhanden war	Verwaltungsbehörden
95.	23-255	Sep 2023	Refus d'aide ménagère	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
96.	23-256	Sep 2023	Mündliche Ablehnung der Zulassung als Tagesmutter	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
97.	23-252-A	Sep 2023	Ablehnung des Antrags auf Gewährung des Anrechts auf soziale Eingliederung	Lokale Behörden
98.	23-259	Sep 2023	Ablehnung des Antrags auf Erhalt eines Zuschusses für Funktionskosten in 2023	Verwaltungsbehörden
99.	23-263	Sep 2023	Nicht ernannt worden, obschon Priorität bestand	Unterrichtswesen
100.	23-272	Okt 2023	Ablehnung des Kreditantrags	„Société wallonne de crédit social“
101.	23-274	Okt 2023	Kein Entgegenkommen für Kündigungsfrist trotz Gewalt durch die Nachbarn	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
102.	23-263-A	Okt 2023	Deutsch-Test	Verwaltungsbehörden
103.	23-280	Okt 2023	Kindergeld für nicht-begleitete Minderjährige	Verwaltungsbehörden
104.	23-286	Okt 2023	Ablehnung der Genehmigung einer Fotovoltaikanlage im Garten für ein Wohnhaus im Gewerbegebiet	Verwaltungsbehörden
105.	23-287	Okt 2023	Kündigung als Wissenschaftslehrer	Unterrichtswesen

106.	23-294	Okt 2023	Ablehnung des Antrags auf Rückerstattung von bezahltem Bildungsurlaub für das Schuljahr 2021-2022	Verwaltungsbehörden
107.	23-291	Okt 2023	Vergabe eines öffentlichen Auftrags	Verwaltungsbehörden
108.	23-291-A	Okt 2023	Kostenübernahme der Leistungen des Energie-Beraters	Lokale Behörden
109.	23-303	Nov 2023	Unprofessioneller Klassenlehrer	Unterrichtswesen
110.	23-291-B	Nov 2023	Kosten im Zusammenhang mit Honorarklauseln	Lokale Behörden
111.	23-306	Nov 2023	Abgelaufene Parkscheibe	Lokale Behörden
112.	23-309	Nov 2023	Ungültiger Vertrag wegen Wohnsitz in der Wallonie	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
113.	23-310	Nov 2023	Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags	Verwaltungsbehörden
114.	23-314	Nov 2023	Rücknahme der Ernennung	Verwaltungsbehörden
115.	23-315	Nov 2023	Verletzung der Privatsphäre	Lokale Behörden
116.	23-286-A	Nov 2023	Unangekündigter Besichtigungstermin seiner Photovoltaikanlage	Lokale Behörden
117.	23-081-A	Nov 2023	Streichung des Eingliederungseinkommens	Lokale Behörden
118.	23-303-A	Nov 2023	Untätigkeit	Verwaltungsbehörden
119.	23-081-C	Nov 2023	Zugewiesener Sozialassistent	Lokale Behörden
120.	23-325	Nov 2023	Rückerstattung Familienleistungen	Verwaltungsbehörden
121.	23-322	Nov 2023	Falsche Versprechungen und Verhinderung des Schulwechsels	Unterrichtswesen
122.	23-326-A	Dez 2023	Keine Antwort auf Fragen	Lokale Behörden
123.	23-330	Dez 2023	Festlegung der Schulferien des Schuljahres 24/25	Politische Institutionen
124.	23-340	Dez 2023	Probleme mit der DG	andere
125.	23-344	Dez 2023	Termin für Führerschein und Aufenthaltsgenehmigung	Lokale Behörden

126.	23-345	Dez 2023	Feuchte Wohnung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
127.	23-347	Dez 2023	Festlegung der Selbstbeteiligung – Berücksichtigung eines Gehalts, das inzwischen niedriger ist	andere
128.	23-350	Dez 2023	Entscheidung über die Behinderungsstufe	Verwaltungsbehörden
129.	23-353	Dez 2023	Bedingungen der Bachelor-Arbeit	Unterrichtswesen
130.	23-354	Dez 2023	Ablehnung Freistellungsantrag	Verwaltungsbehörden
131.	23-309-A	Dez 2023	Einstufung ihrer Beschäftigung als konventionierte Tagesmutter als „Missverständnis“	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag

ANHANG IX – GESCHLOSSENE BESCHWERDEN DES JAHRES 2023 IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Einrichtung	Information / Weiterleitung	
1.	17-101	Feb 2017	Rückforderung Zuschuss Erwachsenenbildung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Nov 2023
2.	20-089-A	Mai 2020	Begleitung Jugendhilfedienst	Verwaltungsbehörden	Beschwerde ist teilweise begründet	Akte geschlossen Okt 2023
3.	21-167	Jul 2021	Bewertung des Praktikums	Unterrichtswesen	Beschwerde ist teilweise begründet	Akte geschlossen Dez 2023
4.	21-221-A	Nov 2021	Keine Begründung der Entscheidung der Einspruchskammer	Verwaltungsbehörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen Mrz 2023
5.	22-048	Feb 2022	Unverhältnismäßig lange Wartezeit für eine Wohnung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Akte geschlossen Jan 2023
6.	22-069	Mrz 2022	Anpflanzung einer bestimmten Heckenart	Lokale Behörden	Beschwerde ist teilweise begründet	Akte geschlossen Jun 2023
7.	22-116	Apr 2022	Einbußen Einnahmen durch Straßenbauarbeiten	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Jan 2023
8.	22-017-K	Apr 2022	Widersprüchliche Aussage und	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Jan 2023

9.	22-032-C	Jun 2022	Unfreundlichkeit zum Thema Sozialkredit	Erzwungene Entfernung eines Objekts trotz Notsituation	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Feb 2023		
10.	22-214	Aug 2022	Verspätete Überweisung und inkorrekte Ausrechnung	Lokale Behörden	Annahme abgelehnt	Akte geschlossen Jan 2023			
11.	22-224	Sep 2022	Enteignung	Lokale Behörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Akte geschlossen Dez 2023			
12.	22-088-A	Sep 2022	Weigerung der Entfernung von Schimmelbildung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen Apr 2023			
13.	22-231	Sep 2022	Differenzzahlungen zum Kindergeld in Deutschland gestrichen	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Mai 2023			
14.	22-114-E	Okt 2022	Inspektion einer touristischen Einrichtung durch das Ministerium	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Apr 2023			
15.	22-254-A	Nov 2022	Frequenz der Besuchskontakte und Geschwisterkontakte	Verwaltungsbehörden	Beschwerde ist teilweise begründet	Akte geschlossen Jun 2023			
16.	22-293	Dez 2022	Contestation paiement stationnement	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Apr 2023			

17.	22-304	Dez 2022	Ablehnung des Antrags auf Heizkostenübernahme	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen März 2023
18.	23-010	Jan 2023	Kein Anspruch auf Geburtsprämie	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen März 2023
19.	23-015	Jan 2023	Gezwungener Studienabbruch wegen nicht bestandener Französischprüfung	Unterrichtswesen	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr	Akte geschlossen Jul 2023
20.	23-074	Feb 2023	Weigerung der Einschreibung auf die Warteliste	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Nov 2023
21.	23-144	Apr 2023	Ablehnung Antrag auf Verzicht der Rückforderung	Politische Institutionen	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Mai 2023
22.	23-175	Jun 2023	Ablehnung Einspruch	Verwaltungsbehörden	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos	Akte geschlossen Jul 2023
23.	23-175-A	Jun 2023	Schulverweis	Unterrichtswesen	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen Jun 2023
24.	23-188	Jun 2023	Feuchtigkeit in der Wohnung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde ist teilweise begründet	Akte geschlossen Nov 2023 Akte: 23-188
25.	23-249-A	Sep 2023	Ablehnung, da keine Vollmacht vorhanden war	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Okt 2023

ANHANG X – BESCHWERDEN, DIE DIE SPRACHENGESETZGEBUNG BETREFFEN

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Einrichtung
1.	23-017	Jan 2023	Mitarbeiter am Telefon spricht kein Deutsch	andere
2.	23-043	Jan 2023	Nichtbeachtung der Aufforderung zur Kommunikation und Information auf Deutsch	Unternehmen
3.	23-061	Feb 2023	Fahrunterricht für Mofa nur in Französisch	andere
4.	23-065	Feb 2023	Keine Reaktion auf Intervention der Ombudsperson	Unternehmen
5.	23-067	Feb 2023	Bußgeldbescheid	Verwaltungsbehörden
6.	23-073	Feb 2023	Fehlende deutschsprachige Texte beim Belgischen Institut für Postdienste und Telekommunikation	andere
7.	23-076	Feb 2023	E-Mail zur Paketzustellung nicht auf Deutsch erhalten	Unternehmen
8.	23-079	Feb 2023	Einhaltung der Sprachengesetzgebung	andere
9.	23-079-A	Feb 2023	Die Informationen des Multi-Rail-Passes der SNCB sind im Internet nicht auf Deutsch verfügbar	andere
10.	23-080	Feb 2023	Zugang zu internen Dokumenten – Möglichkeit, auf Deutsch zu konsultieren	Verwaltungsbehörden
11.	23-082	Feb 2023	E-Mails zum Rundschreiben an Kinesitherapeuten und Information zum Sozialstatut nicht auf Deutsch erhalten	Verwaltungsbehörden
12.	23-084	Mrz 2023	Protokoll des LIDAR-Geräts auf der N62 ist nicht auf Deutsch ausgestellt	andere
13.	23-090	Mrz 2023	Schreiben und Kommunikation nicht auf Deutsch	andere
14.	23-072-A	Mrz 2023	Änderung der Allgemeinen Bankgeschäftsregelung ab dem 01.04.2023 ist nicht auf Deutsch	Unternehmen

15.	23-099-A	Mrz 2023	Links in der Broschüre des Ministeriums führen zu Dokumenten, die nicht auf Deutsch sind	Verwaltungsbehörden
16.	23-102	Mrz 2023	Website ist nicht vollständig auf Deutsch verfügbar	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
17.	23-099	Mrz 2023	Website ist nicht auf Deutsch verfügbar	Verwaltungsbehörden
18.	23-115	Mrz 2023	Anfragen sind in Französisch anstatt in Deutsch	andere
19.	23-109	Mrz 2023	Protokoll in französischer Sprache – Umweltgesetzbuch	andere
20.	23-115-A	Apr 2023	Am Automaten für Überweisungen sind die Informationen nicht auf Deutsch verfügbar	Unternehmen
21.	23-115-B	Apr 2023	Beschreibung eines Handys ist nicht auf Deutsch verfügbar	andere
22.	23-117	Apr 2023	Föderale Heizölprämie – E-Mail mit der Ablehnung nicht auf Deutsch	Verwaltungsbehörden
23.	23-127	Apr 2023	Transaktionen am neuen Automaten der bpost-Bank sind nicht auf Deutsch möglich	Unternehmen
24.	23-136	Apr 2023	Schreiben nicht auf Deutsch erhalten	Verwaltungsbehörden
25.	23-136-A	Mai 2023	Schreiben nicht auf Deutsch erhalten	andere
26.	23-148	Mai 2023	Automaten sind nicht in Deutsch zu bedienen	Unternehmen
27.	23-169	Mai 2023	Telefonische Erreichbarkeit des Pensionsdienstes	Verwaltungsbehörden
28.	23-173	Jun 2023	Schreiben zwecks Erneuerung des Führerscheins auf Französisch erhalten	andere
29.	23-079-B	Jun 2023	Werbung im GrenzEcho vom 3. Juni 2023 und Website von MeDirect Bank nicht in Deutsch	Unternehmen

30.	23-115-C	Jun 2023	Brief zur Steuervorauszahlung ist auf Niederländisch anstatt auf Deutsch	Verwaltungsbehörden
31.	23-187	Jun 2023	Link zu einer Empfehlung für Fahrgemeinschaften führt auf eine Website von carpool, die nicht auf Deutsch verfügbar ist	Verwaltungsbehörden
32.	23-194	Jun 2023	Keine Kommunikation auf Deutsch	Unternehmen
33.	23-072-F	Jul 2023	Newsletter von Doccle nicht auf Deutsch verfügbar	andere
34.	23-206	Jul 2023	Recht, auf Deutsch mit dem Vermieter zu kommunizieren	andere
35.	23-212	Jul 2023	Geschäftsbeziehung nur in einer französischsprachigen Niederlassung möglich	Unternehmen
36.	23-072-G	Jul 2023	Newsletter von Colruyt nicht auf Französisch	andere
37.	23-117-A	Jul 2023	Die Website steht nicht komplett auf Deutsch zur Verfügung	andere
38.	23-072-K	Jul 2023	Software und Applikation – die Plattform steht nicht auf Deutsch zur Verfügung	Unternehmen
39.	23-231	Aug 2023	Verkehrsprotokoll in französischer Sprache	Verwaltungsbehörden
40.	23-243	Aug 2023	Die Beilage FOCUS des Magazins für Fernsehprogramme enthielt in der Ferienzeit keine deutschsprachigen Sender	andere
41.	23-244	Aug 2023	Speisekarte ist nicht auf Deutsch	andere
42.	23-117-B	Sep 2023	Die Umfrage des Projekts „troisième Plan d'action national Environment-Santé“ ist nicht auf Deutsch verfügbar	andere
43.	23-072-R	Sep 2023	Vertragskonditionen, Schriftverkehr und Kundendienst sind nicht auf Deutsch	Unternehmen

44.	23-268	Sep 2023	Die neue App Proximus+ ist nicht auf Deutsch verfügbar	Unternehmen
45.	23-319	Nov 2023	Einschreibung auf Deutsch	andere
46.	23-320	Nov 2023	Keine Möglichkeit, meine Akte mit einer deutschsprachigen Person zu besprechen	Verwaltungsbehörden
47.	23-339	Nov 2023	Aufruf zum Umgang mit Meldungen zu Missbrauchsfällen nicht auf Deutsch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
48.	23-335	Dez 2023	Internetportal wird nicht mehr in deutscher Sprache unterstützt	andere
49.	23-348	Dez 2023	Deutsche Fassung eines parlamentarischen Dokuments (Resolution)	andere
50.	23-117-C	Dez 2023	Infos zu Krediten für KMU	Verwaltungsbehörden
51.	23-356	Dez 2023	Endjahresansprache nicht auf Deutsch	andere

ANHANG XI – BESCHWERDEN UND INFORMATIONSANFRAGEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Aktion
1.	23-006	Dez 2022	Abgasnormen Autos	Beschwerde weitergeleitet
2.	23-004	Dez 2022	Sohn durfte ihn nicht begleiten	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
3.	23-001	Jan 2023	Keine Vergütung der grünen Zertifikate	Beschwerde nicht zulässig
4.	23-003	Jan 2023	Problem bei der Anmeldung nach einem Umzug aus Deutschland	Information gegeben
5.	23-005	Jan 2023	Keine Auskunftsnummer	Information gegeben
6.	23-012	Jan 2023	Verfolgung und Kriminalisierung	Beschwerde nicht zulässig
7.	23-007	Jan 2023	Keine Vorauszahlungen mit neuem Vertrag möglich	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
8.	23-018	Jan 2023	Seit Juli keine Reaktion auf seinen Antrag für die Heizölprämie	Information gegeben
9.	23-008	Jan 2023	Hohe Abschlagszahlung (>1000 Euro) gefordert, ohne den Zählerstand abgelesen zu haben	Information gegeben
10.	23-011	Jan 2023	Schwierigkeiten, die Identitätskarte zu erneuern	Beschwerde weitergeleitet
11.	23-013	Jan 2023	Kein Sozialtarif zuerkannt	Information gegeben
12.	23-016	Jan 2023	Keine Lohnzahlung für eine Woche wegen verspäteter Eingabe der Krankmeldung von einem Tag	Beschwerde nicht zulässig
13.	23-019	Jan 2023	Nicht-Auszahlung der Heizölprämie	Beschwerde weitergeleitet
14.	23-020	Jan 2023	Der föderale Ombudsdienst hat keine Hilfestellung geboten	Information gegeben und

				Ansprechpartner genannt
15.	23-026	Jan 2023	Entzug der Zielgruppenermäßigungen „Ersteinstellungen“ und Rückforderung eines Betrags in Höhe von 6.130,12 Euro	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
16.	23-030	Jan 2023	Keine Auszahlung nach Verkauf des Hauses	Information gegeben
17.	23-028	Jan 2023	Keine Auszahlung und keine Benachrichtigung zum Antrag auf Öl-Energieprämie	Beschwerde weitergeleitet
18.	23-034	Jan 2023	Referenz-Adresse	Information gegeben
19.	23-027	Jan 2023	Visa-Weigerung für Tochter im Ausland	Beschwerde weitergeleitet
20.	23-029	Jan 2023	Keine Auszahlung und keine Benachrichtigung zum Antrag vom 21.10.2022 auf Heizölzulage. Der FÖD Wirtschaft ist telefonisch nicht erreichbar.	Beschwerde weitergeleitet
21.	23-033	Jan 2023	Falsche Behauptung zur Kündigung des Vertrags	Information gegeben
22.	23-032	Jan 2023	Unzufrieden mit dem Pensionsdienst	Information gegeben
23.	23-031	Jan 2023	Wo kann man sich über die Staatsanwaltschaft beschweren?	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
24.	23-038	Jan 2023	Vom Kindsvater tyrannisiert	Information gegeben
25.	23-035	Jan 2023	Auswirkung einer ungesetzlichen Tat auf persönliche Rechte	Beschwerde nicht zulässig
26.	23-041	Jan 2023	Mietschulden	Information gegeben
27.	23-040	Jan 2023	Keine Angabe eines Grundes	Beschwerde nicht zulässig
28.	23-045	Feb 2023	Keine Reaktion auf Einspruch	Beschwerde nicht zulässig

29.	23-048	Feb 2023	Zuständige Instanz für Beschwerden gegen die Provinz Lüttich	Information gegeben
30.	23-049	Feb 2023	Internetbetrug	Information gegeben
31.	23-047	Feb 2023	Dienstleistungsschecks abgelaufen aufgrund unklarer Informationen (Daten) auf den Schecks	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
32.	23-051	Feb 2023	Zahlungsaufforderung für die Autosteuer	an die Behörde selbst verwiesen
33.	23-050	Feb 2023	Frage zum erneuten Antrag für Energieprämie	Information gegeben
34.	23-052	Feb 2023	Stigmatisierung	Abbruch durch den Beschwerdeführer
35.	23-054	Feb 2023	Abschaffung der grünen Zertifikate nach 10 Jahren anstatt nach 15 Jahren	Information gegeben
36.	23-056	Feb 2023	Möglichkeit, Schadensersatz vor dem Staatsrat einzufordern	Rechtsauskunft gegeben
37.	23-059	Feb 2023	Anfrage Hilfestellung zwecks Schreiben an Richter	Information gegeben
38.	23-060	Feb 2023	Große Meinungsverschiedenheiten mit dem CSC-Delegierten	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
39.	23-062	Feb 2023	Formfehler beim COVID-Unterstützungsgeld für Selbstständige	Beschwerde nicht zulässig
40.	23-063	Feb 2023	Keine Anerkennung der vollständigen Arbeitsjahre für die Rente als helfende Ehegattin	Beschwerde weitergeleitet
41.	23-068	Feb 2023	Für die Ablesung des eingespeisten Stroms von 7800kW wurde nur die Hälfte ausgezahlt	Information gegeben
42.	23-072	Feb 2023	Keine Hilfe bei Rückfragen zur Jahresabrechnung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt

43.	23-036-A	Feb 2023	Geringe Entschädigung	Abbruch durch den Beschwerdeführer
44.	23-059-A	Feb 2023	Weigerung Rechtsbeistand	Information gegeben
45.	23-078	Feb 2023	Katasteramt nicht erreichbar	Information gegeben
46.	23-077	Feb 2023	Meldung über Korruption wird von den Kabinetten und Behörden nicht verfolgt	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
47.	23-085	Feb 2023	Kündigung eines Anlageprodukts	Beschwerde weitergeleitet
48.	23-083	Mrz 2023	Sozialtarif nicht rückwirkend gewährt	Beschwerde weitergeleitet
49.	23-083-A	Mrz 2023	Sozialtarif noch nicht angewandt	Beschwerde weitergeleitet
50.	23-087	Mrz 2023	Ablehnung des Antrags für Heizölprämie ohne Begründung	Beschwerde weitergeleitet
51.	23-092	Mrz 2023	Beschwerdestelle zu Heizölchecks/Heizölprämie	Annahme abgelehnt
52.	23-096	Mrz 2023	Inhaber einer Gesellschaft mit oranger Karte kann kein Konto eröffnen	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
53.	23-095	Mrz 2023	Keine Auszahlung der Heizölprämie an den Erben	Beschwerde weitergeleitet
54.	23-083-B	Mrz 2023	Die staatliche Energieprämie aus 2022 von 100 Euro wurde bis heute nicht verrechnet	Beschwerde weitergeleitet
55.	23-098-A	Mrz 2023	Falsche Angaben	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
56.	23-098	Mrz 2023	Reisepass nicht erhalten	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
57.	23-100	Mrz 2023	Antrag auf Behandlung als unbeschränkt einkommensteuerpflichtiger Arbeitnehmer wurde nicht bearbeitet	Beschwerde nicht zulässig

58.	23-101	Mrz 2023	ÖWOB findet keine bezahlbare Wohnung	Information gegeben
59.	23-103	Mrz 2023	Frage nach der zuständigen Beschwerdestelle	Beschwerde nicht zulässig
60.	23-113	Mrz 2023	Menschenrechte	Information gegeben
61.	23-107	Mrz 2023	Vorladung des Jugendamts	Information gegeben
62.	23-108	Mrz 2023	Ablehnung von Hilfe von Drittpersonen	Beschwerde nicht zulässig
63.	23-004-A	Mrz 2023	Vertagung der Verhandlung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
64.	23-114	Apr 2023	Unangemessene Verzögerung für die Entscheidung des rückwirkenden Verzichts auf Krankengeld	Beschwerde weitergeleitet
65.	23-111	Apr 2023	Frage zur Erreichbarkeit des Pensionsdienstes	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
66.	23-116	Apr 2023	Vom ADG angegebener Betrag für EPU wird nicht vollständig ausgezahlt	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos
67.	23-072-B	Apr 2023	Unzureichende Bearbeitung einer Anfrage zu einer Rechnung	Beschwerde weitergeleitet
68.	23-064-B	Apr 2023	Honorar gefragt, obschon keine Beratung stattgefunden hat	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
69.	23-118	Apr 2023	Probleme mit einem deutschen Jugendamt	Information gegeben
70.	23-119	Apr 2023	Frage zum Mietindex	Information gegeben
71.	23-122	Apr 2023	Heizölprämie nicht erhalten	Beschwerde nicht zulässig
72.	23-123	Apr 2023	Heizölprämie nicht erhalten	Beschwerde nicht zulässig
73.	23-120	Apr 2023	Trotz Zahlung wurde die Berufskarte nicht zugestellt	Information gegeben

74.	23-125	Apr 2023	Erhebung einer Abwassersteuer auf individuelle Kläranlage	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
75.	23-126	Apr 2023	Der Antrag auf Heizölprämie wurde abgelehnt	Beschwerde weitergeleitet
76.	23-131	Apr 2023	Gesperrte Telefonnummer	Feststellungen einer Situation
77.	23-128	Apr 2023	Heizölprämie nicht erhalten	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos
78.	23-130	Apr 2023	Zahlungsaufforderung für reservierte Parkplatzfläche	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
79.	23-134	Apr 2023	Frage zur Einsicht in die Klage	Information gegeben
80.	23-132	Apr 2023	Das Steueramt in Eupen ist nicht erreichbar, um einen Termin zu machen.	Beschwerde nicht zulässig
81.	23-137	Apr 2023	Keine Mahnungen erhalten	Information gegeben
82.	23-139	Mai 2023	Verlegung einer öffentlichen Stromleitung auf dem Privatgrundstück	Hilfestellung gegeben
83.	23-141	Mai 2023	Antrag auf Heizölprämie wurde noch nicht bearbeitet	Beschwerde weitergeleitet
84.	23-142	Mai 2023	Die Verbraucheradresse wird nicht korrekt angegeben	Beschwerde weitergeleitet
85.	23-138	Mai 2023	Farbe einer Verkleidung eines Bauwerks entspricht nicht der Vereinbarung	Information gegeben
86.	23-143	Mai 2023	Die Überweisung der Zulage wegen schwerer Operation wurde eingestellt	Hilfestellung gegeben
87.	23-161	Mai 2023	Übersetzung eines Dokuments	Information gegeben
88.	23-149	Mai 2023	Unfreundlicher Umgang	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
89.	23-155	Mai 2023	Problem mit einer Finanzbeamtin	Information gegeben

90.	23-151	Mai 2023	Nachbarschaftsstreit: Was kann man machen?	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
91.	23-153	Mai 2023	Datenstrom des FÖD Soziale Sicherheit wird der Versicherung Mutualia nicht zugestellt	Beschwerde weitergeleitet
92.	23-064-E	Mai 2023	Verkehrssteuer	Beschwerde weitergeleitet
93.	23-157	Mai 2023	Unzureichende Bearbeitung der Kriminalakte und ungenügende Fortschritte und Maßnahmen für die Sicherheit	Information gegeben
94.	23-158	Mai 2023	Eingliederungseinkommen	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
95.	23-163	Mai 2023	Zählerstände auf einer Abrechnung stimmen nicht	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
96.	23-165	Mai 2023	Lange Wartezeit auf die Ausstellung eines Ausweises	Beschwerde nicht zulässig
97.	23-031-G	Mai 2023	Angemessenheit der Entscheidung	Information gegeben
98.	23-167	Mai 2023	Rat, ob sie einen Rechtsanwalt einschalten soll	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
99.	23-170	Mai 2023	Einspruch wurde verworfen und keine Aussagen zu den vorgetragenen Argumenten	Beschwerde weitergeleitet
100.	23-168	Mai 2023	Keine definitive Antwort erhalten zum Antrag auf Rente für die helfende Ehegattin	Beschwerde weitergeleitet
101.	23-171	Mai 2023	„Splittung“ Pension als Haushaltsvorstand	Information gegeben
102.	23-103-A	Jun 2023	Zu geringer Berufssteuervorabzug auf Krankengeld abgehalten	Abbruch durch den Beschwerdeführer
103.	23-174	Jun 2023	Rückwirkend sozialversichert (falscher Monat)	Beschwerde weitergeleitet

104.	23-183	Jun 2023	Finanzielle Unterstützung	Feststellungen einer Situation
105.	23-178	Jun 2023	Rechnung von Engie	Information gegeben
106.	23-176	Jun 2023	Geleistete Arbeitsstunden	Abbruch durch den Beschwerdeführer
107.	23-180	Jun 2023	Heizölprämie von 300 Euro wurde noch nicht erstattet	Beschwerde weitergeleitet
108.	23-179	Jun 2023	Auskunft zu Urlaubsgeld bei der Rente – der Dienst ist telefonisch nicht erreichbar	Beschwerde nicht zulässig
109.	23-183-A	Jun 2023	Sozialleistung Unterstützung	Feststellungen einer Situation
110.	23-182	Jun 2023	Keine Antwort auf die Reklamation zum Bußgeld erhalten	Beschwerde weitergeleitet
111.	23-184	Jun 2023	Anfrage, Antrag auf Heizölprämie erneut einzureichen	Beschwerde weitergeleitet
112.	23-056-A	Jun 2023	Rechtsmittel-/Rechtsbehelfsbelehrung	Rechtsauskunft gegeben
113.	23-190	Jun 2023	Ausschluss aus der SGU und der SGO	Beschwerde weitergeleitet
114.	23-189	Jun 2023	Verleumdung und sprachlich unverschämter Umgang	Beschwerde weitergeleitet
115.	23-195	Jun 2023	Keine Antwort auf Zulassungsantrag	Information gegeben
116.	23-198	Jun 2023	Abwassersteuern	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
117.	23-199	Jun 2023	Fehler in den Angaben für den Antrag auf Heizölscheck ist nicht nachvollziehbar	Beschwerde weitergeleitet
118.	23-088-A	Jul 2023	Anerkennung des Diploms	Feststellungen einer Situation
119.	23-200	Jul 2023	Psychische Gesundheit	Feststellungen einer Situation
120.	23-202	Jul 2023	Keine Auskunft zur Zahlung der Pension	Beschwerde weitergeleitet

121.	23-203	Jul 2023	Angaben auf der Bescheinigung des Katasteramtes sind nicht aktuell bzw. stimmen nicht	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
122.	23-221	Jul 2023	Keine Auskunft zu seiner definitiven Rente	Beschwerde nicht zulässig
123.	23-219	Jul 2023	Die Abrechnungen von ORES stimmen nicht.	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
124.	23-220	Jul 2023	Fake E-Mail oder von Engie	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
125.	23-208	Jul 2023	Unzureichende Rückzahlungen	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
126.	23-204-A	Jul 2023	Ziviler Ungehorsam von Hundehalter	Feststellungen einer Situation
127.	23-207	Jul 2023	Keine Heizölprämie erhalten	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
128.	23-209	Jul 2023	Antrag im Dezember 2022 gestellt – bisher keine Reaktion erhalten	Beschwerde nicht zulässig
129.	23-214	Jul 2023	Erbschein kann nur über „My Minfin“ beantragt werden	Beschwerde weitergeleitet
130.	23-210	Jul 2023	Rückgabe abgelaufener Dienstleistungsschecks	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
131.	23-072-H	Jul 2023	Auskunft zur Zusammensetzung eines Produkts	Beschwerde weitergeleitet
132.	23-217	Jul 2023	Rat in Bezug auf einen Umzug nach Ostbelgien	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
133.	23-223	Aug 2023	Ausfüllen des Beschwerdeformulars der KBC	Beschwerde nicht zulässig
134.	23-222	Aug 2023	Energieprämie 300 Euro nicht erhalten	Beschwerde nicht zulässig

135.	23-224	Aug 2023	Ablehnung des Antrags	Beschwerde weitergeleitet
136.	23-226	Aug 2023	Ablehnung der Übernahme der Kosten für einen Klinikaufenthalt	Beschwerde weitergeleitet
137.	23-072-P	Aug 2023	Aggressives Verhalten des Nachbarn	Information gegeben
138.	23-230	Aug 2023	Heizölprämie wird nicht ausgezahlt	Beschwerde weitergeleitet
139.	23-235	Aug 2023	Wechsel zum neuen Verteilerkasten nicht erfolgt	Information gegeben
140.	23-232	Aug 2023	3. Mahnung, obschon März 2023 Rechnung beglichen	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
141.	23-238	Aug 2023	Falsche Behandlung und abgewiesene Behandlung	Beschwerde weitergeleitet
142.	23-237	Aug 2023	Problem mit der Bank	Information gegeben
143.	23-241	Aug 2023	Privatadresse wird auf der Website „Kompass“ veröffentlicht	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
144.	23-239	Aug 2023	Keine Rückerstattung der Arztkosten, die in Frankreich anfallen	Beschwerde weitergeleitet
145.	23-242	Aug 2023	Keine Rückmeldung zum Antrag für die Heizölprämie	Beschwerde weitergeleitet
146.	23-245	Aug 2023	Diskriminierung aufgrund der Sprache	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
147.	23-247	Sep 2023	Probleme mit der Justiz	Information gegeben
148.	23-098-B	Sep 2023	Verschiedene Adressen verloren	Beschwerde weitergeleitet
149.	23-248	Sep 2023	Nachbar vernachlässigt die Garten- und Heckenpflege	Information gegeben
150.	23-253	Sep 2023	Schecks sind abgelaufen	Abbruch durch den Beschwerdeführer

151.	23-257	Sep 2023	Ungerechtigkeit der Justiz	Information gegeben
152.	23-254	Sep 2023	Strafe für versäumte technische Kontrolle des Fahrzeugs	Information gegeben
153.	23-252	Sep 2023	Keine Zahlung der Einkommenssicherungszulage bei Vaterschaftsurlaub	Beschwerde weitergeleitet
154.	23-260	Sep 2023	Nachbarschaftskonflikt	Information gegeben
155.	23-262	Sep 2023	Ratten im Haus	Information gegeben
156.	23-261	Sep 2023	Untersuchung wurde nicht korrekt durchgeführt	Information gegeben
157.	23-265	Sep 2023	Fehlerhafte Reparatur mit einem Schaden von 50.000 Euro	Information gegeben
158.	23-264	Sep 2023	Umgangsrecht für das Kind in der Stadt Watermael-Boitsfort	Beschwerde weitergeleitet
159.	23-266	Sep 2023	Kontaktstelle für die Reklamation einer doppelten Abbuchung	Information gegeben
160.	23-270	Sep 2023	Geschäft liefert nicht	Information gegeben
161.	23-269	Sep 2023	Jährliche Erhöhung der Katastersteuer	an die Behörde selbst verwiesen
162.	23-273	Okt 2023	Kautionsfreigabe wird verweigert	Information gegeben
163.	23-276	Okt 2023	Veränderte Wasserkostenbestimmungen – zusätzlicher Abwasserklärpreis pro gekauftem Liter Wasser	Information gegeben
164.	23-278	Okt 2023	Zulassung wurde in Französisch ausgestellt, obschon der Antrag auf Deutsch gestellt wurde	Beschwerde weitergeleitet
165.	23-277	Okt 2023	Keine Rückerstattung der Kosten für Pflegekräfte bei einem Krankentransport	Beschwerde weitergeleitet
166.	23-072-S	Okt 2023	Kundendienst und Schadensberater verstehen die Anfrage nach juristischem Beistand nicht	Information gegeben

167.	23-281	Okt 2023	Invasiver Pflanzenwuchs über die Grundstücksgrenze	Information gegeben
168.	23-284	Okt 2023	Tochter klagt Geld gerichtlich ein	Information gegeben
169.	23-283	Okt 2023	Höhe der Stromrechnung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
170.	23-285	Okt 2023	Unzufrieden mit Dienstleistung	Information gegeben
171.	23-292	Okt 2023	Sterbeurkunde	Information gegeben
172.	23-290	Okt 2023	Unlauterer Druck, Zahlungsaufforderung per E-Mail zu akzeptieren	Beschwerde weitergeleitet
173.	23-295	Okt 2023	Keine vollständige Kostenübernahme eines Transports zum Krankenhaus	Beschwerde nicht zulässig
174.	23-297	Nov 2023	Hohe Nachzahlung für die Stromrechnung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
175.	23-298	Nov 2023	Abschlussrechnung	Information gegeben
176.	23-299	Nov 2023	Bescheinigung des Katastereinkommens für eine ausländische Immobilie	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
177.	23-301	Nov 2023	Vorbereitung zur Selbstständigkeit	Beschwerde nicht zulässig
178.	23-300	Nov 2023	Konnte nicht beweisen, dass ich die Busfahrt bezahlt habe	Beschwerde weitergeleitet
179.	23-302	Nov 2023	Internatsverweis des Sohnes	Information gegeben
180.	23-304	Nov 2023	Invaliditätsrente	Beschwerde weitergeleitet
181.	23-191-A	Nov 2023	Unzureichende Leistung der Batterie, Fahrrad kippt in Rechtskurven, schwache Bremsleistung des hinteren Rads	Abbruch durch den Beschwerdeführer
182.	23-307	Nov 2023	Zuständiger Ombudsdienst	Information gegeben

183.	23-308	Nov 2023	Abrechnung	Information gegeben
184.	23-077-A	Nov 2023	Eilantrag an Bundestag	Beschwerde nicht zulässig
185.	23-064-F	Nov 2023	Entscheid des Jugendgerichts des Appellationshofs Lüttich	Information gegeben
186.	23-316	Nov 2023	Berechnung der Kosten für den „Router“	Information gegeben
187.	23-313	Nov 2023	Ablehnung des Antrags für eine Parkkarte	Beschwerde weitergeleitet
188.	23-317	Nov 2023	Anzahl der Geldautomaten in der Gemeinde	Information gegeben
189.	23-318	Nov 2023	Kostenvoranschlag	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
190.	23-304-A	Nov 2023	Berechnung der Angaben für die Invaliditätsrente durch die Krankenkasse	Abbruch durch den Beschwerdeführer
191.	23-321	Nov 2023	Vorauszahlungen	Information gegeben
192.	23-081-B	Nov 2023	Vollständigkeit der Akte	Abbruch durch den Beschwerdeführer
193.	23-324	Nov 2023	Beschwerdestelle über die Polizei	Information gegeben
194.	23-323	Nov 2023	Der Vermieter droht mit gewaltsamer Räumung der Wohnung.	Information gegeben
195.	23-327	Dez 2023	Anfrage zur Beschwerdemöglichkeit	Information gegeben
196.	23-329	Dez 2023	Abrechnung	Information gegeben
197.	23-331	Dez 2023	Genehmigung zur Behandlung einer psychosomatischen Krankheit	Information gegeben
198.	23-328	Dez 2023	Protokoll	Information gegeben
199.	23-332	Dez 2023	Vermieter lässt keine Nachmieter zu	Information gegeben

200.	23-336	Dez 2023	Druck, Vertrag zu unterzeichnen	Beschwerde nicht zulässig
201.	23-337	Dez 2023	Defekte Antenne in Eupen – seit 2 Wochen kein Mobilfunknetz	Beschwerde weitergeleitet
202.	23-333	Dez 2023	Keine korrekte Diagnose	Annahme abgelehnt
203.	23-338	Dez 2023	Seit 2 Wochen kein Mobilfunknetz	Abbruch durch den Beschwerdeführer
204.	23-343	Dez 2023	Ablehnung Antrag Heizölzuschuss	Information gegeben
205.	23-342	Dez 2023	Probleme mit dem Steueramt	Beschwerde nicht zulässig
206.	23-341	Dez 2023	Korrektur Stromtarif wird nicht berücksichtigt	Information gegeben
207.	23-346	Dez 2023	Probleme mit einer Stromabrechnung	Information gegeben
208.	23-345-A	Dez 2023	Unterstützung für das Ausfüllen der Steuererklärung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
209.	23-349	Dez 2023	Qualität häusliche Pflege erteilt durch Ärztehaus	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
210.	23-057-G	Dez 2023	Keine telefonische Erreichbarkeit – lange Bearbeitungsdauer	Abbruch durch den Beschwerdeführer
211.	23-351	Dez 2023	Mobbing	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
212.	23-355	Dez 2023	Gerichtskosten	Beschwerde weitergeleitet
213.	23-355-B	Dez 2023	Zahlungsaufforderung und Gerichtskosten	Beschwerde weitergeleitet
214.	23-355-A	Dez 2023	Zahlungsaufforderung und Gerichtskosten	Beschwerde weitergeleitet