



Sitzungsperiode: 2021-2022
Datum: 19. April 2022

**JAHRESBERICHT 2021
DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT***

* Entsprechend der im Parlamentsbeschluss vom 17. Mai 2021 zur Verabschiedung der Geschäftsordnung des Ombudsdienstes 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..... | 6 |
| 1.6 Weiterleitung | 7 |
| KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN | 8 |
| 2.1 Gesamtanzahl der Anfragen | 8 |
| 2.2 Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes | 11 |
| 2.3 Angenommene Beschwerden | 11 |
| 2.4 Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes | 13 |
| 2.5 Anfragen zur Sprachengesetzgebung | 15 |
| 2.6 Beschwerden ausserhalb der Zuständigkeit des Ombudsdienstes..... | 20 |
| KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN | 21 |
| 3.1 Empfehlungen an das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft | 21 |
| 3.2 Allgemeine Empfehlungen an Behörden..... | 28 |
| 3.3 Empfehlungen an die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft | 28 |
| 3.4 Empfehlungen an das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft | 33 |
| 3.5 Empfehlungen an die lokalen Behörden | 33 |
| 3.6 Empfehlungen an das Unterrichtswesen | 35 |
| KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN AN VERWALTUNGEN UND EINRICHTUNGEN | 36 |
| KAPITEL 5 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZ- GEBUNG..... | 37 |
| 5.1 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der regionalen Dienststellen | 37 |
| 5.2 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der zentralen Dienststellen | 37 |
| 5.3 Sonstige Beschwerden zur Sprachengesetzgebung | 40 |
| KAPITEL 6 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN..... | 44 |
| KAPITEL 7 – AUSSENDARSTELLUNG DES OMBUDSDIENSTES..... | 46 |
| KAPITEL 8 – DATENSCHUTZ..... | 47 |
| KAPITEL 9 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG..... | 48 |
| KAPITEL 10 – AUSBLICK..... | 49 |
| KAPITEL 11 – ANHANG | 50 |

VORWORT

Sehr geehrter Herr Parlamentspräsident, sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete, wir freuen uns, Ihnen den Jahresbericht 2021 vorzulegen. Dies geschieht in Übereinstimmung mit dem Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft.

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

Folgende Themen prägten das Jahr 2021: der Abschluss der Nachforschung zu den Wohn- und Pflegezentren für Senioren von der Interkommunalen VIVIAS, die fehlende Erklärung zur Barrierefreiheit der Website aller Behörden, Beschwerden zum ÖWOB und zu COVID-Maßnahmen. Gleichzeitig gaben Erfolge in puncto Sprachengesetzgebung Aufwind.

Der Anteil der sozial schwachen Beschwerdeführer nimmt zu. Manche schaffen es nicht, korrekt Formulare auszufüllen, sie beim richtigen Adressanten einzuwerfen oder Fristen einzuhalten. Einige Beschwerdeführer haben psychische Probleme wie Wahrnehmungsstörungen oder Kaufsucht. Sie stellen eine große Herausforderung für die Dienste dar. Es ist nicht leicht, professionell zu bleiben.

Die Aufgaben der Ombudsperson werden in Kapitel 1 erläutert. Kapitel 2 ermöglicht einen zahlenmäßigen Einblick in die Arbeit der Ombudsperson. Die Anzahl Anfragen steigt weiterhin, die Anzahl offener Akten auch. Kapitel 3 enthält Empfehlungen an das Parlament, an die Regierung und an die verschiedenen hiesigen Behörden und Einrichtungen.

Die inhaltliche Arbeit in Bezug auf die klassischen Beschwerden und die Beschwerden zur Sprachengesetzgebung wird in Kapitel 4 bzw. 5 anhand von einigen anonymisierten Fällen dargestellt.

Kapitel 6 zeigt die Netzwerkarbeit auf, deren Wert nicht zu unterschätzen ist. Die Bemühungen, den Ombudsdienst bekannter und zugänglicher zu machen, werden in Kapitel 7 geschildert. Kapitel 8 beschreibt den Umgang mit dem Datenschutz und Kapitel 9 führt die finanzielle und materielle Ausstattung des Ombudsdienstes auf. Im Kapitel 10 wagen wir einen Ausblick.

Bedanken möchten wir uns an dieser Stelle bei den verschiedenen Behörden und Einrichtungen, der Leitung sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die gute und konstruktive Zusammenarbeit.

Ganz besonders möchte ich dem Parlament für die logistische und finanzielle Unterstützung des Ombudsdienstes danken.

Hochachtungsvoll

Die Ombudsperson
Marlene HARDT

KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Die Ombudsperson der Deutschsprachigen Gemeinschaft nimmt sechs verschiedene Aufgaben wahr: 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 am 17. Mai 2021 vom Parlament verabschiedet wurde.

1.1 VERMITTLUNG BEI BESCHWERDEN

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

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

Unter den Begriff „lokale Behörden“ (b) fallen die Gemeinden, die öffentlichen Sozialhilfezentren, die lokale Polizei, die Kirchenfabriken, die sogenannten „reinen“ Interkommunalen und die autonomen Gemeinderegionen im deutschen Sprachgebiet. Bei den Polizeidiensten sind es nur die Handlungen der Verwaltungspolizei, die die Ombudsperson prüfen darf. So z. B. das Ausstellen einer Verwaltungsstrafe für falsches Parken.

Lokale Behörden üben kommunale, gemeinschaftliche, regionale und föderale Zuständigkeiten aus. Beispiele dafür sind das Führen eines Bevölkerungsregisters (föderale Materie), das Erteilen einer Umweltgenehmigung (regionale Materie), das Führen einer Primarschule (gemeinschaftliche Materie) oder das Erheben und Eintreiben einer Gemeindesteuer (kommunale Materie). Stellen sich in Bezug auf föderale oder regionale rechtliche Bestimmungen Interpretationsfragen, hält die Ombudsperson Rücksprache mit ihren Kollegen im Inland. Abgesehen von vertraulichen Hinweisen (wie in Punkt 1.3. aufgeführt) verweigert die Ombudsperson gemäß Geschäftsordnung die Prüfung von Beschwerden, die sich auf das Arbeitsverhältnis eines Mitarbeiters, einer Behörde oder einer Einrichtung beziehen, wenn die Person durch eine andere Stelle (wie die Arbeitsmedizin oder die Gewerkschaft) unterstützt wird.

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

Fällt die Beschwerde in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsperson, muss eine Annehmbarkeitsprüfung vorgenommen werden. Nur schriftlich oder persönlich vorgebrachte 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; der Beschwerdeführer kein vorgeschriebenes Einspruchsverfahren eingeleitet oder keine anderen Schritte unternommen hat, um Genugtuung zu erhalten; die Beschwerde im Wesentlichen identisch ist mit einer vorherigen, die die Ombudsperson bereits zurückgewiesen hat, insofern keine neuen Fakten vorliegen; sie sich auf Fakten bezieht, die mehr als ein Jahr vor Einreichung der Beschwerde zurückliegen. Beschwerden, die zum Zeitpunkt des Einreichens Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens sind, werden nicht geprüft.

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

Ab und zu erhält die Ombudsperson eine Bitte um Rechtsauskunft. Jedoch beantwortet die Ombudsperson nur Fragen allgemeiner Art zum Verwaltungsrecht, wie z. B. zum Recht auf Akteneinsicht, indem sie der Person den entsprechenden Gesetzestext übermittelt. In Zukunft wird die durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft eingeführte sogenannte Linie 0 auf diese Art Fragen antworten können.

1.2 HILFESTELLUNG IN SACHEN SPRACHENGESETZGEBUNG

Fragen, Beschwerden oder Hinweise in Bezug auf die Umsetzung der Sprachengesetzgebung werden vom Ombudsdienst entgegengenommen. Zudem erteilt die Ombudsperson allgemeine Rechtsauskünfte und informiert Personen über die verschiedenen Möglichkeiten, eine Beschwerde einzureichen.

Wenn ein Bürger, ein Unternehmen, eine Einrichtung oder eine Behörde eine Beschwerde einreichen möchte, schlägt die 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, um diese auf die Problematik aufmerksam zu machen.

1.3 ENTGEGENNAHME VON VERTRAULICHEN HINWEISEN

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

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

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 selber nimmt eine erste Bewertung vor, inwieweit die Einhaltung der Anforderungen an die „Barrierefreiheit“ eine unverhältnismäßige Belastung bewirkt oder nicht. Diese Bewertung kann Gegenstand einer Beschwerde sein. Es ist die Aufgabe der 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.

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.

2021 hinterlegte die Ombudsperson im Auftrag des Präsidiums des Parlaments eine Bestandsaufnahme und eine Analyse der Behauptungen und Vorwürfe in Bezug auf die Organisation, die Leitung und die Dienstleistungen der von der Interkommunalen VIVIAS geführten Wohn- und Pflegeheime. Dieser Bericht ist im Parlamentsdokument 152 (2020-2021) Nr. 1 (S. 23-86) nachzulesen.

1.6 WEITERLEITUNG

Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsperson der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen, werden – wenn möglich – weitergeleitet: entweder an die Behörde selber 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.

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

KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über alle Anfragen, die der Ombudsdienst 2021 entgegengenommen hat.

Eine Anfrage kann eine Beschwerde sein, eine Informationsanfrage oder ein Hinweis. Die Ombudsperson kann zudem auf Eigeninitiative tätig werden. Statistisch wird diese letztgenannte Intervention zu den „Anfragen“ gezählt.

Wenn eine Person Beschwerden zu verschiedenen Behörden 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 Gesamtzahl der Anfragen ein, Punkt 2.2. auf die Anfragen, die in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes fallen, und Punkt 2.3. auf die Fragen und Beschwerden, für deren Prüfung der Ombudsdienst nicht zuständig ist.

2.1 GESAMTANZAHL DER ANFRAGEN

Im Laufe des Jahres gingen 368 Anfragen beim Ombudsdienst ein. Im Vorjahr 2020 waren es 366 Anfragen, die sich zusammensetzten aus 318 „klassischen“ Anfragen (Beschwerden, Informationsanfragen und Hinweise) und 48 Hinweisen, die sich auf die Nachforschungen zu den Wohn- und Pflegezentren für Senioren der Interkommunale VIVIAS bezogen.

Zieht man den Vergleich zwischen den 368 Anfragen im Jahr 2021 und den 317 „klassischen“ Anfragen, die 2020 eingingen, ist eine Steigerung von 15 % festzustellen.

418 Anfragen konnten insgesamt im Jahr 2021 bearbeitet werden. Diese Zahl ergibt sich aus der Anzahl offener Akten zum Jahresbeginn, plus den neuen Anfragen, minus der Anzahl Akten, die zum Ende des Jahres noch offen sind.

Die Anzahl offener Akten lag zum 31. Dezember 2021 bei 86. Im Vorjahr 2020 betrug die Anzahl offener Akten 136. Auch hier sind die 48 Hinweise zu VIVIAS wiederzufinden. Ohne diese Hinweise lag die Zahl offener Akten im Vorjahr 2020 bei 87. Demnach ist auch die Anzahl offener Akten um 15 % gestiegen.

| Anfragen an den Ombudsdienst je Monat | Übertrag | Jan. | Feb. | Mrz. | Apr. | Mai. | Jun. | Jul. | Aug. | Sep. | Okt. | Nov. | Dez. | Summe |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 2019 Akteneingang | | 25 | 9 | 32 | 41 | 31 | 23 | 24 | 22 | 23 | 31 | 27 | 23 | 311 |
| 2019 Akten geschlossen | | 23 | 7 | 16 | 20 | 25 | 29 | 22 | 38 | 27 | 34 | 26 | 36 | 303 |
| Bestand an offenen Akten | 73 | 75 | 77 | 93 | 114 | 120 | 114 | 116 | 100 | 96 | 93 | 94 | 81 | 81 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 2020 Akteneingang | | 23 | 33 | 35 | 26 | 31 | 31 | 32 | 43 | 52 | 31 | 12 | 17 | 366 |
| 2020 Akten geschlossen | | 25 | 25 | 25 | 45 | 23 | 35 | 37 | 16 | 21 | 29 | 9 | 21 | 311 |
| Bestand an offenen Akten | 81 | 79 | 87 | 97 | 78 | 86 | 82 | 77 | 104 | 135 | 137 | 140 | 136 | 136 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| 2021 Akteneingang | | 59 | 30 | 28 | 19 | 24 | 35 | 39 | 19 | 23 | 29 | 31 | 32 | 368 |
| 2021 Akten geschlossen | | 25 | 71 | 43 | 30 | 29 | 28 | 37 | 21 | 20 | 34 | 38 | 42 | 418 |
| Bestand an offenen Akten | 136 | 170 | 129 | 114 | 103 | 98 | 105 | 107 | 105 | 108 | 103 | 96 | 86 | 86 |

Zum ersten Mal seit Bestehen des Ombudsdienstes war die E-Mail das am häufigsten gewählte Kommunikationsmittel, um Kontakt mit dem Ombudsdienst aufzunehmen. Die Anzahl Beschwerden, die persönlich vorgetragen wurden, bleibt mit 45 pro Jahr relativ konstant. Auffallend ist die Verdoppelung der Anzahl Beschwerden, die über das Internetformular eingereicht wurden. An dieser Stelle sei erwähnt, dass die Nutzung des Internetformulars auch mittels Smartphones möglich ist. Unter „Sonstige“ fallen die Sprechstunden im Gericht Erster Instanz, die im Rahmen des Projekts „Konfliktberatung“ zusammen mit der Verbraucherschutzzentrale VoG und zwei Mediatoren abgehalten wurden, sowie der Stand auf dem Lambertusmarkt in Eupen.

Das Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns sieht die Möglichkeit für die Ombudsperson vor, aus Eigeninitiative tätig zu werden. Von dieser Möglichkeit machte die Ombudsperson 2021 einmal Gebrauch.

| Anfragen an den Ombudsdienst nach Kontaktaufnahme | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 |
|---|------------|------------|------------|
| Telefon | 124 | 173 | 123 |
| E-Mail | 88 | 105 | 150 |
| Brief | 16 | 13 | 9 |
| Treffen vor Ort | 57 | 44 | 45 |
| Internetformular | 13 | 18 | 34 |
| Weiterleitung von einer anderen Stelle | 5 | 8 | 2 |
| Eigeninitiative Ombudsperson | 1 | 4 | 1 |
| Sonstige | 7 | 1 | 4 |
| Summe | 311 | 366 | 368 |

Etwas mehr als die Hälfte der Anfragen (57 %) (206 Anfragen) fallen in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes.

Für 161 Anfragen war der Ombudsdienst nicht zuständig; das sind 23 % mehr als im Vorjahr.

Innerhalb des Zuständigkeitsbereiches des Ombudsdienstes sind die Anfragen verteilt nach Themen. 35 % der Anfrage beziehen sich auf Amtshandlungen oder die Funktionsweise von Behörden und Einrichtungen (127 Anfragen), 15 % auf die Unterstützung im Bereich Sprachengesetzgebung (54 Anfragen). Die Anfragen bleiben im Vergleich zum Vorjahr relativ konstant. Neu hinzugekommen sind die Beschwerden in Bezug auf die fehlende Erklärung zur Barrierefreiheit (25 Anfragen). 2021 erhielt der Ombudsdienst keinen Antrag auf Unterschutzstellung eines Hinweisgebers.

| Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|--|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft | 119 | 130 | 127 | 35 % |
| a. Beschwerden bezüglich Verwaltungen/Einrichtungen | 102 | 113 | 105 | |
| b. Fragen nach einer Rechtsauskunft | | 2 | 3 | |
| c. Fragen nach einer Information | 13 | 14 | 11 | |
| d. Hinweise/Feststellung einer Situation | 4 | 1 | 8 | |
| Nachforschung durch den Ombudsdienst der DG | | 48 | 1 | |
| a. Vorgetragene Beschwerden | | 44 | | |
| b. Fragen nach einer Information | | | 1 | |
| c. Hinweise/Feststellung einer Situation | | 4 | | |
| bezüglich der Sprachengesetzgebung | 47 | 57 | 54 | 15 % |
| a. Beschwerden bezüglich der Sprachengesetzgebung | 35 | 38 | 41 | |
| b. Fragen nach einer Rechtsauskunft | 5 | 9 | 5 | |
| c. Fragen nach einer Information | 3 | 3 | 2 | |
| d. Hinweise/Feststellung einer Situation | 4 | 7 | 6 | |
| bezüglich der elektronischen Kommunikation | | | 25 | 7 % |
| a. Beschwerden bezüglich der elektronischen Kommunikation | | | 25 | |
| außerhalb der Zuständigkeit | 145 | 131 | 161 | 43 % |
| a. Beschwerden (außerhalb der Zuständigkeit) | 107 | 81 | 110 | |
| b. Fragen nach einer Rechtsauskunft | | 1 | 1 | |
| c. Fragen nach einer Information (außerhalb der Zuständigkeit) | 38 | 49 | 47 | |
| d. Hinweise/Feststellung einer Situation | | | 3 | |
| Summe | 311 | 366 | 368 | 100 % |

2.2 BESCHWERDEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Im Vergleich zum Vorjahr nahm der Ombudsdienst weniger Beschwerden an (-7 %). Die Anzahl nicht angenommener Anfragen stellt etwas mehr als die Hälfte der Anfragen dar. Ein Teil der Beschwerdeführer unterlässt es, telefonische Beschwerden schriftlich zu bestätigen. Diese werden dann als Informationsanfrage erfasst. Andere Beschwerdeführer hatten noch keine eigenen Schritte unternommen oder nicht auf die Antwort der Behörde bzw. der Einrichtung gewartet.

| Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach der Annehmbarkeit | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|---|------------|------------|------------|--------------|
| annehbare Beschwerden | 48 | 60 | 49 | 47 % |
| a. Akten bearbeitet durch den Ombudsdienst der DG | 42 | 53 | 41 | |
| b. Beschwerdeführer wünscht keine Bearbeitung | 5 | 3 | 7 | |
| c. Beschwerdeführer wartet noch | 1 | 4 | | |
| d. Informationsanfrage oder Hinweis | | | 1 | |
| nicht annehmbare Beschwerden | 54 | 53 | 56 | 53 % |
| a. Informationsanfrage oder Hinweis | 8 | 14 | 22 | |
| b. verweigert – keine eigenen Schritte unternommen | 33 | 23 | 21 | |
| c. verweigert – die 1. Beschwerdelinie wurde nicht genutzt | | 2 | 1 | |
| d. verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet | 5 | 7 | 3 | |
| e. verweigert – Beschwerde ist unbegründet | 4 | 3 | 1 | |
| f. verweigert – Beschwerde ist älter als ein Jahr | 1 | 2 | | |
| g. verweigert – Beschwerde entstammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung | 3 | | 2 | |
| h. verweigert – anderer Grund | | 2 | 3 | |
| i. verweigert – keine weiteren Angaben erhalten | | | 2 | |
| j. verweigert – Beschwerde ist Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens | | | 1 | |
| Summe | 102 | 113 | 105 | 100 % |

2.3 ANGENOMMENE BESCHWERDEN

In den letzten Jahren lag der Proporz der Anzahl Beschwerden „lokale Behörden“ im Vergleich zur Anzahl Beschwerden „Verwaltungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft“ bei zwei Dritteln. 2021 war der Proporz ausgeglichen.

| Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Verwaltungsbehörden | 13 | 15 | 12 | 29 % |
| Lokale Behörden | 24 | 24 | 15 | 37 % |
| Unterrichtswesen | 3 | 3 | 5 | 12 % |
| Politische Institutionen | | 2 | 2 | 5 % |
| Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag | 3 | 8 | 7 | 17 % |
| Pflegeeinrichtungen | | 1 | | |
| Summe | 43 | 53 | 41 | 100 % |

Beschwerdeführer nach Statut

| Beschwerdeführer nach Statut | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Bürger | 32 | 38 | 35 | 95 % |
| Unternehmer | | | 2 | 5 % |
| Vereinigung | 1 | | | |
| Summe | 33 | 38 | 37 | 100 % |

Beschwerdeführer nach Wohnort

| Beschwerdeführer nach Wohnort | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| 4700 Eupen | 13 | 13 | 16 | 43 % |
| 4710 Lontzen | 2 | 2 | 2 | 5 % |
| 4720 Kelmis | 2 | 7 | 2 | 5 % |
| 4730 Raeren | 2 | 3 | 3 | 8 % |
| 4750 Bütgenbach | 1 | | 4 | 11 % |
| 4760 Büllingen | 3 | 2 | 1 | 3 % |
| 4770 Amel | 1 | 1 | | |
| 4780 St.Vith | 3 | 4 | 4 | 11 % |
| 4790 Burg-Reuland | 2 | 1 | 1 | 3 % |
| sonstiges Belgien | 3 | 1 | 3 | 8 % |
| Ausland | 1 | 4 | 1 | 3 % |
| Summe | 33 | 38 | 37 | 100 % |

2.4 GESCHLOSSENE AKTEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

2021 konnten 39 Akten mit Vermittlungstätigkeit abgeschlossen werden. Es kann sich dabei um Akten aus dem Jahr 2021 sowie aus den Vorjahren handeln.

Im Nachfolgenden werden die geschlossenen Akten nach der Dauer der Bearbeitung aufgelistet. Die Nachforschungen zu VIVIAS haben bewirkt, dass Akten eine Zeit lang geruht haben, sodass die Gesamtdauer der Bearbeitung der Akten zunahm.

| Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Bearbeitungszeit | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|--------------|
| bis 4 Monate | 13 | 26 | 10 | 26 % |
| 5 bis 8 Monate | 7 | 11 | 5 | 13 % |
| 9 bis 12 Monate | 9 | 5 | 6 | 15 % |
| mehr als 1 Jahr | 5 | 4 | 18 | 46 % |
| Summe | 34 | 46 | 39 | 100 % |

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung

| Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|---|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Verwaltungsbehörden | 11 | 12 | 11 | 28 % |
| Lokale Behörden | 19 | 25 | 14 | 35 % |
| Unterrichtswesen | 3 | 2 | 3 | 8 % |
| Politische Institutionen | | | 3 | 8 % |
| Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag | 1 | 6 | 8 | 21 % |
| Pflegeeinrichtungen | | 1 | | |
| Summe | 34 | 46 | 39 | 100 % |

In den Fällen, in denen eine Prüfung der Amtshandlung oder der Funktionsweise einer Behörde oder einer Einrichtung abgeschlossen werden konnte, ergibt sich folgendes Bild: In 14 Fällen war die Beschwerde begründet, in 11 Fällen unbegründet und in weiteren 3 Fällen konnte keine Aussage getroffen werden (z. B. weil widersprüchliche Aussagen vorlagen).

In 6 Fällen wurde die Beschwerde im Laufe des Ombudsverfahrens gegenstandslos, nachdem die Parteien die Standpunkte der anderen besser verstanden. Mehrere Beschwerdeführer ließen die Beschwerde fallen, entweder weil ihnen die Angelegenheit nicht mehr so wichtig erschien oder, im Gegenteil, weil sie sich mehr von einem Gerichtsverfahren erhofften. Ein Beschwerdeführer zog effektiv vor Gericht.

Insgesamt wurden 39 angenommene Akten geschlossen.

| Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Bearbeitung | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|--|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| Beschwerden mit Prüfverfahren | 21 | 36 | 28 | 72 % |
| a. Beschwerde begründet | 5 | 16 | 14 | |
| b. Beschwerde unbegründet | 10 | 15 | 11 | |
| c. Beschwerde ohne Beurteilung | 6 | 5 | 3 | |
| Beschwerden mit Vermittlungsverfahren | 1 | 2 | | |
| Beschwerden ohne Prüfung oder Vermittlung | 12 | 8 | 11 | 28 % |
| a. fehlende Reaktion des Beschwerdeführers | 7 | 2 | 4 | |
| b. Beschwerde wurde inzwischen gegenstandslos | 4 | 3 | 6 | |
| c. Beschwerde nun Gegenstand eines gerichtlichen Verfahrens | 1 | 3 | 1 | |
| Summe | 34 | 46 | 39 | 100 % |

Bei den begründeten Beschwerden hat die Ombudsperson versucht, eine (partielle) Korrektur im Sinne des Bürgers bei der Einrichtung oder der Behörde zu erreichen. Dies ist in 10 von 14 Fällen gelungen.

| Begründete Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|---|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Verwaltungsbehörden | | 6 | 2 | 14 % |
| a. Korrektur | | 5 | 1 | |
| b. keine Korrektur | | 1 | 1 | |
| Lokale Behörden | 5 | 7 | 7 | 51 % |
| a. Korrektur | 4 | 3 | 2 | |
| b. Korrektur geplant | | | 1 | |
| c. partielle Korrektur | | 2 | | |
| d. keine Korrektur | 1 | 1 | 2 | |
| e. Korrektur nicht möglich | | 1 | 1 | |
| Unterrichtswesen | | | 1 | 7 % |
| a. partielle Korrektur | | | 1 | |
| Politische Institutionen | | | 2 | 14 % |
| a. Korrektur | | | 1 | |
| b. keine Korrektur | | | 1 | |
| Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag | | 3 | 2 | 14 % |
| a. Korrektur | | | 1 | |
| b. Korrektur geplant | | | 1 | |
| c. partielle Korrektur | | 3 | | |
| Summe | 5 | 16 | 14 | 100 % |

In Bezug auf alle angenommenen Beschwerden, deren Prüfung bzw. Vermittlung abgeschlossen werden konnte, verschickte der Ombudsdienst eine Zufriedenheitsumfrage. 7 Personen antworteten: 6 Personen waren „absolut zufrieden“ und 1 Person war „zufrieden“. Die Ombudsperson erhielt folgende Anmerkung: „Den Fortschritt in einer Akte besser nachvollziehbar machen für den Beschwerdeführer durch kurze Information zum Stand der Dinge“. Eine Bürgerin schrieb: „Ich fühlte mich zu jedem Zeitpunkt verstanden und mein Fall wurde gerechtfertigt.“ Die vollständige Zufriedenheitsanalyse ist im Anhang zu finden.

2.5 ANFRAGEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Die Anzahl Anfragen, die im Rahmen der Sprachengesetzgebung an den Ombudsdienst gestellt wurden, blieb im Vergleich zu den Vorjahren auf demselben Niveau (etwa 50 Anfragen). Die Anzahl Akten, deren Bearbeitung abgeschlossen werden konnte, nahm zu. Ende 2021 gab es insgesamt noch 26 offene Akten. Bei der Hälfte der offenen Akten stehen noch Gutachten der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle aus.

| Sprachengesetzgebung je Monat | Übertrag | Jan. | Feb. | Mrz. | Apr. | Mai. | Jun. | Jul. | Aug. | Sep. | Okt. | Nov. | Dez. | Summe |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2019 Akteneingang | | 9 | 1 | 5 | 6 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 7 | 4 | 2 | 47 |
| 2019 Akten geschlossen | | 10 | 1 | 6 | | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 7 | 4 | 8 | 51 |
| Bestand an offenen Akten | 37 | 36 | 36 | 35 | 41 | 42 | 40 | 41 | 39 | 39 | 39 | 39 | 33 | 33 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2020 Akteneingang | | 5 | 7 | 7 | 3 | 8 | 4 | 3 | 3 | 6 | 5 | 2 | 4 | 57 |
| 2020 Akten geschlossen | | 7 | 1 | 9 | 13 | 3 | 6 | 6 | 2 | 1 | 2 | | 7 | 57 |
| Bestand an offenen Akten | 33 | 31 | 37 | 35 | 25 | 30 | 28 | 25 | 26 | 31 | 34 | 36 | 33 | 33 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2021 Akteneingang | | 6 | 5 | 4 | 1 | 2 | 6 | 6 | 3 | 4 | 5 | 4 | 8 | 54 |
| 2021 Akten geschlossen | | 6 | 6 | 6 | 3 | 8 | 4 | 3 | 1 | | 8 | 4 | 12 | 61 |
| Bestand an offenen Akten | 33 | 33 | 32 | 30 | 28 | 22 | 24 | 27 | 29 | 33 | 30 | 30 | 26 | 26 |

53 Bürger wandten sich an den Ombudsdienst mit Beschwerden zur Sprachengesetzgebung. Eine Anfrage stellte die Ombudsperson selber an die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle.

| Sprachengesetzgebung nach Statut des Beschwerdeführers | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Bürger | 46 | 56 | 53 | 98 % |
| Einrichtung | 1 | | | |
| Ombudsdienst | | 1 | 1 | 2 % |
| Summe | 47 | 57 | 54 | 100 % |

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

Ein Teil der Bürger wollte nicht, dass ihre Beschwerde weitergeleitet wird: entweder weil sie es nicht als ihre Aufgabe ansahen oder weil sie inzwischen den Glauben daran verloren hatten, mit ihrer Beschwerde noch etwas bewirken zu können. Diese Beschwerden wurden als Hinweise erfasst.

| Sprachengesetzgebung nach Aktionen | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|--|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| Bearbeitung der Beschwerde abgeschlossen | | 5 | 14 | 26 % |
| Information gegeben | 7 | 9 | 1 | 2 % |
| Information gegeben und Ansprechpartner genannt | 6 | 5 | 2 | 4 % |
| an die Behörde selber verwiesen | 1 | | | |
| Rechtsauskunft gegeben | 5 | 2 | 2 | 4 % |
| Hinweis/Feststellungen einer Situation | 3 | 6 | 6 | 11 % |
| Beschwerde weitergeleitet | 9 | 9 | 4 | 7 % |
| Beschwerde weitergeleitet durch eine andere Stelle | 2 | 1 | | |
| Gutachten erhalten | 12 | 12 | 1 | 2 % |
| Behörde hat den Entschluss selber korrigiert | 1 | | | |
| keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr | 1 | 6 | 4 | 7 % |
| Akte noch nicht geschlossen | | 2 | 20 | 37 % |
| Summe | 47 | 57 | 54 | 100 % |

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

| Sprachengesetzgebung nach Sektor | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|--|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| Verwaltungsebene | 17 | 25 | 25 | 46 % |
| a. Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV | 14 | 24 | 22 | |
| b. Ordentliches Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen – OGIR | 3 | | 3 | |
| c. Gesetz vom 31. Dezember 1983 über institutionelle Reformen in der DG – GIDG | | 1 | | |
| Gerichtswesen | 1 | 3 | 2 | 4 % |
| a. Sprachengebrauch in Gerichtsangelegenheiten | 1 | 3 | 2 | |
| privater Sektor | 25 | 12 | 18 | 33 % |
| a. Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV | 21 | 8 | 9 | |
| b. Verbraucherrecht | | 2 | 6 | |
| c. Privatrecht | 3 | 2 | 1 | |
| d. andere | 1 | | 2 | |
| öffentlicher Sektor – keine Verwaltung | 4 | 16 | 9 | 17 % |
| a. Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV | 4 | 13 | 9 | |
| b. Ordentliches Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen – OGIR | | 2 | | |
| c. Sprachengebrauch in Gesetzgebungsangelegenheiten | | 1 | | |
| Normative Texte | | 1 | | |
| Summe | 47 | 57 | 54 | 100 % |

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

| Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach der Art des Problems | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|--|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| Amtshandlung | | | 2 | 8 % |
| Arbeitsweise | 3 | 1 | 1 | 4 % |
| Mitteilung und Bekanntmachungen – direkt | 6 | 20 | 18 | 72 % |
| Formulare | 1 | | | |
| Beziehung zu Privatpersonen | 6 | 4 | 4 | 16 % |
| Kommunikation zwischen Dienststellen | 1 | | | |
| Summe | 17 | 25 | 25 | 100 % |

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach der Art der Probleme

| Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach der Art der Probleme | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|---|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Problem in der Anwendung | 15 | 24 | 25 | 100 % |
| Problem bei der Interpretation | | 1 | | |
| Problem der Organisation | 2 | | | |
| Summe | 17 | 25 | 25 | 100 % |

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Dienststellen

| Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Dienststellen | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|--------------|
| lokale Dienststelle | 4 | 6 | 2 | 8 % |
| gemeinschaftliche Dienststelle | | 1 | | |
| regionale Dienststelle – einheitliches Sprachgebiet | 1 | 2 | 3 | 12 % |
| regionale Dienststelle – nicht einheitliches Sprachgebiet | 4 | | 8 | 32 % |
| föderale zentrale Dienststelle | 6 | 15 | 8 | 32 % |
| föderale Ausführungsdienststelle in Brüssel | 1 | | | |
| föderale Ausführungsdienststelle außerhalb von Brüssel | 1 | | 3 | 12 % |
| föderale Ausführungsdienststelle im Ausland | | 1 | 1 | 4 % |
| Summe | 17 | 25 | 25 | 100 % |

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Sprachregion

| Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Sprachregion | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|---|-----------|-----------|-----------|--------------|
| deutschsprachig | 14 | 21 | 23 | 92 % |
| französischsprachig ohne Sonderregelung | | 1 | | |
| französischsprachig mit Sonderregelung für Randgemeinden | | 2 | | |
| französischsprachig mit Sonderregelung für Malmedyer Gemeinden | | | 2 | 8 % |
| französischsprachig mit Sonderregelung für deutschsprachige Gemeinden | 3 | | | |
| zweisprachig (Brüssel-Hauptstadt) | | 1 | | |
| Summe | 17 | 25 | 25 | 100 % |

2.6 BESCHWERDEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit

| Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit | Jahr 2019 | Jahr 2020 | Jahr 2021 | Anteil 2021 |
|---|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| Information gegeben | 23 | 29 | 28 | 17 % |
| Information mit einer Adressauskunft gegeben | 53 | 48 | 51 | 32 % |
| Information mit einer Rechtsauskunft gegeben | | | 1 | 1 % |
| Beschwerdeführer hat einen Hinweis gegeben | | | 3 | 2 % |
| durch externe Ereignisse gelöst | | 1 | 1 | 1 % |
| an die Behörde selber verwiesen | | 3 | 4 | 2 % |
| Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos | 5 | 3 | 6 | 4 % |
| Abbruch durch den Beschwerdeführer | | | 2 | 1 % |
| keine Reaktion des Beschwerdeführers | 5 | 5 | 10 | 6 % |
| Beschwerde nicht zulässig | | | 2 | 1 % |
| Beschwerde weitergeleitet | 58 | 40 | 52 | 32 % |
| Beschwerde extern weitergeleitet | | 2 | | |
| keine zuständige Stelle gefunden | 1 | | 1 | 1 % |
| Summe | 145 | 131 | 161 | 100 % |

KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN

3.1 EMPFEHLUNGEN AN DAS PARLAMENT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Empfänger von Empfehlungen können das Parlament, die Regierung, Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, lokale Behörden oder Einrichtungen mit einem Auftrag im Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft sein.

Eine Empfehlung kann den Status „wird geprüft“, „ist umgesetzt“ oder „wurde abgelehnt“ haben.

Im Anhang ist eine chronologische Übersicht der seit der Schaffung des Ombudsdienstes formulierten Empfehlungen zu finden.

3.1.1 Empfehlungen an das Parlament aus vorherigen Jahresberichten

3.1.1.1 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)

Der vorherige Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Herr Cédric Langer, 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 angeschaut werden können, da sie den unter Artikel 24 §5 der Verfassung vorgeschriebenen Erfordernissen nicht entsprechen, empfiehlt der Ombudsdienst der Autonomen Hochschule und dem zuständigen Ministerium, diese wesentlichen Elemente der Schulorganisation in Zukunft per Dekret zu regeln. Dies sollte im Sinne der Rechtssicherheit erfolgen. Rechtssicherheit für die Antragsteller, aber ebenfalls für die Schulträger, da die Möglichkeit von Nichtigkeitsklagen vor dem Staatsrat eingedämmt wird.

3.1.1.2 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.

3.1.1.3 Ombudsmann – Zuständigkeit – öffentliche Sozialhilfezentren

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

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

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

empfiehlt 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.

3.1.1.4 Ombudsmann – Ende der Tätigkeiten – Abfindung

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

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

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 eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft eine Abfindung festzulegen.

In Erwägung,

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

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

3.1.1.5 Ombudsmann – Prüfungskriterien – Billigkeit

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

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

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

In Erwägung,

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

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

3.1.1.6 Ombudsmann – Mitwirkungspflicht – Arztgeheimnis

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns 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 eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft in dem Sinne abzuändern, dass die Person, die dem Arztgeheimnis unterliegt, von ihrer Geheimhaltungspflicht entbunden ist.

In Erwägung,

- dass 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 Pflegezentrum für Senioren nicht prüfen kann;
- dass für den Fall, dass das 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 eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft in dem Sinne abzuändern, dass die Person, die dem Arztgeheimnis unterliegt, von ihrer Geheimhaltungspflicht entbunden ist.

3.1.1.7 Ombudsmann – Mitwirkungspflicht – Begriff „Vertrauensperson“ präzisieren

Rechtstext: Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns 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 eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft den Begriff „notwendige Vertrauenspersonen“ zu präzisieren.

In Erwägung,

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

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

3.1.1.8 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: wird geprüft)

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.

In Erwägung,

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

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

3.1.1.9 Recht auf Akteneinsicht – Regelung der Einspruchsfrist

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2012 – Kapitel: 3.1.1.2 - 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.

3.1.1.10 Klärung der Zuständigkeit der Ombudsperson in Bezug auf Personalkonflikte

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.1.1.4 - 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 die am 17. Mai 2021 vom Parlament verabschiedete Geschäftsordnung des Ombudsdienstes umgesetzt.

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2019 – Kapitel: 3.1.1.3 (A) - 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.

3.1.1.12 Ombudsmann – Aufgabe – Meldungen seitens der Personalmitglieder – Einrichtungen

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – 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.

3.1.1.13 Ombudsmann – Zielvorgaben – Beachtung der Prinzipien der guten Verwaltungspraxis, der Rechtsstaatlichkeit und der Menschenrechte

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – Status: ist umgesetzt)

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.

Die Ombudsperson empfiehlt, die Zielvorgaben der Ombudsperson ausdrücklich um die Förderung des Schutzes der Menschenrechte, der guten Verwaltungspraxis und Rechtsstaatlichkeit zu erweitern.

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

3.1.1.14 Ombudsmann – Unabhängigkeit – Begriff „neutral“

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – 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 folgt dem Vorschlag der Ombudsperson, im Dekret vorzusehen, dass eine Ombudsperson sich unparteiisch verhalten muss. Das Parlament vertrat die Auffassung, dass die Ombudsperson nicht nur unparteiisch, sondern auch neutral in dem Sinne sein muss, dass sie keiner Entscheidung vorgreift.

3.1.1.15 Verwendung eines einheitlichen Logos für das Beschwerdemanagement

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – 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.

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

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

Die Ombudsperson empfiehlt, im Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft der Ombudsperson ausdrücklich zu erlauben, dem Beschwerdeführer und der Behörde eine Vermittlung im Sinne von Teil 7 des gerichtlichen Gesetzbuches vorzuschlagen.

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

3.2 ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN AN BEHÖRDEN

3.2.1 Empfehlungen allgemeiner Art an Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.2.1.1 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 selber, sei es als Anhang. Denn nur den wenigsten Bürgern ist der genaue Wortlaut eines Artikels bekannt.

3.2.1.2 Zeitabstand zwischen Versanddatum und Unterschriftsdatum

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

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

3.3 EMPFEHLUNGEN AN DIE REGIERUNG DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.3.1 Aktuelle Empfehlungen

3.3.1.1 Dekret Qualifikationsrahmen – Verabschieden von Ausführungserlassen

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

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;

empfiehlt die Ombudsperson die Verabschiedung der entsprechenden Erlasse.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 19-169

3.3.1.2 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

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 die Regierung im Rahmen des Erlasses 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 die Verfahrensweise der Prüfungsbefreiung regelt;
- dass Art. 8 des o. e. Erlasses vorsieht, dass die Regierung nach einem Gutachten der zuständigen Inspektion Prüfungsbefreiungen gewähren kann;
- 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 wenn – abgesehen von der Bildungsausrichtung – die erteilten Module des ADG vom Inhalt, von der Anzahl Stunden und vom Prüfungsablauf den technischen Unterrichten, für die die Prüfungsbefreiung beantragt wird, ähnlich sind;
- dass gemäß Artikel 3 des Dekrets vom 18. November 2013 zur Einführung eines Qualifikationsrahmens der Deutschsprachigen Gemeinschaft die erlangten Kompeten-

zen 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;

empfiehlt die Ombudsperson in den Fällen, in denen für das Erlangen eines Abiturs über den zweiten Bildungsweg Prüfungen für die allgemeinbildenden Unterrichte abgelegt bzw. Prüfungsbefreiungen erteilt wurden und der Antrag auf Prüfungsbefreiungen sich lediglich auf technisch ausgerichtete Unterrichte bezieht, der Regierung, mehr auf die vermittelten Kompetenzen als auf die Bildungsausrichtung zu achten und der Person eine Prüfungsbefreiung für die technischen Unterrichte zu erteilen.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 19-169

3.3.1.3 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

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.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 19-169

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

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

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 Artikel 5 §1 Absatz1 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 der Erlass keine Definition der Begriffe „Einkommen“ und „Einkünfte“ enthält;
- dass zurzeit ein ÖSHZ für die Berechnung der Nutzungsgebühr einer Notaufnahmewohnung das Kindergeld einer Familie zum Einkommen zählt;
- dass ein ÖSHZ somit für eine neunköpfige Familie für eine Notaufnahmewohnung mit drei Schlafzimmern 849 Euro Kaltmiete verlangt;

empfiehlt die Ombudsperson der Regierung, für die Berechnung des Einkommens bzw. der Einkünfte zu präzisieren, ob das Kindergeld als Einkommen gilt oder nicht.

3.3.2 Empfehlungen an die Regierung aus vorherigen Jahresberichten

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

(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.

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

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

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.

3.4 EMPFEHLUNGEN AN DAS MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.4.1 Empfehlungen an das Ministerium aus vorherigen Jahresberichten

3.4.1.1 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.

3.4.1.2 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.

3.5 EMPFEHLUNGEN AN DIE LOKALEN BEHÖRDEN

3.5.1 Aktuelle Empfehlungen

3.5.1.1 Umgang mit Verstößen gegen die Polizeiverordnung in Zusammenhang mit Ferienlagern

Rechtstext: Polizeiverordnung der Eifelgemeinden

Bei den zahlreichen Ferienlagern in der Eifel kommt es zur Feststellung von Verstößen gegen die Polizeiverordnung. Es ist nicht immer leicht, im Nachhinein festzustellen, wer für den Verstoß verantwortlich ist: der Betreiber der Lagerwiese oder die Jugendgruppe.

In diesem Zusammenhang empfiehlt die Ombudsperson:

- die Betreiber der Lagerwiese zu verpflichten, bei der Übergabe der Lagerwiese einen kontradiktorischen (Vermieter – Mieter) Ortsbefund zu machen (mit Foto);
- wenn Fakten vorliegen, die Anlass zu einer Verwaltungsstrafe geben könnten, ein offizielles Protokoll erstellen zu lassen;
- wenn das Gemeindegremium eine Verwaltungsstrafe verhängen möchte, die betroffene Person nicht nur vor dem Bürgermeister, sondern vor dem Kollegium vorsprechen zu lassen oder sie zu bitten, gegenüber dem Kollegium schriftlich Stellung zu nehmen;
- bei der Beschlussfassung auf die Hauptargumente der betroffenen Person einzugehen;
- in den Schreiben, die einen Beschluss des Gemeindegremiums übermitteln, eine Rechtsbehelfsbelehrung hinzufügen und auf die Möglichkeit der Anrufung der Ombudsperson hinzuweisen.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 20-279

3.5.2 Empfehlungen an lokale Behörden aus vorherigen Jahresberichten

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

Rechtstext: Gemeindedekret vom 23. April 2018, Artikel 74.

(Empfehlung aus Jahresbericht 2017 – Kapitel: 3.2.2 – aktueller Status: wird geprüft)

Die Ombudsperson empfiehlt den Gemeinden, ihre Verordnungen auf ihren Webseiten zu veröffentlichen.

Die Ombudsperson stellt fest, dass die Gemeinden im Rahmen der Erneuerung ihrer Websites diese Auflage mit und mit berücksichtigen.

3.5.2.2 Steuer auf leerstehende Wohnungen

(Empfehlung aus Jahresbericht 2017 – Kapitel: 3.5.1.2A – aktueller Status: wird geprüft)

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

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

3.5.2.3 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.

3.6 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.

KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN AN VERWALTUNGEN UND EINRICHTUNGEN

Im Laufe des Jahres 2021 musste die Ombudsperson mehrfach feststellen, dass Personen mit einfachen Verwaltungsvorgängen nicht zurechtkamen. Anträge scheiterten z. B. an der Fähigkeit, Papiere korrekt auszufüllen oder diese rechtzeitig wegzuschicken.

Auch die Anzahl von Beschwerdeführern mit Suchtverhalten oder Wahrnehmungsstörungen nahm zu. Sie sind kaum in der Lage, ihren Fall zusammenhängend zu beschreiben und machen Angaben, die sich im Nachhinein als unwahr herausstellen. Auf Anhieb sind Personen mit einem solchen Profil weder für Behörden noch für den Ombudsdienst als solche erkennbar. Hier gilt es, darauf zu achten, dass selbst bei problematischem Verhalten vorgesehene Verfahren eingehalten werden.

Das Thema COVID-19 war in 22 Fällen Gegenstand einer Beschwerde. In vier Fällen lag die Zuständigkeit beim Föderalstaat (z. B. Quarantäne-Bestimmungen, Grenzgänger-Regelungen) oder bei der Polizei (schroffer Ton anlässlich der Kontrolle). In fünf Fällen war die Beschwerde nicht zulässig; die Personen reichten die Beschwerde nur telefonisch ein (z. B. keine Impfung für Praktikanten in einer Beschützenden Werkstätte). In einem Fall wurde eine Lösung gefunden, bevor die Person die Beschwerde schriftlich eingereicht hatte (Besuchsverbot in einem Wohn- und Pflegezentrum für Senioren). In drei Fällen hatten die Beschwerdeführer selbst noch keine eigenen Schritte unternommen (z. B. Ablehnung eines Corona-Zuschusses, Steuer auf geschlossenen Hundesalon). Eine Beschwerde war unbegründet (Nichtzahlung eines Corona-Zuschlags für Familienleistungen des Monats Mai 2020). Zwei Beschwerden betrafen die Ablehnung von BRAWO-Zuschüssen wegen Einreichen der Belege nach dem ursprünglichen Ende der Weiterbildung (ohne dies ausdrücklich angefragt zu haben). Eine Beschwerde bezog sich auf die unterschiedlichen Bedingungen der praktischen Prüfung im Rahmen des Erwerbs des pädagogischen Befähigungsnachweises. Eine Person ging davon aus, dass sie persönlich über die Wiederholung des wegen Corona abgesagten Sprachniveau-Tests, für den sie eingeschrieben gewesen war, informiert würde.

2021 stellte die Ombudsperson in zwei Fällen fest, dass nach ihrer Ankündigung, die Beschwerde prüfen zu wollen, die Behörde den Beschluss korrigierte, ohne dass es zu einer Prüfung der Beschwerde kam (z. B. Akte 21-012-Ablehnung Corona-Zuschuss – Nicht-Erhalt einer E-Mail mit der Bitte um Übermittlung von zusätzlichen Unterlagen).

Vier der sieben angenommenen Beschwerden zu den Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag betreffen den ÖWOB. Gegenstand der Beschwerden sind Feuchtigkeitsprobleme, Probleme mit der Heizung, Misstrauen in Bezug auf das Zuteilungsverfahren der Wohnungen und – anlässlich der Teilung der Gesellschaft „Nosbau“ – die vermutete Unterlassung der Weiterleitung einer Kandidatur an „Nos Cités“.

KAPITEL 5 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Folgende Beschwerden sind Gegenstand dieses Kapitels:

5.1 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER REGIONALEN DIENSTSTELLEN

5.1.1 Geoportal der Wallonischen Region nicht in deutscher Sprache verfügbar

Gegenstand der Beschwerde

Viele Fakten, die die Raumordnung betreffen, werden von der Wallonischen Region auf dem Internetportal geoportail.wallonie.be veröffentlicht.

Rechtliche Einschätzung

Die Kompetenz für die Raumordnung liegt bei der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Wichtig ist, dass die relevanten Fakten der Raumordnung für den Bürger in deutscher Sprache abgerufen werden können.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Abschluss der Akte

Der Beschwerdeführer wollte die Beschwerde nicht selber weiterverfolgen und gab sie als Hinweis an den Ombudsdienst weiter.

5.2 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER ZENTRALEN DIENSTSTELLEN

5.2.1 Webseite von Sciensano nicht in deutscher Sprache verfügbar

Ist ein Antrag auf eine teilweise bzw. komplette Übersetzung einer Website von Sciensano erforderlich und muss dieser Antrag von der Behörde als gerechtfertigt angesehen werden?

Gegenstand der Beschwerde

Die Website von Sciensano (<https://www.sciensano.be>) ist nur in den Sprachen Französisch, Niederländisch und Englisch verfügbar, nicht aber in deutscher Sprache.

Rechtliche Einschätzung

Sciensano ist eine öffentliche Einrichtung mit eigener Rechtspersönlichkeit, die durch das belgische Gesetz vom 25. Februar 2018 über die Gründung von Sciensano geschaffen wurde.

In seiner Reaktion an die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle argumentierte Sciensano, dass die Notwendigkeit einer Übersetzung der Sciensano-Website bisher noch nicht nachgewiesen wurde. Die Übersetzung der gesamten Website würde zudem einen erheblichen Aufwand bedeuten, den Sciensano angesichts der aktuellen Arbeitsbelastung mitten in der COVID-19-Krise derzeit nicht leisten könne. Sciensano wäre selbstverständlich bereit, die deutsche Übersetzung bestimmter Mitteilungen, die der betroffene Bürger erhalten möchte und deren Notwendigkeit er begründen kann, auf seiner Website

bereitzustellen. Mitteilungen, deren deutsche Übersetzung beantragt wird, müssten vom Bürger genau beschrieben werden, damit man darauf eingehen könnte.

Auf diese Gründe ging die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle nicht ein und hielt in ihrem Gutachten Nummer 52.423 fest, dass die gesamte Website von Sciensano in deutscher Sprache zu veröffentlichen ist, bevor sie auf Englisch zur Verfügung steht.

Analyse

Nach Erhalt des Gutachtens der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle informierte Sciensano die Ombudsperson, dass man dem Vorschlag des Beschwerdeführers folgen wird, die Themen „Kernpunkte“ und „Schlüsselindikatoren“ des wöchentlichen epidemiologischen Bulletins auf der Sciensano-Website ins Deutsche zu übersetzen. Angesichts der zusätzlichen Arbeitsbelastung, die die Dienststellen von Sciensano im Rahmen der derzeitigen Krise zu tragen haben, kann Sciensano jedoch nicht garantieren, dass diese Bulletins wöchentlich gleichzeitig mit der Veröffentlichung der französischen und der niederländischen Fassung zur Verfügung gestellt werden.

Sciensano werde sich jedoch nach Kräften bemühen, die deutsche Version so bald wie möglich nach der Veröffentlichung der französischen und niederländischen Version zur Verfügung zu stellen.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Gutachten der Sprachenkontrollkommission: Feb-2021 52.423/II/PD

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV

Abschluss der Akte

Solange die Übersetzung der Website von Sciensano nicht abgeschlossen ist, bleibt die Akte unter Beobachtung.

5.2.2 Website zur Vereinbarung von Impfterminen nicht vollständig in deutscher Sprache verfügbar

Gegenstand der Beschwerde

Die Website des Dienstes, der die COVID-19-Impftermine verwaltet (<https://vaccinocovid.doclr.be>), ist nicht komplett in deutscher Sprache verfügbar. Sowohl der Teil des Datenschutzes als auch die Informationen zu den verwendeten Cookies liegen nicht in deutscher Sprache vor. Verfügbar in deutscher Sprache sind nur der Login-Bereich und die Terminauswahl.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Korrektur des Falles: Korrektur

Abschluss der Akte

Im März 2021 leitete die Ombudsperson einen Antrag auf ein Gutachten an die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle bezüglich der Website zwecks Eintragung eines Termins für die COVID-19-Impfung weiter. Die auf der Website aufgeführten Datenschutzhinweise und Informationen zu der Verwendung von Cookies standen nicht in deutscher Sprache zur Verfügung.

Im Februar 2022 stellte die Ombudsperson fest, dass diese Hinweise inzwischen vollständig ins Deutsche übersetzt wurden.

5.2.3 Website des Landesinstituts für Kranken- und Invalidenversicherung (LIKIV)

Gegenstand der Beschwerde

Im Jahr 2020 wandte sich ein Arbeitsuchender an die Ombudsperson, weil er keine Informationen in deutscher Sprache über die rechtliche Situation von erkrankten Arbeitssuchenden auf der Website des LIKIV finden konnte.

Rechtliche Einschätzung

Am 18. Februar 2018 stellte die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle ein positives Gutachten in Bezug auf die Website des Landesinstituts für Kranken- und Invaliditätsversicherung (kurz LIKIV) aus.

Analyse

Die Ombudsperson leitete die Beschwerde weiter, erhielt jedoch keine Reaktion seitens des LIKIV, selbst nicht nach einem Erinnerungsschreiben.

Daraufhin reichte die Ombudsperson eine Beschwerde bei den föderalen Ombudspersonen ein. Das LIKIV erklärte den föderalen Ombudspersonen, dass es das Gutachten der SKSK zur Kenntnis genommen habe und bemüht sei, die Website nach und nach zu übersetzen.

Tatsächlich hat das LIKIV ein Unterfenster „Das LIKIV – INAMI (fgov.be)“ auf seiner Website vorgesehen sowie eine Navigationsseite mit nützlichen Dokumenten und Formularen. In diesem Unterfenster werden die am häufigsten eingesehenen Dokumente und Angaben ins Deutsche übersetzt, beispielsweise:

- die Adressen der Krankenkassen;
- die Kontaktangaben des LIKIV;
- mehrere Dokumente, die Gesundheitsdienstleister benötigen, z. B. Antragsdokumente (nämlich die Dokumente für die häufigsten Gesundheitsdienstleister).

Andere Konventionen oder Vereinbarungen werden zukünftig noch in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt.

Das LIKIV erklärt, sich bewusst zu sein, dass diese verschiedenen Maßnahmen als unzureichend angesehen werden können, um den von den koordinierten Gesetzen über den Sprachengebrauch auferlegten Verpflichtungen nachzukommen und dass die derzeitige Struktur der Website nicht ganz optimal sei.

Das LIKIV teilt jedoch mit, dass seine Dienste es nicht versäumen werden, das oben erwähnte Gutachten der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und die Bemerkungen des föderalen Ombudsmanns bei der Umsetzung einer neuen Website zu berücksichtigen.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Korrektur des Falles: Korrektur geplant

Abschluss der Akte

Die Ombudsperson verfolgt die Umsetzung des Vorhabens des LIKIV, seine Website mit und mit zu übersetzen.

5.2.4 Zahlung einer Zollgebühr

Gegenstand der Beschwerde

Bestellt eine Person Ware aus dem EU-Ausland, so ist eine Zollgebühr fällig. Die Person erhält von bpost ein Schreiben in französischer Sprache, in dem sie aufgefordert wird, binnen einer Frist die Zollgebühren zu zahlen. Bei der Post erhält sie die Auskunft, dass sie die Rechnung der Zollbehörde nur mittels einer App mit ihrem Smartphone bezahlen kann. Um die Zahlung überhaupt vornehmen zu können, muss die Person den „Allgemeinen Bestimmungen“ zustimmen. Diese sind nur in französischer Sprache verfügbar.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Abschluss der Akte

Der Beschwerdeführer wollte die Beschwerde nicht selber weiterverfolgen und bat die Ombudsperson, sie als Hinweis zu erfassen.

5.3 SONSTIGE BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

5.3.1 Verpflichtungen von Stromlieferanten

Muss ein Stromlieferant für alle Kunden, die im deutschen Sprachgebiet ansässig sind und die keine andere Sprache als die deutsche gewählt haben, sowie für alle Bewohner der Gemeinden mit Spracherleichterungen für die deutsche Sprache, die diese Sprache für das Vertragsverhältnis gewählt haben, die allgemeinen Vertragsbedingungen, Rechnungsdokumente, Zahlungsaufforderungen, Mahnungen sowie jeden anderen Schriftverkehr oder Kommunikationen mit den Kunden in Deutsch erstellen? Wenn ja, bezieht sich die Verpflichtung, in Deutsch zu kommunizieren, auf den Kundenservice und welche Leistungen muss dieser umfassen?

Gegenstand der Beschwerde

Anfang Januar 2019 beschwerte sich ein Bürger mit Wohnsitz im Gebiet deutscher Sprache über die Weigerung des Stromlieferanten AG Eneco Belgium, ihm eine Rechnung in Deutsch zur Verfügung zu stellen. Die Ombudsperson fragte bei der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle ein Gutachten an. Gleichzeitig leitete sie die Beschwerde an die Verbraucherschutzzentrale VoG weiter. Gemäß Gerichtsgesetzbuch ist es nur anerkannten Verbraucherschutzorganisationen gestattet, eine Sammelklage einzureichen.

Rechtliche Einschätzung

In ihrem Gutachten 51.121 vom 16. April 2019 hielt die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle fest, dass die AG Eneco Belgium gemäß den Bestimmungen der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten als juristische Person betrachtet wird, die mit einem Auftrag betraut ist, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und ihr durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist (Artikel 1 §1 Nummer 2 der KGS). Die AG Eneco Belgium ist im Energiesektor der Wallonie und Flanderns aktiv, demnach ist sie eine regionale Dienststelle im Sinne der KGS. Eine

Rechnung ist im Sinne der KGS eine Beziehung mit einer Privatperson, da ein persönlicher und individualisierter Kontakt zwischen der Verwaltungsbehörde und der Privatperson vorhanden ist. Gemäß den Bestimmungen von Artikel 36 §1 Nummer 3 der KGS untersteht die regionale Dienststelle in ihren Beziehungen mit Privatpersonen Artikel 34 §1 der KGS, in dem bestimmt ist, dass die vorerwähnte regionale Dienststelle sich in ihren Beziehungen mit einer Privatperson der Sprache bedient, die diesbezüglich für die lokalen Dienststellen der Gemeinde, in der der Betreffende wohnt, vorgeschrieben ist. Es besteht eine Vermutung *juris tantum* (widerlegbar), dass die Privatperson die Sprache des Sprachgebiets spricht, in dem sie wohnt.

Die AG Eneco Belgium ignorierte dieses Gutachten. Daraufhin reichte die Verbraucherschutzzentrale eine Sammelklage ein.

Der Appellationshof Lüttich verurteilt in seinem Entscheid vom 27. Mai 2021 die AG Eneco Belgium, es zu unterlassen, für alle Kunden, die im deutschen Sprachgebiet ansässig sind und die keine andere Sprache als die deutsche gewählt haben, sowie für alle Bewohner der Gemeinden mit Spracherleichterungen für die deutsche Sprache, die diese Sprache für das Vertragsverhältnis gewählt haben:

- die allgemeinen Vertragsbedingungen nicht in Deutsch vorzulegen;
- Rechnungsdokumente, Zahlungsaufforderungen, Mahnungen sowie jeden anderen Schriftverkehr oder Kommunikationen mit den Kunden nicht in Deutsch zu erstellen.

In seinem Entscheid vom 14. Oktober 2021 verurteilt der Appellationshof Lüttich die AG Eneco Belgium, es zu unterlassen, für diese selbe Gruppe von Kunden keinen Kundendienst in deutscher Sprache anzubieten, wobei dieser folgende Elemente enthalten muss:

- Erreichbarkeit über eine Postanschrift,
- Erreichbarkeit per E-Mail oder Kommunikationsmittel,
- Erreichbarkeit per Telefon, wobei mit Rückrufen gearbeitet werden kann.

Die Rückmeldung in deutscher Sprache hat nach einer schriftlichen (per Post, E-Mail oder über das Kontaktformular auf der Internetseite) oder telefonischen Anfrage in deutscher Sprache innerhalb von fünf Arbeitstagen bzw. innerhalb von zehn Arbeitstagen im Falle von Streitigkeiten über eine Rechnung und in jedem Fall vor Ablauf der Zahlungsfrist in deutscher Sprache zu erfolgen.

In beiden Entscheiden bezieht sich der Appellationshof u. a. auf die Gutachten der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle.

Für jede der aufgeführten Dienstleistungen wurde die AG Eneco Belgium zur Zahlung eines Zwangsgeldes verurteilt, wenn sie ihre illegalen Praktiken nicht innerhalb einer festgelegten Frist einstellt.

Analyse

Da der Kläger in einer Gemeinde des deutschen Sprachgebiets wohnhaft ist, hätte sich die AG Eneco Belgium für die Erstellung und Übermittlung der Rechnungen der deutschen Sprache bedienen müssen.

Die SKSK ist daher der Ansicht, dass die Klage zulässig und begründet ist.

Der Energielieferant AG Eneco Belgium, der sich zur Verteidigung seines Verhaltens zuerst auf seine niederländische Holding, sodann auf Gewohnheitsrecht und schließlich auf angebliche betriebswirtschaftliche Notwendigkeiten berief, ist zur Annahme der Empfehlung der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle nicht bereit. Er wird folglich die Rechnungen für seine Kunden in der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens auch weiterhin in Französisch ausfertigen.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Gutachten der Sprachenkontrollkommission: Apr-2019 51.021/II/PD

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV

Korrektur des Falles: keine Korrektur

Abschluss der Akte

5.3.2 Verkürzte Fassung in deutscher Sprache einer ursprünglich auf Französisch erstellten E-Mail

Stellt eine Übersetzung auf Deutsch in gekürzter Form einer auf Französisch versendeten E-Mail der AG Lampiris eine korrekte Umsetzung der Sprachengesetzgebung dar?

Gegenstand der Beschwerde

Ein Bürger erhält zu der Prosumer-Tarif-Regelung von der Stromgesellschaft AG Lampiris eine E-Mail auf Französisch. Nachdem er eine Übersetzung in deutscher Sprache dieser E-Mail verlangt hat, sendet die AG Lampiris ihm eine E-Mail auf Deutsch, aber letztere entspricht hinsichtlich des Inhalts und der Form nicht der E-Mail auf Französisch.

Rechtliche Einschätzung

Der Prosumer-Tarif ist ein Tarif für die Nutzung der Stromübertragungs- und -verteilungsnetze.

Gemäß der ständigen Rechtsprechung der SKSK (insbesondere dem SKSK-Gutachten Nr. 50.436 vom 12. April 2019) muss der Energieversorger, in vorliegendem Fall die AG Lampiris, für den Energieverteilungsauftrag die Bestimmungen der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) einhalten, gemäß denen die AG Lampiris als juristische Person betrachtet wird, die mit einem Auftrag betraut ist, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und ihr durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist (Artikel 1 §1 Nummer 2 der KGS).

Da die AG Lampiris auf dem gesamten Staatsgebiet des Königreichs Belgien im Energiesektor aktiv ist, ist sie eine zentrale Dienststelle im Sinne der KGS.

Analyse

Eine E-Mail stellt im Sinne der KGS eine Beziehung mit einer Privatperson dar.

Aufgrund von Artikel 41 §1 der KGS bedienen sich zentrale Dienststellen in ihren Beziehungen mit Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen, die diese Privatpersonen benutzt haben.

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Gutachten der Sprachenkontrollkommission: Feb-2021 52.385/II/PD

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV

Korrektur des Falles: keine Korrektur

Abschluss der Akte

Auf Ersuchen des Klägers hat die AG Lampiris ihm zwar eine E-Mail auf Deutsch zugesendet, jedoch unterscheidet sich ihr Inhalt von der französischen Fassung. Die deutsche Fassung hätte allerdings mit der französischen Fassung übereinstimmen müssen.

5.3.3 Bankgeschäfte am Terminal in der Filiale nicht mehr in deutscher Sprache möglich

Gegenstand der Beschwerde

Der Selfbanking-Computer der ING Bank in Eynatten wurde durch ein anderes Modell ersetzt. Nun gibt es kein Programm mehr, um in deutscher Sprache Bankgeschäfte zu tätigen. Die deutschsprachige Unterstützung ist weggefallen. Der Filialleiter Eynatten hat diesen Mangel bereits selbst beim Sitz der ING in Brüssel gemeldet.

Der Beschwerdeführer erhielt von seiner anderen Bank, der AXA, die Auskunft, dass diese in Kürze ebenfalls den Computer ersetzen wird. Voraussichtlich wird dann auch bei AXA das Programm nicht mehr auf Deutsch für Kunden zur Verfügung stehen. Der Beschwerdeführer ist über 70 Jahre alt und hat keinen Computer, um Homebanking zu machen.

Rechtliche Einschätzung

Die SKSK stellt fest, dass ING Belgium AG ein Privatunternehmen ist, das nicht im Sinne von Artikel 1 §1 Nummer 2 der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) Konzessionär eines öffentlichen Dienstes ist oder mit einem Auftrag betraut ist, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und ihm durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV

Gutachten der Sprachenkontrollkommission: Jul-2021 53.268/II/PD

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt nicht den KGSV

Korrektur des Falles: Beschwerde wird nicht weiterverfolgt

KAPITEL 6 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN

Die Ombudsperson vertritt die Deutschsprachige Gemeinschaft bei der „Ständigen Kommission der Vermittler und Ombudsmänner“ (Commission permanente des médiateurs et ombudsmans, kurz CPMO). Der Zusammenschluss betreibt in den drei Landessprachen die Website www.ombudsman.be. Diese erleichtert die Suche nach dem richtigen Ombudsdienst. Das Verbindungsnetzwerk dient auch der gegenseitigen Unterstützung. Im Jahr 2021 stand die Zugänglichkeit der Ombudsdienste für ein sozial-schwaches Publikum sowie die Förderung der Ombudsfunktion auf Ebene der lokalen Behörden auf der Tagesordnung.

Die Schaffung eines Präventionsmechanismus im Rahmen des Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (Englisch: Optional Protocol to the Convention against Torture and other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment, OPCAT) war weiterhin Gegenstand von Konsultationen zwischen den parlamentarischen Ombudsdiensten.

Die Teilnahme an der „Plattform der Menschenrechte“ dient dem besseren Kennenlernen und dem Austausch von Akteuren, die sich auf dem Gebiet der Menschenrechte spezialisiert haben, wie z. B. UNIA oder der Hohe Justizrat. 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.

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.

Die Ombudsperson steht 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 2021 aufgeführt (siehe Anhang IV und V).

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

2021 nahm die Ombudsperson an einem Pilotprojekt zur Beratung zur außergerichtlichen Konfliktberatung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft teil. Das Pilotprojekt wurde von der VoG Conflicool initiiert. Die Verbraucherschutzorganisation sowie ein anerkannter Mediator aus der Eifel nahmen an diesem Projekt teil. Die Organisatoren boten zwischen April und Juni 2021 im Justizpalast auf Termin wöchentlich eine Beratung zu den verschiedenen alternativen Streitbeilegungsmöglichkeiten an.

Außentermine der Ombudsperson 2021

- 01.01.2021 Plattform Menschenrechte – Videokonferenz
- 19.01.2021 Sprachenkontrollkommission – Videokonferenz
- 25.01.2021 CPMO – Arbeitsgruppe „prekäre Gruppen“
- 28.01.2021 CPMO – Arbeitsgruppe „Lokale Behörden“ – Antwerpen
- 11.03.2021 Interview im BRF zum Pilotprojekt „Beratung zur außergerichtlichen Streitbeilegung“
- 13.03.2021 CPMO – Verwaltungsrat
- 30.03.2021 CPMO – Verwaltungsrat – Treffen mit der Föderation der ÖSHZ – Videokonferenz
- 04.05.2021 Plattform Menschenrechte – Versammlung
- 21.05.2021 CPMO – Verwaltungsrat
- 21.06.2021 CPMO – Generalversammlung
- 01.09.2021 „Salon des mandataires“ – Wallonie Expo Marche-en-Famenne
- 14.09.2021 CPMO – Verwaltungsrat
- 13.10.2021 Präventionsmechanismus OPCAT
- 13.10.2021 CPMO – Verwaltungsrat
- 13.10.2021 Les Modes Alternatifs de Résolution des Conflits (MARC) – Videokonferenz
- 15.10.2021 Weiterbildung „Comment gérer les personnalités difficiles en médiation ?“ – Watermael-Boitsfort
- 20.10.2021 Teilnahme an der Prüfungsjury des Wallonischen Ombudsdienstes
- 22.10.2021 Seminar deutschsprachiger Ombudsleute (2 Tage) – Lindau
- 28.10.2021 Regionales Zukunftsforum – Eupen
- 03.11.2021 Gast beim Verwaltungskurs – Lontzen
- 08.11.2021 Austausch mit dem Dienst zu Bekämpfung der Armut
- 09.11.2021 IOI – The Manchester Memorandum Seminar – Videokonferenz
- 11.11.2021 Feierlichkeiten Gedenken des 1. Weltkrieges – Brüssel
- 14.11.2021 Teilnahme Te Deum – Brüssel
- 16.11.2021 Weiterbildung „Leichte Sprache“ – Eupen
- 22.11.2021 Treffen mit dem Parlament BeNeLux
- 23.11.2021 CPMO – Verwaltungsrat
- 25.11.2021 Arbeitsgruppe „lokale Behörden“
- 07.12.2021 Plattform Menschenrechte – Versammlung
- 10.12.2021 CPMO – Generalversammlung

KAPITEL 7 – AUSSENDARSTELLUNG DES OMBUDSDIENSTES

Die Ombudsperson nutzt mehrere Kanäle, um auf ihren Dienst aufmerksam zu machen. An erster Stelle steht die Website www.dg-ombudsfrau.be. Diese ist auch über www.dg-ombudsdienst.be zu finden.

Jede Woche erscheint im Wochenspiegel und im Kurier-Journal unter der Rubrik „Nützliche Adressen“ ein Hinweis zum Ombudsdienst.

Die Ombudsperson informierte am 11. März 2021 in einer Radiosendung des BRF über das Pilotprojekt „Beratung zur außergerichtlichen Streitbeilegung“.

Seit Sommer 2021 steht die Website des Ombudsdienstes in einfacher sowie in leichter Sprache zur Verfügung. Eine Erklärung zur Barrierefreiheit der Website wurde hinterlegt.

Anfang September 2021 war die Ombudsperson mit einem Stand auf dem Eupener Lambertusmarkt vertreten.

Auch stellte die Ombudsperson ihren Dienst am 3. Oktober 2021 den Studenten der provinziellen Verwaltungsschule im Rahmen des Unterrichts „Führungsstrategien und Marketing im Öffentlichen Dienst“ vor.

Zum Ende des Jahres 2021 wurde mit einem Radiospot des BRF, der über mehrere Tage lief, auf den Ombudsdienst aufmerksam gemacht.

KAPITEL 8 – DATENSCHUTZ

Die Ombudsperson achtet auf die Einhaltung der Verordnung 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten. Der Ombudsdienst verfügt über eine eigene Telefon- und Internetverbindung. Die elektronischen Daten liegen auf einem in Belgien angesiedeltem Server. Die Website des Ombudsdienstes enthält einen Datenschutzhinweis. Beschwerdeführer erhalten mit der Empfangsbestätigung einen Hinweis zum Umgang mit ihren Daten und ihre diesbezüglichen Rechte. Mit der Person, die auf Honorarbasis Sekretariatsleistungen in Rechnung stellt, sowie mit dem Informatiker, der das elektronische Aktenverwaltungsprogramm betreut, wurde eine Datenverarbeitungsvereinbarung abgeschlossen. Als Datenschutzbeauftragte fungiert seit 2018 The Private Office SA mit Sitz in Eupen.

2021 gab es einen Zwischenfall, der der Datenschutzbeauftragten mitgeteilt wurde. Eine E-Mail wurde versehentlich an den falschen Adressaten verschickt. Die Ombudsperson erhielt die Bestätigung des Empfängers, dass die E-Mail ungeöffnet gelöscht wurde. Die Datenschutzbeauftragte teilte der Ombudsperson mit, dass keine weiteren Schritte erforderlich seien.

KAPITEL 9 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG

Das Präsidium des Parlaments genehmigte für das Jahr 2021 einen Haushalt von 130.000 Euro. Das sind 10.000 Euro mehr als im Jahr 2020. Diese Aufstockung trägt der Zunahme der Anzahl Anfragen im Jahr 2020 im Vergleich zu 2019 Rechnung, die sich durch die Erweiterung der Zuständigkeiten der Deutschsprachigen Gemeinschaft im Bereich Wohnungswesen, Raumordnung und Energieprämie ergeben hat.

Die effektiven Ausgaben des Ombudsdienstes lagen 2021 bei 129.429,60 Euro.

2021 genehmigte das Präsidium des Parlaments zudem rückwirkend für das Jahr 2020 eine Erhöhung des Haushalts 2020 um 3.700 Euro auf insgesamt 123.700 Euro. Durch die Nachforschungen in Bezug auf die von der Interkommunalen VIVIAS geführten Wohn- und Pflegezentren musste der ursprüngliche Haushalt angepasst werden.

Aufgrund der im Jahr 2021 weiterhin stetig zunehmenden Anzahl Anfragen, die an den Ombudsdienst gerichtet wurden, genehmigte das Präsidium ab 2022 die Schaffung einer Referenten-Halbtagsstelle.

| | 2020 | 2021 |
|-----------------------|---------------------|---------------------|
| Bürokosten | 11.793 Euro | 11.083 Euro |
| Honorare | 27.036 Euro | 25.383 Euro |
| Öffentlichkeitsarbeit | 2.743 Euro | 4.569 Euro |
| Personalkosten | 82.033 Euro | 88.394 Euro |
| Summe | 123.606 Euro | 129.430 Euro |

KAPITEL 10 – AUSBLICK

Anfang 2022 findet ein öffentliches Einstellungsverfahren im Rahmen der Schaffung der Referentenstelle statt.

Das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft verabschiedete am 21. Februar 2022 das Dekret zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Das Dekret sieht die Schaffung einer Informations- und Anlaufstelle zum Beschwerdemanagement vor. Die Ombudsperson wird zusammen mit dieser Informations- und Anlaufstelle einen Leitfaden für die Einführung eines Beschwerdemanagements erarbeiten.

Im März 2022 soll das Zusammenarbeitsabkommen zwischen dem Ombudsdienst und der Parlamentsverwaltung abgeschlossen werden.

Im Mai 2022 wird den Studenten des 2. Jahres „Public and Business Administration“ der Autonomen Hochschule Ostbelgien die Ombudsfunktion vorgestellt.

Im März 2022 tritt die Ombudsperson dem 2019 geschaffenen Netzwerk NEIWA bei. NEIWA ist die Abkürzung von „Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities“. Anfang Juni 2022 wird die Ombudsperson in Barcelona an einem Treffen des Netzwerks NEIWA teilnehmen. Es geht um die Festlegung von Statuten, Finanzierungsmöglichkeiten, ein besseres gegenseitiges Verständnis der Kompetenzen und den Überblick über den Umsetzungsfortschritt und die Besonderheiten in den nationalen Gesetzen zur Umsetzung der Richtlinie.

Die Website des Ombudsdienstes wird überarbeitet, um zum 1. September 2022 den Anforderungen desselben Dekrets in puncto Information der Hinweisgeber zu genügen.

Die Erarbeitung eines Video-Erklärfilms in Zusammenarbeit mit dem Robert-Schuman-Institut ist geplant.

KAPITEL 11 – ANHANG

I. DEKRET

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

KAPITEL I – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1 – Prinzip

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

Art. 2 – Begriffsbestimmungen

Für die Anwendung des vorliegenden Dekretes versteht man unter:

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

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

Art. 2.1 – Informationspflicht

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

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

KAPITEL II – AUFGABEN, ZIEL UND ARBEITSWEISE

Art. 3 – Aufgaben des Ombudsmanns

§1 – Der Ombudsmann hat folgende Aufgaben:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 4 – Zielvorgaben

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

Art. 5 – Arbeitsweise

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

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

KAPITEL III – BEZEICHNUNG, RECHTSSTELLUNG UND ORGANISATION

Art. 6 – Bezeichnung des Ombudsmanns

Der Ombudsmann wird nach einem öffentlichen Bewerberaufruf und einem vergleichenden, vom Präsidium festgelegten Auswahlverfahren vom Parlament für eine Dauer von sechs Jahren, die einmal erneuert werden kann, bezeichnet
Der Beschluss des Parlaments zur Bezeichnung des vom Präsidium vorgeschlagenen Kandidaten wird mit einer Zweidrittelmehrheit der abgegebenen Stimmen gefasst.

Art. 7 – Bedingungen zur Ausübung des Mandats

Zum Ombudsmann darf nur bezeichnet werden, wer:

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

Art. 8 – Eid

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

Art. 9 – Unvereinbarkeiten

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

1. das Amt eines Richters, Notars oder Gerichtsvollziehers;
2. den Beruf eines Rechtsanwalts;
3. die Funktion eines Dieners eines anerkannten Kultes oder das Amt eines Vertreters einer durch Gesetz anerkannten Organisation, die moralischen Beistand aufgrund einer nicht-konfessionellen Weltanschauung bietet;
4. ein durch Wahl vergebenes öffentliches Mandat;
5. ein besoldetes Amt im öffentlichen Dienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft oder ein von der Deutschsprachigen Gemeinschaft verliehenes öffentliches Mandat.
6. ein besoldetes Amt im öffentlichen Dienst der lokalen Verwaltungsbehörden oder ein von einer lokalen Verwaltungsbehörde verliehenes öffentliches Amt;
7. ein Amt in einer Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

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

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

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

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

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

Art. 10 – Unabhängigkeit

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

Art. 11 – Amtssitz und Sekretariat

Der Ombudsmann hat seinen Sitz beim Parlament.

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

Art. 12 – Amts-, Berufs- und Geschäftsgeheimnis

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

Art. 13 – Ende der Tätigkeiten

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

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

1. auf sein Ersuchen,
2. wenn sein Gesundheitszustand die Ausübung seiner Aufgaben ernstlich gefährdet;
3. wenn er die in Artikel 7 angeführten Bedingungen zur Ausübung des Mandats nicht mehr erfüllt;
4. wenn er eine der Funktionen oder eines der Ämter oder Mandate, die in Artikel 9 erwähnt sind, ausübt.

Das Parlament kann den Ombudsmann vorzeitig abberufen:

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

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

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

KAPITEL IV – BESCHWERDEMANAGEMENT

Art. 14 – Einleitung des Verfahrens

Der Ombudsmann wird auf Anfrage oder aus eigener Initiative tätig.

Art. 15 – Annehmbare Beschwerden

Der Ombudsmann befasst sich mit einer Beschwerde, wenn:

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

Der Ombudsmann kann die Behandlung einer Beschwerde verweigern, wenn:

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

Art. 16 – Zugelassene Beschwerdeführer

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

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

Art. 16.1 – Besondere Schutzmaßnahme

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

Art. 17 – Information der Parteien des Beschwerdeverfahrens

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

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

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

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

Art. 18 – Prüfung

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

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

Art. 19 – Mitwirkungspflichten

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

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

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

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

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

Art. 20 – Umgang mit verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Elementen

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

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

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

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

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

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

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

Art. 21 – Prüfungsergebnis

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

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

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

Art. 22 – Unentgeltlichkeit

Die Leistungen des Ombudsmanns sind für den Beschwerdeführer kostenfrei.

KAPITEL V – BERICHTERSTATTUNG IM PARLAMENT

Art. 23 – Bericht

Der Ombudsmann richtet jährlich spätestens am 31. März einen schriftlichen Bericht in Bezug auf seine Tätigkeiten des Vorjahres an das Parlament. Mit Einverständnis des Präsidiums kann die Erstellung dieses Berichts in einem zweijährigen Zyklus erfolgen. Außerdem kann er, wenn er es für zweckdienlich hält, dem Parlament Zwischenberichte vorlegen.

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

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

Die Berichte werden vom Parlament veröffentlicht.

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

KAPITEL VI – FINANZIERUNG

Art. 24 – Vergütung des Ombudsmanns

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

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

Art. 25 – Zur Verfügung gestellte Finanzmittel

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

Der Ombudsmann legt dem Rechnungshof seine Konten zur Überprüfung vor.

KAPITEL VII – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Art. 26 – Inkrafttreten

Vorliegendes Dekret tritt am Tage seiner Verabschiedung in Kraft.

II. – AUFLISTUNG VON BEHÖRDEN UND EINRICHTUNGEN, DIE IN DER ZUSTÄNDIGKEIT 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.

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

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

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

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

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

Alle Dienste und Einrichtungen des Unterrichtswesens, sei es auf lokaler oder Gemeinschaftsebene, sei es privaten oder öffentlichen Rechts, fallen auch in den Zuständigkeitsbereich der 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.

III. – 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

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

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

bzw. Dekrets oder Kodex für gute Verwaltungspraxis, der inzwischen in den meisten Mitgliedstaaten existiert.

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

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

IV. – VEREINBARUNG MIT DER STÄNDIGEN KOMMISSION FÜR SPRACHENKONTROLLE

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

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

Die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle und die 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.

V. – GEMEINSAME BEWERTUNG DER AUSFÜHRUNG DES VEREINBARUNGS-PROTOKOLLS DES JAHRES 2021

Gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2021 des Vereinbarungsprotokolls zwischen der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und der Ombudsperson der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens vom 19. September 2018.

Diese gemeinsame Bewertung dient der Erstellung des Jahresberichts 2021 der Ombudsperson über die Ausführung dieser Vereinbarung. Der Jahresbericht ist für das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft bestimmt.

Einleitung

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

2021 leitete die Ombudsperson insgesamt zehn Beschwerden an den Präsidenten der SKSK weiter. Dies sind fünf Akten weniger als 2020. Der Grund dafür ist u. a., dass die Gesamtzahl der Anfragen mit Bezug zur Anwendung der Sprachengesetzgebung um 10 % gesunken ist. Wenn zu einem gewissen Aspekt einer Anfrage schon ein Gutachten der SKSK vorliegt, wird kein neues Gutachten angefragt.

Der Anhang enthält die Liste der zehn Beschwerden oder Fragen in Bezug auf das deutsche Sprachgebiet, die 2021 an die SKSK weitergeleitet wurden.

Im gleichen Zeitraum hat die SKSK der Ombudsperson sieben Gutachten übermittelt.

Drei Beschwerden bezogen sich auf die Unvollständigkeit deutscher Inhalte auf Websites. Sie betrafen die Websites des FÖD Volksgesundheit (OD Nr. 20-026 – SKSK-Gutachten Nr. 53.159), des FÖD Wirtschaft (OD Nr. 20-050 – SKSK-Gutachten Nr. 53.052) und der Wallonischen Region (OD Nr. 21-097, SKSK-Gutachten Nr. 53.222). Eine Anfrage war unzulässig, da sie ein Privatunternehmen betraf (OD Nr. 21-112, SKSK-Gutachten Nr. 53.268). Eine Anfrage zum Studienbeihilfe-Antragsformular der Föderation Wallonie-Brüssel kam aus dem französischen Sprachgebiet (OD Nr. 20-236-A – SKSK-Gutachten Nr. 52.424).

Zu sechs der weitergeleiteten Beschwerden ging noch kein Gutachten der SKSK beim Ombudsdienst ein.

Angelegenheiten, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind (Artikel 2)

Artikel 2 des Vereinbarungsprotokolls sieht vor: „Dieses Vereinbarungsprotokoll ist nur anwendbar auf Klagen, Stellungnahmen und andere allgemeine Angelegenheiten im Rahmen der KGS, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind.“ Der Satzteil „die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind“ wird von der Ombudsperson weiterhin so interpretiert, dass es sich um Klagen oder Anfragen handeln muss, die:

- a) von Bürgern, Unternehmern oder Einrichtungen mit Wohnsitz oder Sitz im Gebiet der deutschen Sprache nach KGS 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.

Eine Anfrage zum Studienbeihilfe-Antragsformular der Föderation Wallonie-Brüssel in deutscher Sprache wurde von einer deutschsprachigen Person gestellt, die ihren Wohnsitz in einer Gemeinde am Rand des Gebiets deutscher Sprache hat (OD Nr. 20-236-A – SKSK Gutachten Nr. 52.424). Die Ombudsperson leitete diese Beschwerde an die SKSK weiter, ohne jedoch den Präsidenten darauf aufmerksam zu machen, dass diese Weiterleitung nicht im Rahmen von Artikel 2 des Vereinbarungsprotokolls erfolgte.

Künftig wird die Ombudsperson in solchen Fällen den Präsidenten der SKSK darauf hinweisen, dass diese Weiterleitung auf der Grundlage von Artikel 3 §1 Nr. 3 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft erfolgt. Dieser Artikel sieht vor, dass die Ombudsperson die Beschwerden, die nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallen, unverzüglich an die zuständigen Instanzen weiterzuleiten hat.

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

2021 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 enthalten eine französische Übersetzung des Sachverhalts der Beschwerde, dies jedoch ohne Gewähr.

Empfangsbestätigung (Art. 5)

Der Präsident der SKSK hat in fünf von zehn Fällen den Empfang der Beschwerden bzw. der Anfrage per Brief oder E-Mail bestätigt. In einem Fall führte die Empfangsbestätigung die Referenznummer des Ombudsdienstes auf.

Die SKSK wird erneut 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 2021 fünfmal von der Möglichkeit Gebrauch, sich beim Präsidenten über die Fortschritte bei der Bearbeitung einer Akte zu informieren.

Der Präsident der SKSK informierte die Ombudsperson, dass es aufgrund des Weggangs einer langjährigen Mitarbeiterin zu einer zeitlich begrenzten Verzögerung bei der Bearbeitung von Gutachtenanfragen gekommen sei.

Notifizierung der Gutachten (Art. 7)

Die SKSK erstellte 2021 sechs Gutachten zu Akten mit Bezug zum deutschen Sprachgebiet. Ein weiteres Gutachten wurde zu einer Anfrage aus dem französischen Sprachgebiet erstellt (OD Nr. 20-236-A – SKSK-Gutachten Nr. 52.424). Diese Gutachten werden der Ombudsperson immer per Brief zugestellt.

Zum Vergleich: 2020 erstellte die SKSK 15 Gutachten. Die geringere Anzahl Gutachten erklärt sich durch die geringere Anzahl Anfragen, die die Ombudsperson an die SKSK weitergeleitet hat. Seit 2019 schlägt die Ombudsperson den Beschwerdeführern vor, zuerst die Firma, Behörde oder Einrichtung anzuschreiben, bevor ein Gutachten bei der SKSK angefragt wird. Falls die Ombudsperson in Bezug auf eine vergleichbare oder dieselbe Problemstellung schon im Besitz eines Gutachtens der SKSK ist, leitet sie die Beschwerde direkt an den zuständigen Ombudsmann weiter (mit Verweis auf die „Rechtsprechung“ der SKSK).

Der Anhang enthält eine Liste mit den im Jahr 2021 erstellten Gutachten der SKSK mit Bezug zum deutschen Sprachgebiet.

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

Die Ombudsperson hat 2021 keine anderen Gutachten empfangen als die, für die sie bei der SKSK eine Anfrage gestellt hatte.

Seit 2019 wird das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft durch eine Juristin des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft vertreten. Der Juristin liegt jedoch nur der Entwurf der Gutachten vor, nicht aber die Gutachten selbst.

Ältere Gutachten, die das deutsche Sprachgebiet betreffen, sind auf der Website der SKSK veröffentlicht; die Gutachten, die seit März 2020 erstellt wurden, liegen dort zurzeit noch nicht vor.

Die SKSK hat die Absicht, in naher Zukunft jedes Gutachten, das das deutsche Sprachgebiet oder die deutsche Sprache betrifft, zu übermitteln. Die Ombudsperson wird der SKSK die Adresse mitteilen, an die die Gutachten übermittelt werden sollen.

Langfristig plant die SKSK, auf ihrer Website eine Suchfunktion zu den Gutachten einzufügen.

Fragen zur Auslegung der KGS und der Gutachten der SKSK (Art. 9)

Die Ombudsperson stellte der SKSK im Jahr 2021 keine Fragen zur Auslegung der KGS.

Hinweise der Ombudsperson zu möglichen Problemen bei der Einhaltung der KGS (Art. 10)

Dieser Passus im Vereinbarungsprotokoll ist vorgesehen für den Fall, dass Personen sich scheuen, selbst Beschwerde einzureichen. Von dieser Möglichkeit machte die Ombudsperson kein einziges Mal Gebrauch, da dieser Fall 2021 nicht eingetreten ist.

Die Ombudsperson merkt an, dass die Website der SKSK nach wie vor nicht vollständig dreisprachig ist (z. B. die Rubriken „Dokumentation“ und „Jahresberichte“). Der Vorsitzende der SKSK machte im Februar 2020 den Vorschlag, mit dem Präsidenten des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft ein gemeinsames Schreiben an den Innenminister zu richten, um auf die Problematik der unvollständigen Übersetzung der Website der SKSK aufmerksam zu machen. Im März 2020 übermittelte die Ombudsperson dem Parlamentspräsidenten diesen Vorschlag. Die Ombudsperson wird nach Rücksprache mit dem Parlamentspräsidenten nun den Ministerpräsidenten der Deutschsprachigen Gemeinschaft bitten, das Vorhaben 2022 zusammen mit dem Vorsitzenden der SKSK aufzugreifen.

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

Die Verbraucherschutzzentrale VoG (VSZ) mit Sitz in Eupen hat am 27. Mai 2021 und am 14. Oktober 2021 jeweils einen Entscheid des Appellationshofs Lüttich gegen den Stromlieferanten Eneco erhalten (SKSK-Gutachten-Nr. 51.021). Die Ombudsperson übermittelte dem Präsidenten eine Kopie dieser Entscheide. In dem Entscheid des Appellationshofs Lüttich vom 27. Mai 2021 (Akte: 19-007/9) verweist das Gericht auf mehrere Gutachten der SKSK und macht sich die darin enthaltenen Erwägungen zu eigen. Darüber hinaus argumentiert es, dass die Nichtübermittlung der Verträge in deutscher Sprache einen Verstoß gegen bestimmte Vorschriften des Wirtschaftsgesetzbuches über die Information des Verbrauchers darstellt. Das Gericht verhängte ein Zwangsgeld von 5.000 Euro pro Monat ab September 2021. In seinem Entscheid vom 14. Oktober 2021 verurteilt der Appellationshof Lüttich die AG Eneco Belgium dazu, es zu unterlassen, für alle Kunden, die im deutschen Sprachgebiet ansässig sind und die keine andere Sprache als die deutsche gewählt haben, sowie für alle Bewohner der Gemeinden mit Spracherleichterungen für die deutsche Sprache, die diese Sprache für das Vertragsverhältnis gewählt haben, keinen Kundendienst in deutscher Sprache anzubieten. Laut Appellationshof gehören zum Kundendienst die Erreichbarkeit über eine Postanschrift, per E-Mail und per Telefon, wobei mit Rückrufen gearbeitet werden kann.

Luminus hat Essent übernommen. Die Verbraucherschutzzentrale hat Luminus, Engie, Lampiris und Mega angeschrieben, um sie zu informieren, dass sie die zwei Entscheide des Lütticher Appellationshofs respektieren müssen. Diese Energie-Anbieter haben Zeit bis zum 31. Dezember 2021, um der VSZ mitzuteilen, wie sie diese juristischen Entscheidungen umzusetzen gedenken. Falls ihre Antworten nicht zufriedenstellend sein sollten, wird die VSZ juristische Schritte gegen diese Unternehmen einleiten.

Die Website www.doclr.be, über die ein Termin für die COVID-19-Impfung gebucht werden kann, hat inzwischen ihren Datenschutzhinweis und ihre Cookie-Richtlinie ins Deutsche übersetzt.

Proximus:

In Bezug auf den Webmailserver (OB Nr. 17-051 – SKSK-Gutachten Nr. 50.099), auf die App (OB Nr. 18-149- SKSK-Gutachten Nr. 50.371 und OB Nr. 19-033, SKSK-Gutachten Nr. 51.248) und die Website (OB Nr. 19-022 – SKSK-Gutachten Nr. 50.151):

Auf der Website von Proximus steht, dass die Website auf Deutsch zur Verfügung steht, mit Ausnahme der App, des Online-Bestellvorgangs und der ganzen Kommunikation im Anschluss an die Bestellung. Proximus arbeitet laut eigener Aussage intensiv daran, bald die gesamte Website auf Deutsch verfügbar zu machen.

VI. – ERLÄUTERUNG ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Der Sammelbegriff „Sprachengesetzgebung“ umfasst folgende Rechtstexte:

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

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

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

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

VII. – ANGENOMMENE BESCHWERDEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

| Pos | Akte | Eingang | Beschwerde | Einrichtung |
|-----|----------|----------|--|--|
| 1. | 21-002 | Jan 2021 | Gebäude der Polizeikommissariate nicht behindertengerecht | Lokale Behörden |
| 2. | 21-009 | Jan 2021 | Steuer 2019 auf leerstehende Wohnungen | Lokale Behörden |
| 3. | 21-012 | Jan 2021 | Nichtberücksichtigung einer Kandidatur bei der Vergabe einer Wohnung durch den Öffentlichen Wohnungsbau Ostbelgien (Akte 21-012) | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag |
| 4. | 21-017 | Jan 2021 | Prüfung zur Lehrbefähigung | Unterrichtswesen |
| 5. | 21-022 | Jan 2021 | Schwarzer Belag in der Wohnung | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag |
| 6. | 21-045 | Feb 2021 | Negativer Zuschuss-Bescheid zu einem Projektauftrag (Akte 21-045) | Verwaltungsbehörden |
| 7. | 21-093 | Apr 2021 | Behandlung durch Wohnraum für Alle | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag |
| 8. | 21-096 | Apr 2021 | Keine Kommentare möglich auf der BRF-Homepage | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag |
| 9. | 21-099 | Apr 2021 | Weigerung Corona-Zuschuss | Politische Institutionen |
| 10. | 21-115 | Mai 2021 | Ungleiche Behandlung durch die Gemeinde | Lokale Behörden |
| 11. | 21-117 | Mai 2021 | Kündigung | Verwaltungsbehörden |
| 12. | 21-129 | Jun 2021 | Baugenehmigung | Lokale Behörden |
| 13. | 21-140 | Jun 2021 | Keine Reaktion auf Beschwerde | Lokale Behörden |
| 14. | 21-144 | Jun 2021 | Wegen Corona im Jahr 2020 abgesagter Sprachentest – Keine nachträgliche Info erhalten | Verwaltungsbehörden |
| 15. | 21-023-A | Jun 2021 | ADEL-Prämie – Kein korrekter Beschluss, keine Antwort auf angeführtes Argument | Politische Institutionen |
| 16. | 21-148 | Jun 2021 | Resultat der praktischen Gesellenprüfung | Unterrichtswesen |
| 17. | 21-158-A | Jul 2021 | Wechsel von NOSBAU zu ÖWOB | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag |

| | | | | |
|-----|----------|----------|---|--|
| 18. | 21-009-A | Jul 2021 | Steuer 2020 auf leerstehende Wohnungen | Lokale Behörden |
| 19. | 21-167 | Jul 2021 | Bewertung des Praktikums | Unterrichtswesen |
| 20. | 21-171 | Jul 2021 | Umsetzung eines Urteils erster Instanz | Lokale Behörden |
| 21. | 21-173 | Jul 2021 | Kündigung Konzession | Lokale Behörden |
| 22. | 21-181 | Aug 2021 | Auszahlung Kindergeld in Deutschland | Verwaltungsbehörden |
| 23. | 21-186 | Aug 2021 | Studienfachwechsel | Verwaltungsbehörden |
| 24. | 21-196 | Sep 2021 | Keine Nennung eines Unternehmens durch eine Einrichtung | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag |
| 25. | 21-173-A | Sep 2021 | Ungleichbehandlung durch die Gemeinde | Lokale Behörden |
| 26. | 21-201 | Sep 2021 | Ablehnung Einspruch gegen Nicht-Versetzung – Duale Ausbildung | Unterrichtswesen |
| 27. | 21-200 | Sep 2021 | Beschluss Wohnungsräumung | Lokale Behörden |
| 28. | 21-210 | Sep 2021 | Diplomgleichstellung | Verwaltungsbehörden |
| 29. | 21-131-A | Okt 2021 | Heizungsprobleme | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag |
| 30. | 21-206-A | Okt 2021 | Corona-Zuschlag | Verwaltungsbehörden |
| 31. | 21-221 | Okt 2021 | Weigerung der Einschreibung ins 5. Jahr Sekundarunterricht | Unterrichtswesen |
| 32. | 21-225 | Okt 2021 | BRAWO – Zu spät eingereichte Unterlagen | Verwaltungsbehörden |
| 33. | 21-123 | Okt 2021 | Kontrolle Bauarbeiten | Lokale Behörden |
| 34. | 21-221-A | Nov 2021 | Keine Begründung der Entscheidung der Einspruchskammer | Verwaltungsbehörden |
| 35. | 21-198 | Nov 2021 | Steuer auf leerstehende Wohnung | Lokale Behörden |
| 36. | 21-173-B | Nov 2021 | Akteneinsicht | Lokale Behörden |
| 37. | 21-244 | Nov 2021 | Rückerstattung Familienleistungen der | Verwaltungsbehörden |

| | | | | |
|-----|--------|-------------|---|--------------------------|
| 38. | 21-245 | Nov 2021 | Genehmigung für Wohneinheiten in einem Haus | Lokale Behörden |
| 39. | 21-262 | Dez 2021 | Einkommensausfallver-sicherung | Verwaltungs- behörden |
| 40. | 21-268 | Dez 2021 | Hundesteuer | Lokale Behörden |
| 41. | 21-275 | Dez 2021 | Datenschutz Personalmitglieder im Unterrichtswesen | Verwaltungs- behörden |

VIII. – GESCHLOSSENE BESCHWERDEN DES JAHRES 2021 IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

| Pos | Akte | Ein-gang | Beschwerde | Einrichtung | Information / Weiterleitung | |
|-----|----------|-----------|--|--|--|----------------------------------|
| 1. | 17-039 | Jun 2017 | Vibrationen im Haus zu spüren | Lokale Behörden | die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung | Akte unter Beobachtung März 2021 |
| 2. | 17-111 | Dez 2017 | BRAWO – Führerschein – Kostenschätzung – geringere Bezuschussung | Verwaltungsbehörden | Beschwerde unbegründet | Akte geschlossen Apr 2021 |
| 3. | 18-114 | Jun 2018 | Umsetzung eines Staatsratsentscheids | Verwaltungsbehörden | Beschwerde unbegründet | Akte geschlossen Apr 2021 |
| 4. | 18-221 | Nov 2018 | Unvollständige und nicht begründete Antwort auf Beschwerde | Verwaltungsbehörden | Abbruch durch den Beschwerdeführer | Akte geschlossen Apr 2021 |
| 5. | 18-222 | Nov 2018 | Zusammenarbeit mit Jugendgerichtsdienst | Verwaltungsbehörden | Beschwerde unbegründet | Akte geschlossen Apr 2021 |
| 6. | 19-128-A | Jun 2019 | Steuer auf Zweitwohnsitz | Lokale Behörden | Beschwerde ist teilweise begründet | Akte geschlossen Sep 2021 |
| 7. | 19-135 | Jun 2019 | Verpachtung | Lokale Behörden | Beschwerde ist begründet | Akte geschlossen Okt 2021 |
| 8. | 19-169 | Aug 2019 | Begründung eines Gutachtens zur Prüfungsbefreiung | Verwaltungsbehörden | Beschwerde ist begründet | Akte geschlossen Jul 2021 |
| 9. | 19-216 | Nov 2019 | Antrag auf AktiF-Bezuschussung bei der falschen Behörde eingereicht – Datum der Antragstellung | Verwaltungsbehörden | Beschwerde unbegründet | Akte geschlossen März 2021 |
| 10. | 19-128-D | Nov 2019 | Rechnungsstellung von Entfernen des Astes | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag | die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung | Akte geschlossen Apr 2021 |
| 11. | 20-054 | März 2020 | Weigerung, einen gemeinsamen | Einrichtungen mit | Beschwerde unbegründet | Akte geschlossen Mai 2021 |

| | | | | | | |
|-----|----------|----------|--|--|--|---------------------------|
| | | | Experten zu bezeichnen | öffentlichem Auftrag | | |
| 12. | 20-059-A | Apr 2020 | Kürzung Eingliederungseinkommen ohne vorherigen Beschluss | Lokale Behörden | Akte ist nun Gegenstand eines Gerichtsverfahrens | Akte geschlossen Mai 2021 |
| 13. | 20-085 | Apr 2020 | Untätigkeit in Bezug auf Reparaturen | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag | Beschwerde ist teilweise begründet | Akte geschlossen Apr 2021 |
| 14. | 20-088 | Apr 2020 | Vermutung der Verletzung des Amtsgeheimnisses | Lokale Behörden | Beschwerde unbegründet | Akte geschlossen Nov 2021 |
| 15. | 20-087-A | Mai 2020 | Rückforderung Kindergeld und Mietgarantie nach über 10 Jahren | Lokale Behörden | Beschwerde ist begründet | Akte geschlossen Jul 2021 |
| 16. | 20-116 | Jun 2020 | Reaktion der Direktion auf Verstöße des Lehrers gegen die Studienordnung | Unterrichtswesen | die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung | Akte geschlossen Mrz 2021 |
| 17. | 20-098-A | Jun 2020 | Keine Anerkennung des A-Kader-Statuts in bestimmten Zeitraum | Politische Institutionen | Beschwerde ist begründet | Akte geschlossen Sep 2021 |
| 18. | 20-135 | Jul 2020 | Nichtberücksichtigung des Umstands, dass Ämter während der ersten Corona-Welle geschlossen waren | Lokale Behörden | Beschwerde ist begründet | Akte geschlossen Aug 2021 |
| 19. | 20-140 | Jul 2020 | Weigerung Reparatur der Heizung | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag | die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung | Akte geschlossen Mrz 2021 |
| 20. | 20-144 | Jul 2020 | Sanierungsprämie | Lokale Behörden | Beschwerde ist teilweise begründet | Akte geschlossen Nov 2021 |
| 21. | 20-164 | Aug 2020 | zu klein dimensionierter Abwasserkanal | Lokale Behörden | Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos | Akte geschlossen Jul 2021 |
| 22. | 20-230 | Sep 2020 | Keine korrekte Ausübung der Gemeindeaufsicht | Politische Institutionen | Beschwerde ist begründet | Akte geschlossen Jun 2021 |

| | | | | | | |
|-----|----------|----------|--|--|--|---|
| 23. | 20-248 | Okt 2020 | Zustand der Wohnung | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag | Beschwerde ist begründet | Akte geschlossen Mrz 2021 |
| 24. | 20-277 | Nov 2020 | Freigabe der Kautions – Keine Antwort auf Frage | Verwaltungsbehörden | Beschwerde ist begründet | Akte geschlossen Jun 2021 |
| 25. | 20-279 | Nov 2020 | Entzug der Genehmigung für Jugendlager | Lokale Behörden | Beschwerde ist begründet | Akte geschlossen Sep 2021 |
| 26. | 20-075-A | Nov 2020 | Mahnung einer nicht rechtskräftigen Forderung eines Fachbereichs im Ministerium | Verwaltungsbehörden | Behörde hat den Entschluss selber korrigiert | Akte geschlossen Feb 2021 |
| 27. | 20-072-E | Dez 2020 | Ausführung eines Entscheids des Arbeitsgerichtshofes Lüttich | Lokale Behörden | Beschwerde ist teilweise begründet | Akte geschlossen Jul 2021 |
| 28. | 21-009 | Jan 2021 | Steuer 2019 auf leerstehende Wohnungen | Lokale Behörden | Beschwerde unbegründet | Akte unter Beobachtung Sep 2021 |
| 29. | 21-012 | Jan 2021 | Nichtberücksichtigung einer Kandidatur bei der Vergabe einer Wohnung durch den Öffentlichen Wohnungsbau Ostbelgien (Akte 21-012) | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag | Behörde hat den Entschluss selber korrigiert | Akte geschlossen Apr 2021 Akte: 21-012 |
| 30. | 21-017 | Jan 2021 | Prüfung zur Lehrbefähigung | Unterrichtswesen | Beschwerde ist teilweise begründet | Akte geschlossen Feb 2021 |
| 31. | 21-045 | Feb 2021 | Negativer Zuschuss-Bescheid zu einem Projektauftrag (Akte 21-045) | Verwaltungsbehörden | Beschwerde unbegründet | Akte geschlossen Mrz 2021 Erläuterung siehe Kapitel 4.1.1 |
| 32. | 21-096 | Apr 2021 | Keine Kommentare möglich auf der BRF-Homepage | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag | Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos | Akte geschlossen Mai 2021 |
| 33. | 21-099 | Apr 2021 | Weigerung Corona-Zuschuss | Politische Institutionen | Beschwerde ist begründet | Akte geschlossen Jul 2021 |
| 34. | 21-140 | Jun 2021 | Keine Reaktion auf Beschwerde | Lokale Behörden | Beschwerde unbegründet | Akte geschlossen Okt 2021 |

| | | | | | | |
|-----|----------|----------|--|--|--|---------------------------|
| 35. | 21-148 | Jun 2021 | Resultat der praktischen Gesellenprüfung | Unterrichtswesen | Abbruch durch den Beschwerdeführer | Akte geschlossen Nov 2021 |
| 36. | 21-186 | Aug 2021 | Studienfachwechsel | Verwaltungsbehörden | Abbruch durch den Beschwerdeführer | Akte geschlossen Aug 2021 |
| 37. | 21-131-A | Okt 2021 | Heizungsprobleme | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag | Beschwerde unbegründet | Akte geschlossen Nov 2021 |
| 38. | 21-206-A | Okt 2021 | Corona-Zuschlag | Verwaltungsbehörden | Beschwerde unbegründet | Akte geschlossen Okt 2021 |
| 39. | 21-198 | Nov 2021 | Steuer auf leerstehende Wohnung | Lokale Behörden | Bearbeitung der Beschwerde abgeschlossen | Akte geschlossen Dez 2021 |

IX. – BESCHWERDEN, DIE DIE SPRACHENGESETZGEBUNG BETREFFEN

| Pos | Akte | Ein-gang | Beschwerde | Einrichtung | Information / Weiterleitung | |
|-----|----------|----------|--|--|--|---|
| 1. | 21-015 | Jan 2021 | Scheidungsurkunde auf Deutsch nicht akzeptiert | andere | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr | Akte geschlossen Jan 2021 |
| 2. | 21-016 | Jan 2021 | Terminvereinbarung beim Medex-Dienst nicht auf Deutsch möglich | Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag | Akte offen CCAL0456144/19 84091 | |
| 3. | 21-021 | Jan 2021 | Facebook nicht auf Deutsch | andere | Gutachten erhalten | Akte geschlossen Dez 2021 |
| 4. | 21-020 | Jan 2021 | Sprachengebrauch bei der Bank | andere | Akte offen 2021-2289 | Akte geschlossen Okt 2021 |
| 5. | 21-028 | Jan 2021 | Kein Kundendienst auf Deutsch | andere | Hinweis / Feststellungen einer Situation | Akte geschlossen Jan 2021 |
| 6. | 21-029 | Jan 2021 | Kundendienst nicht auf Deutsch | andere | Bearbeitung der Beschwerde abgeschlossen | Akte geschlossen Okt 2021 |
| 7. | 21-054 | Feb 2021 | Keine Behörde für das Merkmal Sprache | andere | Akte noch nicht geschlossen | |
| 8. | 21-037 | Feb 2021 | Mahnung für eine Rechnung | Unternehmen | Information gegeben und Ansprechpartner genannt | Akte unter Beobachtung Jun 2021 |
| 9. | 21-040-A | Feb 2021 | Keine verständliche Erklärung in deutscher Sprache | Unternehmen | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr | Akte geschlossen Okt 2021 |
| 10. | 21-048 | Feb 2021 | Protokoll auf Französisch erhalten | andere | Rechtsauskunft gegeben | Akte geschlossen Feb 2021 |
| 11. | 21-057 | Feb 2021 | Plan nicht auf Deutsch – zweisprachiges Schreiben | Lokale Behörden | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr | Akte geschlossen Mai 2021 |
| 12. | 21-062 | Mrz 2021 | Website zur Vereinbarung von Impfterminen nicht vollständig in deutscher Sprache verfügbar | andere | weitergeleitet Mrz-2021 an die SKSK Eingangsbestätigung Mrz-2022 Gutachten 54011 | Akte geschlossen Feb 2022 Akte: 21-062 |

| | | | | | | |
|-----|----------|----------|--|--------------------------|--|----------------------------------|
| 13. | 21-070 | Mrz 2021 | Umweltstudie bezüglich der Erweiterung Flughafen von Lüttich auf Deutsch? | andere | weitergeleitet Mrz-2022 an die SKSK | |
| 14. | 21-079 | Mrz 2021 | Gestaltung der theoretischen Fahrprüfung | Verwaltungsbehörden | weitergeleitet Apr-2021 an die SKSK | Akte geschlossen Okt 2021 |
| 15. | 21-083 | Mrz 2021 | Paketdienst Kommunikation nur auf FR-NL-EN | andere | Hinweis / Feststellungen einer Situation | Akte geschlossen Mrz 2021 |
| 16. | 21-097 | Apr 2021 | Beschreibung für Hundehalter auf Website DOG ID nicht auf Deutsch | andere | weitergeleitet Apr-2021 an die SKSK Eingangsbestätigung Apr-2021 Gutachten 53.222/PD/II vom 12.10.2021 Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV | Akte unter Beobachtung Dez 2021 |
| 17. | 21-118 | Mai 2021 | Führerschein-Unterricht (pädagogischer Termin) | andere | Bearbeitung der Beschwerde abgeschlossen | Akte geschlossen Okt 2021 |
| 18. | 21-112 | Mai 2021 | Bankgeschäfte am Terminal in der Filiale nicht mehr in deutscher Sprache möglich | andere | weitergeleitet Mai-2021 an die SKSK Gutachten 53.268/II/PD vom 16.07.2021 Ergebnis des Gutachtens: unterliegt nicht den KGSV | Akte geschlossen Jan 2022 [2348] |
| 19. | 21-130 | Jun 2021 | Website des Landesinstituts für Kranken- und Invalidenversicherung (LIKIV) | Verwaltungsbehörden | Akte offen IDO/2021/03830 | Akte geschlossen Aug 2021 [2407] |
| 20. | 21-011-C | Jun 2021 | Keine Kommunikation auf Deutsch – Verschreiben von nicht adäquaten Medikamenten | Unternehmen | Akte noch nicht geschlossen | |
| 21. | 21-136 | Jun 2021 | Reisehinweise innerhalb der EU nicht auf Deutsch | Verwaltungsbehörden | Hinweis / Feststellungen einer Situation | Akte geschlossen Jul 2021 |
| 22. | 21-054-A | Jun 2021 | Geoportal der Wallonischen Region nicht in | Politische Institutionen | Hinweis / Feststellungen einer Situation | Akte geschlossen Jun 2021 |

| | | | | | | |
|-----|----------|----------|--|---------------------|---|----------------------------------|
| | | | deutscher Sprache verfügbar | | | [2445] |
| 23. | 21-145 | Jun 2021 | Jährliche Stromablesung Brief in Französisch | Unternehmen | Bearbeitung der Beschwerde abgeschlossen | Akte geschlossen Jul 2021 |
| 24. | 21-152 | Jun 2021 | E-Mail und Schriftverkehr | Unternehmen | Beschwerde weitergeleitet | Akte geschlossen Jun 2021 |
| 25. | 21-159 | Jul 2021 | Informationen über Paketzustellung nicht auf Deutsch | Unternehmen | Akte noch nicht geschlossen | |
| 26. | 21-160 | Jul 2021 | E-Mails nicht auf Deutsch | Unternehmen | Akte noch nicht geschlossen | |
| 27. | 21-145-A | Jul 2021 | Briefzustellung nicht auf Deutsch | Unternehmen | Akte noch nicht geschlossen | |
| 28. | 21-021-A | Jul 2021 | Reisehinweise auf der Website nicht auf Deutsch | Verwaltungsbehörden | Akte noch nicht geschlossen | |
| 29. | 21-144-A | Jul 2021 | Sprachentest im Unterrichtswesen – erforderliches Niveau | andere | Rechtsauskunft gegeben | Akte geschlossen Jul 2021 |
| 30. | 21-179 | Jul 2021 | Aufforderung, den Zählerstand mitzuteilen, auf Französisch | Unternehmen | Bearbeitung der Beschwerde abgeschlossen | Akte unter Beobachtung Dez 2021 |
| 31. | 21-002-A | Aug 2021 | Schreiben auf Französisch | Verwaltungsbehörden | Akte noch nicht geschlossen | |
| 32. | 21-002-B | Aug 2021 | Verkehrsschild an einer Baustelle auf Französisch | Verwaltungsbehörden | Akte noch nicht geschlossen | |
| 33. | 21-190 | Aug 2021 | Prämie Ankauf Fahrrad | Verwaltungsbehörden | Akte noch nicht geschlossen | |
| 34. | 21-203 | Sep 2021 | Verlangt, auf Französisch oder Niederländisch zu antworten | Verwaltungsbehörden | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr | Akte geschlossen Dez 2021 |
| 35. | 21-222 | Sep 2021 | Fehlende Informationen auf Deutsch auf der Website der FASNK-AFSCA | Verwaltungsbehörden | Beschwerde weitergeleitet | Akte geschlossen Okt 2021 |
| 36. | 21-248 | Sep 2021 | Dokumente zur Zahlung einer Zollgebühr | Unternehmen | Hinweis / Feststellungen einer Situation | Akte geschlossen Nov 2021 [2934] |
| 37. | 21-002-C | Sep 2021 | E-Mail nicht auf Deutsch | Unternehmen | Akte noch nicht geschlossen | |

| | | | | | | |
|-----|----------|----------|---|---------------------|---|---------------------------|
| 38. | 21-213 | Okt 2021 | Rechnungen und Informationen nicht in deutscher Sprache | Unternehmen | Akte noch nicht geschlossen | |
| 39. | 21-218 | Okt 2021 | Anschreiben nicht auf Deutsch | andere | Bearbeitung der Beschwerde abgeschlossen | Akte geschlossen Nov 2021 |
| 40. | 21-215 | Okt 2021 | Schreiben nicht auf Deutsch | andere | Akte offen 2021-001-024-01 | Akte geschlossen Okt 2021 |
| 41. | 21-145-D | Okt 2021 | Schreiben auf Französisch | andere | Bearbeitung der Beschwerde abgeschlossen | Akte geschlossen Dez 2021 |
| 42. | 21-232 | Okt 2021 | Website, Formulare und Anwendungsprogramme nur auf Französisch | andere | Akte offen IDO/2022/01416 | |
| 43. | 21-238 | Nov 2021 | Kein Zugang zum Bankkonto eines Familienangehörigen | andere | Information gegeben und Ansprechpartner genannt | Akte geschlossen Dez 2021 |
| 44. | 21-241 | Nov 2021 | Zulassung und Antrag zur technischen Zulassung für Brandschutztüren | andere | Information gegeben | Akte geschlossen Nov 2021 |
| 45. | 21-243 | Nov 2021 | Schriftlicher wie mündlicher Kontakt mit Direktor nur auf Französisch | Verwaltungsbehörden | weitergeleitet Nov-2021 an die SKSK Eingangsbestätigung Jan-2022 | |
| 46. | 21-021-B | Nov 2021 | Website nicht auf Deutsch verfügbar | Unternehmen | weitergeleitet Dez-2021 an die SKSK | |
| 47. | 21-258-A | Dez 2021 | Brief auf Französisch | Unternehmen | Akte noch nicht geschlossen | |
| 48. | 21-002-E | Dez 2021 | Schriftverkehr in Französischer Sprache | Unternehmen | Akte noch nicht geschlossen | |
| 49. | 21-002-F | Dez 2021 | Kein deutschsprachiger telefonischer Kundendienst | Unternehmen | Akte noch nicht geschlossen | |
| 50. | 21-266 | Dez 2021 | Deutsch als Bedienungssprache eines Warngerätes abgeschafft | andere | Beschwerde weitergeleitet | Akte geschlossen Dez 2021 |
| 51. | 21-269 | Dez 2021 | Verwaltungsstrafe für das Nicht-Ausfüllen des UBO- | Verwaltungsbehörden | Akte offen IDO/2021/08319 | Akte geschlossen Jan 2022 |

| | | | | | | |
|-----|--------------|-------------|--|--------------------------|--|---------------------------------|
| | | | Registers – Schreiben auf Französisch | | | |
| 52. | 21- 269-A | Dez 2021 | Anschreiben auf Französisch | Verwaltungs- behörden | Bearbeitung der Beschwerde abgeschlossen | Akte geschlossen Jan 2022 |
| 53. | 21- 002-G | Dez 2021 | E-Mail mit Hinweis zur Paketzustellung auf Französisch | Unternehmen | Akte noch nicht geschlossen | |
| 54. | 21- 002-H | Dez 2021 | E-Mail auf Französisch | andere | Hinweis / Feststellungen einer Situation | Akte geschlossen Feb 2022 |

X. – BESCHWERDEN UND INFORMATIONSANFRAGEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

| Pos | Akte | Eingang | Beschwerde | Aktion |
|-----|----------|----------|--|---|
| 1. | 21-003-A | Dez 2020 | Abwesenheit der Erklärung zur Barrierefreiheit der Website | Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos |
| 2. | 21-004 | Jan 2021 | Keine Reaktion auf Abrechnung | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 3. | 21-001 | Jan 2021 | Quarantäneregeln | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 4. | 21-008 | Jan 2021 | Mitteilung Verbraucherindex | Beschwerde weitergeleitet |
| 5. | 21-018 | Jan 2021 | Nach Kündigung sofort von Internet und Telefon abgeschnitten | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 6. | 21-023 | Jan 2021 | Verweigerung der Zahlung von „ADEL“-Mietzulagen wegen Umzugs in die DG | Beschwerde weitergeleitet |
| 7. | 21-024 | Jan 2021 | Kein Ansprechpartner für Auskünfte zu einer Liquidation | Beschwerde weitergeleitet |
| 8. | 21-030 | Jan 2021 | Arzt verweigert weitere Behandlung | Beschwerde weitergeleitet |
| 9. | 21-036-A | Feb 2021 | Keine Rückerstattung des Medikaments | Akte offen Astrid Peters |
| 10. | 21-036 | Feb 2021 | Auftreten der Polizei | an die Behörde selber verwiesen |
| 11. | 21-035 | Feb 2021 | Feststellungsprotokoll | Information gegeben |
| 12. | 21-039 | Feb 2021 | Einreichung der Grenzgänger-Bescheinigung per E-Mail nicht möglich | Beschwerde weitergeleitet |
| 13. | 21-038 | Feb 2021 | CSC-Zahlkasse ist nicht erreichbar | Beschwerde weitergeleitet |
| 14. | 21-041 | Feb 2021 | Tote Punkte an Straßenkreuzungen | Beschwerde weitergeleitet |

| | | | | |
|-----|----------|----------|--|---|
| 15. | 21-044-A | Feb 2021 | Briefzustellung erst nach 11 Tagen | Information gegeben |
| 16. | 21-044 | Feb 2021 | Verpasster Gesprächstermin | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 17. | 21-042 | Feb 2021 | Informationsanfrage | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 18. | 21-046 | Feb 2021 | Keine Reaktion auf Rückforderung verlorener Dienstleistungschecks | Beschwerde weitergeleitet |
| 19. | 21-047 | Feb 2021 | Information über eine private Person sammeln | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 20. | 21-040-B | Feb 2021 | Kontosperrung von der belgischen Post | Akte offen Automatic Reply |
| 21. | 21-049 | Feb 2021 | Theoretische Fahrprüfung | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 22. | 21-052 | Feb 2021 | Computervirus | keine zuständige Stelle gefunden |
| 23. | 21-051 | Feb 2021 | Keine Antwort auf Beschwerde | Beschwerde weitergeleitet |
| 24. | 21-056 | Feb 2021 | Schlechte ärztliche Behandlung | Beschwerde weitergeleitet |
| 25. | 21-053 | Feb 2021 | Rechnung vom Arbeitsarzt für Wiedereingliederungsverfahren einer Mitarbeiterin | Beschwerde weitergeleitet |
| 26. | 21-058 | Feb 2021 | Opfer von Folter und unmenschlicher Behandlung in Deutschland | Information gegeben |
| 27. | 21-061 | Mrz 2021 | Vermittlung zwischen Mieter und Vermieter | Beschwerde weitergeleitet |
| 28. | 21-063 | Mrz 2021 | Steuer | Information gegeben |
| 29. | 21-067 | Mrz 2021 | Gehaltseinstufung | Rechtsauskunft gegeben |
| 30. | 21-064 | Mrz 2021 | Nachbarschaftskonflikt | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |

| | | | | |
|-----|----------|----------|---|---|
| 31. | 21-066 | Mrz 2021 | Informationsanfrage | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 32. | 21-064-B | Mrz 2021 | Wohnungsvorschlag | Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos |
| 33. | 21-065 | Mrz 2021 | Verweigerung „Airbag-Prämie“ für Selbstständige | Akte offen 2021/2033 |
| 34. | 21-068 | Mrz 2021 | Unterlagen nicht weitergeleitet | Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos |
| 35. | 21-071 | Mrz 2021 | Prosumer-Tarif | Beschwerde weitergeleitet |
| 36. | 21-072 | Mrz 2021 | Probleme mit der Direktorin | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr |
| 37. | 21-073 | Mrz 2021 | Erstgespräch – Elternteil verweigert Unterschrift für den Pass des Kindes | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 38. | 21-075 | Mrz 2021 | Forderungen der Eigentümerin | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 39. | 21-080 | Mrz 2021 | Amt in Bayern | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr |
| 40. | 21-074 | Mrz 2021 | Pas de fixation de date d'audience | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 41. | 21-078 | Mrz 2021 | Fehlender Bescheid | Beschwerde weitergeleitet |
| 42. | 21-082 | Mrz 2021 | Hygiene | Beschwerde weitergeleitet |
| 43. | 21-088 | Apr 2021 | Freigabe des Antrags für grüne Zertifikate | Beschwerde weitergeleitet |
| 44. | 21-086 | Apr 2021 | Anzahlung nicht zurückerstattet | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 45. | 21-087 | Apr 2021 | Unterstützungsmaßnahmen COVID-19 für Grenzgänger | Information gegeben und |

| | | | | |
|-----|--------|----------|---|---|
| | | | | Ansprechpartner genannt |
| 46. | 21-085 | Apr 2021 | Mehrwertsteuer 6 % | Akte offen IDO/2021/02714 |
| 47. | 21-091 | Apr 2021 | Selbstständiger Subunternehmer hat Schulden in Deutschland – wohnt in Belgien | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 48. | 21-090 | Apr 2021 | Internetbetrug – Verweigerung Übernahme des Schadens durch die Bank | Beschwerde weitergeleitet |
| 49. | 21-092 | Apr 2021 | Weiterer Verkauf an Kunden, obwohl Belegschaft mit Corona-Virus infiziert | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 50. | 21-100 | Apr 2021 | Unzufriedenheit mit der Polizei | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 51. | 21-101 | Apr 2021 | Keine Entscheidung erhalten | Information gegeben |
| 52. | 21-103 | Apr 2021 | Ausbleiben der Lieferung des Impfstoffes AstraZeneca | Information gegeben |
| 53. | 21-119 | Mai 2021 | Reparatur | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 54. | 21-110 | Mai 2021 | Medikamentenkosten | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 55. | 21-109 | Mai 2021 | Internetverbindung | Beschwerde weitergeleitet |
| 56. | 21-107 | Mai 2021 | Vormundschaft – Einspruch nicht eingelegt | Beschwerde weitergeleitet |
| 57. | 21-108 | Mai 2021 | Strafsummen für Vertragsauflösung | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 58. | 21-111 | Mai 2021 | Impfstrategie | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |

| | | | | |
|-----|----------|----------|--|---|
| 59. | 21-113 | Mai 2021 | Fehlen des Hinweises auf die verpflichtende Einschreibung beim FOREM | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 60. | 21-055-A | Mai 2021 | Keine Reaktion auf Schreiben | Beschwerde weitergeleitet |
| 61. | 21-094 | Mai 2021 | Keine Klage gegen Vermieter eingereicht | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 62. | 21-120 | Mai 2021 | Unzufrieden mit den Leistungen der Rechtsanwältin | an die Behörde selber verwiesen |
| 63. | 21-121 | Mai 2021 | Probleme bei der Anmeldung der Kinder der Lebensgefährtin | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 64. | 21-122 | Mai 2021 | Berechnung Eingliederungsbeihilfe | Akte offen IDO/2021/03553 |
| 65. | 21-124 | Mai 2021 | Steuerreduzierung | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr |
| 66. | 21-127 | Mai 2021 | Arbeitslosengeld / Invalidengeld / Corona Einfrieren | Beschwerde weitergeleitet |
| 67. | 21-126 | Mai 2021 | Annullierung der versprochenen Internetverbindung, die beruflich unabdingbar ist | Beschwerde weitergeleitet |
| 68. | 21-125 | Mai 2021 | Genozid der aserbaidischen Türken | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 69. | 21-128 | Jun 2021 | Diskriminierung | Information gegeben |
| 70. | 21-135 | Jun 2021 | Internetverbindung | an die Behörde selber verwiesen |
| 71. | 21-133 | Jun 2021 | Rentensenkung und Rückforderung | Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos |
| 72. | 21-141 | Jun 2021 | Pfändung deutsche Rente | Information gegeben |
| 73. | 21-138 | Jun 2021 | Glasfaserausbau | Akte offen 2021/7748 |

| | | | | |
|-----|----------|----------|---|---|
| 74. | 21-011-D | Jun 2021 | Kein guter Internet-Empfang | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr |
| 75. | 21-137 | Jun 2021 | Berufung | an die Behörde selber verwiesen |
| 76. | 21-076 | Jun 2021 | Nachbarschaftskonflikt | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 77. | 21-142 | Jun 2021 | Niedrige Zahlung ohne Erläuterung | Beschwerde weitergeleitet |
| 78. | 21-143 | Jun 2021 | Entziehung der Transportgenehmigung für gefährliche Güter | Beschwerde weitergeleitet |
| 79. | 21-142-A | Jun 2021 | Keine Witwenrente nach über einem Jahr | Akte offen PU/21-35.781 |
| 80. | 21-023-B | Jun 2021 | Nichtinformation über die Konsequenz eines Umzugs in die Deutschsprachige Gemeinschaft („ADEL“-Umzugshilfe) | Beschwerde weitergeleitet |
| 81. | 21-149 | Jun 2021 | Unbekannte Telefonanrufe | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 82. | 21-153 | Jun 2021 | Ablehnung Einspruch Austragung aus Bevölkerungsregister | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 83. | 21-155 | Jun 2021 | Telefonterror | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 84. | 21-154 | Jun 2021 | Auskunftsanfrage | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 85. | 21-151 | Jun 2021 | Schwierigkeiten, Stromanbieter zu wechseln | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 86. | 21-150 | Jun 2021 | Schafft es nicht, den Anbieter zu wechseln – Warteschleife am Telefon | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr |
| 87. | 21-157 | Jul 2021 | Trotz Abmeldung weiterhin Einladungen zur COVID-19-Impfung | Beschwerde nicht zulässig |

| | | | | |
|------|----------|----------|--|---|
| 88. | 21-158 | Jul 2021 | Wechsel von NOSBAU zu ÖWOB | Beschwerde weitergeleitet |
| 89. | 21-164 | Jul 2021 | Kündigung des Mietverhältnisses | Beschwerde weitergeleitet |
| 90. | 21-142-B | Jul 2021 | Invalidenrente | Beschwerde weitergeleitet |
| 91. | 21-163 | Jul 2021 | Zuständigkeit Krankenkasse nach grenzüberschreitendem Arbeitsverhältnis | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 92. | 21-162 | Jul 2021 | Anerkennung Bachelor aus der Französischsprachigen Gemeinschaft | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 93. | 21-166 | Jul 2021 | Cent-Stücke nicht als Zahlungsmittel akzeptiert | Information gegeben |
| 94. | 21-094-E | Jul 2021 | Keinen anderen Pro-Deo-Rechtsanwalt vorgeschlagen | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 95. | 21-168 | Jul 2021 | Arzthandlung | Beschwerde weitergeleitet |
| 96. | 21-165 | Jul 2021 | Hausverbot | Beschwerde weitergeleitet |
| 97. | 21-169 | Jul 2021 | Verkauf einer Immobilie zieht sich hin | Information gegeben |
| 98. | 21-145-B | Jul 2021 | Preis-Leistungs-Verhältnis | Hinweis / Feststellungen einer Situation |
| 99. | 21-170 | Jul 2021 | Stromlieferung | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 100. | 21-180 | Jul 2021 | Bearbeitung Antrag auf Arbeitslosengeld | Abbruch durch den Beschwerdeführer |
| 101. | 21-175 | Jul 2021 | Körperverletzung, Diebstahl, Amtsmissbrauch, Freiheitsberaubung, Rufschädigung | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 102. | 21-172 | Jul 2021 | Belästigung durch Nachbarin | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |

| | | | | |
|------|----------|----------|---|---|
| 103. | 21-177 | Jul 2021 | Wie an einen medizinischen Bericht gelangen? | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 104. | 21-187 | Jul 2021 | Theoretische Fahrprüfung – Schwierigkeitsgrad | Information gegeben |
| 105. | 21-183 | Aug 2021 | Masken-Allergie – Angst vor Protokoll | Beschwerde weitergeleitet |
| 106. | 21-185 | Aug 2021 | Datenschutz | Hinweis / Feststellungen einer Situation |
| 107. | 21-189 | Aug 2021 | Botschaft | Information gegeben |
| 108. | 21-188 | Aug 2021 | Polizei reagiert nicht | Abbruch durch den Beschwerdeführer |
| 109. | 21-174 | Aug 2021 | Beendigung der Sozialversicherung in Luxemburg | Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos |
| 110. | 21-207 | Aug 2021 | Höhe der Pension | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 111. | 21-178 | Aug 2021 | Einkommenssteuer | Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos |
| 112. | 21-192 | Aug 2021 | Keine Kostenerstattung für Impfungen bei Therapie | Beschwerde weitergeleitet |
| 113. | 21-193 | Aug 2021 | Bearbeitungsfrist Einspruch KFZ-Steuer | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr |
| 114. | 21-197 | Sep 2021 | Stellenangebote in Belgien | Information gegeben |
| 115. | 21-199-A | Sep 2021 | Kindergeld – Vervollständigung der Akte | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 116. | 21-202 | Sep 2021 | Operation | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr |
| 117. | 21-204 | Sep 2021 | Bewertung der Behinderung | Akte offen IDO/2021/05864 |
| 118. | 21-145-C | Sep 2021 | Reklamation eines privaten Kaufs | Information gegeben |

| | | | | |
|------|----------|----------|---|---|
| 119. | 21-206 | Sep 2021 | KFZ-Schild | durch externe Ereignisse gelöst |
| 120. | 21-212 | Sep 2021 | Rufmord | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 121. | 21-209 | Sep 2021 | Verleumdung | Information gegeben |
| 122. | 21-211 | Sep 2021 | Gerichtsurteil | Information gegeben |
| 123. | 21-216 | Okt 2021 | Stunden in Zeitkonto | Information gegeben |
| 124. | 21-214 | Okt 2021 | Bus kommt nicht | Beschwerde weitergeleitet |
| 125. | 21-107-A | Okt 2021 | Keine Rückantwort und Bearbeitung der Beschwerden | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 126. | 21-219 | Okt 2021 | Behindertenrente | Information gegeben |
| 127. | 21-220 | Okt 2021 | Frage zum illegalen Aufenthalt in Belgien | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr |
| 128. | 21-120-A | Okt 2021 | Kommunikation | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr |
| 129. | 21-224 | Okt 2021 | Arbeitsunfall in Deutschland | Information gegeben |
| 130. | 21-223 | Okt 2021 | Notargebühren | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 131. | 21-226 | Okt 2021 | Steuerbescheid auf Französisch - Besteuerung des Katastereinkommens – keine Reaktion auf Beschwerde | Beschwerde weitergeleitet |
| 132. | 21-226-A | Okt 2021 | Doppelte Besteuerung – kein Rückruf für einen Termin | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 133. | 21-171-A | Okt 2021 | Zu kurze Frist für das Einreichen von Dokumenten | Hinweis / Feststellungen einer Situation |

| | | | | |
|------|----------|----------|--|---|
| 134. | 21-234 | Okt 2021 | Rechnung für einen kostenlosen PCR-Test | Beschwerde weitergeleitet |
| 135. | 21-230 | Okt 2021 | Rechenschaftsbericht | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 136. | 21-233 | Okt 2021 | Verweigerung Ausstellung des COVID Safe Tickets bei Genesung von 180 Tagen | Beschwerde weitergeleitet |
| 137. | 21-237 | Nov 2021 | Fehler im Katasterplan – Nicht Berücksichtigung der Beweise | Beschwerde weitergeleitet |
| 138. | 21-239 | Nov 2021 | Einhaltung der Ausbildungsprämie | Information gegeben |
| 139. | 21-116-A | Nov 2021 | Bestandsauflösung Hunde | Beschwerde weitergeleitet |
| 140. | 21-251 | Nov 2021 | Problem mit einer deutschen Behörde | Beschwerde nicht zulässig |
| 141. | 21-249 | Nov 2021 | Verlängerung des COVID Safe Tickets | Information gegeben |
| 142. | 21-253 | Nov 2021 | Voraussetzungen für den Zugang zum Ausschuss | Information gegeben |
| 143. | 21-252 | Nov 2021 | Rechtsschutzversicherung | Beschwerde weitergeleitet |
| 144. | 21-254 | Nov 2021 | Konflikt Krankenkasse/LIKIV bzw. ÖSHZ/Capac | Akte offen IDO/2021/07580 |
| 145. | 21-255 | Nov 2021 | Onlineformular nicht vollständig ausgefüllt | keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr |
| 146. | 21-217-A | Nov 2021 | Kein Kinderrechtskommissar in der Deutschsprachigen Gemeinschaft | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 147. | 21-256 | Nov 2021 | Schlaganfall eines Familienangehörigen nicht erkannt | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 148. | 21-259 | Dez 2021 | Keine Antwort der ONSS an die DKVA | Information gegeben |
| 149. | 21-258 | Dez 2021 | Installation einer App | Beschwerde weitergeleitet |
| 150. | 21-260 | Dez 2021 | Wartet seit Juli auf die Erstellung eines Gutachtens | Information gegeben und |

| | | | | |
|------|----------|----------|---|---|
| | | | | Ansprechpartner genannt |
| 151. | 21-264 | Dez 2021 | Verbraucherschutz | Information gegeben |
| 152. | 21-265 | Dez 2021 | Keine Installation von Telefon und Internet | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 153. | 21-267 | Dez 2021 | Streit zwischen Mietern | Information gegeben |
| 154. | 21-270 | Dez 2021 | Kein Internet, Fernsehen- oder Festnetztelefonanschluss | Beschwerde weitergeleitet |
| 155. | 21-272 | Dez 2021 | Erneuter Antrag auf Behindertenrente wurde abgelehnt | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 156. | 21-271 | Dez 2021 | Aufladbare Karte – Fehlermeldung | Information gegeben |
| 157. | 21-273 | Dez 2021 | Hausverbot | Information gegeben |
| 158. | 21-274 | Dez 2021 | Welcher Ombudsdienst ist zuständig? | Information gegeben |
| 159. | 21-276 | Dez 2021 | Schikane der Polizei | Information gegeben und Ansprechpartner genannt |
| 160. | 21-277 | Dez 2021 | Unmöglichkeit, Unschuld zu beweisen – Schroffer Ton | Beschwerde weitergeleitet |
| 161. | 21-252-B | Dez 2021 | Finanzamt legt den Telefonhörer auf | Beschwerde weitergeleitet |

XI. – ZUFRIEDENHEITSANALYSE**Auswertung der Zufriedenheitsumfragen im Zeitraum vom 01.01.-31.12.2021**

1. Übersicht

| Akte | Geschlossen am | Bereich | Zufriedenheitsumfrage verschickt am |
|-------------|-----------------------|----------------------|--|
| 20-280 A | 13.01.21 | Sprachengesetzgebung | 13.01.21 |
| 20-001 | 15.01.21 | Sprachengesetzgebung | 15.01.21 |
| 20-023 | 25.01.21 | Sprachengesetzgebung | 25.01.21 |
| 20-270 | 03.02.21 | Sprachengesetzgebung | 03.02.21 |
| 20-026B | 26.02.21 | Sprachengesetzgebung | 26.02.21 |
| 21-017 | 26.02.21 | Zuständig | 12.03.21 |
| 20-046 | 19.03.21 | Sprachengesetzgebung | 19.03.21 |
| 20-026C | 22.03.21 | Sprachengesetzgebung | 22.03.21 |
| 20-116 | 29.03.21 | Zuständig | 31.03.21 |
| 20-140 | 31.03.21 | Zuständig | 31.03.21 |
| 21-003D | 06.04.21 | Sprachengesetzgebung | 06.04.21 |
| 21-003W | 07.04.21 | Zuständig | 07.04.21 |
| 20-085 | 12.03.21 | Zuständig | 30.04.21 |
| 21-096 | 03.05.21 | Zuständig | 03.05.21 |
| 20-054 | 05.05.21 | Zuständig | 05.05.21 |
| 21-057 | 14.05.21 | Sprachengesetzgebung | 14.05.21 |
| 19-023B | 19.05.21 | Sprachengesetzgebung | 19.05.21 |
| 20-079A | 19.05.21 | Sprachengesetzgebung | 19.05.21 |
| 19-135 | 02.06.21 | Zuständig | 02.06.21 |
| 20-210 | 11.06.21 | Sprachengesetzgebung | 11.06.21 |
| 20-277 | 16.06.21 | Zuständig | 16.06.21 |
| 21-145 | 20.07.21 | Sprachengesetzgebung | 13.08.21 |
| 20-279 | 20.09.21 | Zuständig | 20.09.21 |
| 19-135 | 04.10.21 | Zuständig | 04.10.21 |
| 21-206 | 08.10.21 | Zuständig | 08.10.21 |
| 21-029 | 08.10.21 | Sprachengesetzgebung | 08.10.21 |
| 21-020 | 11.10.21 | Sprachengesetzgebung | 11.10.21 |
| 21-118 | 15.10.21 | Sprachengesetzgebung | 15.10.21 |
| 21-079 | 18.10.21 | Sprachengesetzgebung | 18.10.21 |
| 20-107 | 25.10.21 | Sprachengesetzgebung | 25.10.21 |
| 20-144 | 14.09.20 | Zuständig | 12.11.21 |
| 21-148 | 19.11.21 | Zuständig | 19.11.21 |
| 21-238 | 03.11.21 | Sprachengesetzgebung | 10.12.21 |
| 20-236A | 16.12.21 | Sprachengesetzgebung | 16.12.21 |
| 20-026A | 16.12.21 | Sprachengesetzgebung | 16.12.21 |
| 20-271 | 16.12.21 | Sprachengesetzgebung | 16.12.21 |

2. Kriterien für den Versand von Zufriedenheitsumfragen

Es wurden Zufriedenheitsumfragen versendet für abgeschlossene Beschwerden,

- die in die Zuständigkeit der Ombudsperson fallen und die zur Prüfung angenommen wurden;
- zur Sprachengesetzgebung.

3. Auswertung Anzahl der Zufriedenheitsumfragen (01.01-31.12.2021)

Die Auswertung bezieht sich auf die im Jahr 2021 versendeten Zufriedenheitsumfragen. Es werden die Eingänge der ausgefüllten Zufriedenheitsumfragen bis zum 31.01.2022 berücksichtigt.

3.1. Anzahl

| Kriterien | Anzahl versendete Zufriedenheitsumfragen | Anzahl eingegangene ausgefüllte Zufriedenheitsumfragen |
|-------------------------------------|--|--|
| Zuständig und Beschwerde angenommen | 14 | 6 |
| Sprachengesetzgebung | 22 | 9 |
| Total | 36 | 15 |

42 % der versendeten Zufriedenheitsumfragen wurden ausgefüllt zurückgeschickt.

3.2. Bekanntheit des Ombudsdienstes

| Ich bin auf den Ombudsdienst aufmerksam geworden durch | Anzahl (*) |
|---|------------|
| Webseite der Ombudsfrau | 1 |
| Andere Websites (Parlament, Ministerium, ...) | 1 |
| Faltblatt/Wurfsendung | 0 |
| Anzeigen in Zeitschriften und Zeitungen | 3 |
| Radiosendung | 0 |
| Mundpropaganda | 5 |
| Über die Verwaltung (Rechtsbehelfsbelehrung, E-Mail, ...) | 1 |
| Andere | 2 |

(*) Mehrfachnennungen waren möglich

3.3. Zufriedenheit mit dem Ombudsdienst

| Ich bin mit dem Dienst der Ombudsfrau zufrieden | Zuständig und Beschwerde angenommen | Sprachen-gesetzgebung | Total |
|---|-------------------------------------|-----------------------|-------|
| Überhaupt nicht | 0 | 0 | 0 |
| Wenig | 0 | 0 | 0 |
| Etwas | 1 | 1 | 2 |
| Absolut | 6 | 7 | 13 |
| Keine Meinung | 0 | 0 | 0 |

3.3.1. Anmerkungen zur Verbesserung

„Die Rückmeldung hat lange gedauert.“ (Sprachengesetzgebung)

„Den Fortschritt in einer Akte besser nachvollziehbar machen für den Beschwerdeführer durch kurze Information zum Stand der Dinge.“

3.3.2. Besonders große Zufriedenheit – Beispielhafte Zitate

„Der Kontakt zur Ombudsfrau war sehr gut und positiv. Sie hat mich immer über den Stand der Dinge informiert und es gab eine gute und konstruktive Zusammenarbeit.“ (Sprachengesetzgebung)

„Ich fühlte mich zu jedem Zeitpunkt verstanden, und mein Fall wurde gerechtfertigt.“ (Zuständig)

„Die Beschwerde hat (vielleicht) dazu geführt, dass sich die zuständige Behörde mit der Thematik ‚behindertengerecht‘ auseinandersetzt. Aber in der Sache hat sich bisher noch wenig geändert! ... Als Vorschlag: diese Thematik ... einmal grundsätzlich aufarbeiten und in einem der Jahresberichte des Ombudsdienstes aufnehmen.“ (Zuständig)

„Alles in Ordnung. Besten Dank.“ (Sprachengesetzgebung)

4. Generelle Anmerkungen

„Dass sich in der Sache (elektronische Kommunikation) nur wenig ändert, hat vor allem mit der schlechten handwerklichen Umsetzung der EU-Richtlinie zu tun, mit den unklaren Begrifflichkeiten im Dekret, mit den fehlenden Ausführungserlassen. Rechte mit großen Undeutlichkeiten bleiben uneffektiv. Rechte ohne Sanktionen sind keine Rechte!“

Beitrag für den Jahresbericht 2021

Die Ombudsperson führt eine Zufriedenheitsumfrage von abgeschlossenen Beschwerden, die in die Zuständigkeit der Ombudsfrau fallen und die zur Prüfung angenommen wurden oder die die Sprachengesetzgebung betreffen, durch. Bei den 15 eingegangenen Rückmeldungen gaben alle Beschwerdeführer an, dass sie mit dem Ombudsdienst zufrieden waren.

In wenigen Einzelfällen konnte der Ombudsdienst den Erwartungen der Beschwerdeführer in Bezug auf eine schnellere Rückmeldung zum Fortschritt in der Akte nicht entsprechen.