

„Wünsche mir eine offene Fehlerkultur“ – Kommunikation und Transparenz in Streitfragen schaffen

OMBUDSDIENST

 Von **Kurt Pothen** ([/429/dpi-authors/kurt-pothen](#)) 3.05.2023 um 09:30 Uhr

Der Ombudsdienst ist eine wichtige Anlaufstelle für Bürger und Einrichtungen, die Probleme haben oder unzufrieden sind mit der Verwaltung oder anderen öffentlichen Einrichtungen der DG. In einem Bericht veröffentlichte der Dienst nun, womit er im Jahr 2022 vorrangig beschäftigt war. Im Gespräch mit dem GrenzEcho gibt Marlene Hardt, aktuelle Ombudsfrau der DG, Einblick in ihre Arbeit und erklärt, warum seit geraumer Zeit nur noch von „Ombudsperson“ die Rede ist.



Seit April 2017 ist Marlene Hardt die

Wie begründen Sie aus Ihrer Sicht die in Ihrem Jahresbericht für 2022 festgestellte Zunahme an Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr?

Dafür gibt es mehrere Gründe. Die Zunahme erklärt sich zum einen durch die Erhöhung des Bekanntheitsgrades des Ombudsdienstes. Im Dezember 2021 und im Mai 2022 wurde im BRF ein Radiospot gesendet. Im Herbst erschien eine Anzeige im Wochenspiegel und Kurierjournal. Ein Teil der Personen ist ungeduldiger geworden und wendet sich sofort an den Ombudsdienst ohne vorher das Problem mit der Einrichtung angesprochen zu haben. Aus diesem Grund kam es in 2022 bei 54 Beschwerden zur Ablehnung der Prüfung. Zum Vergleich: im Vorjahr waren es nur 21 Ablehnungen. Hier hat das Parlament schon den Bedarf erkannt und per Dekret vom 21.02.2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements die Verbraucherschutzzentrale (VSZ) mit der Schaffung einer Beschwerdeauskunftsstelle betraut. Die Beschwerdeauskunftsstelle hat ihre Tätigkeiten im März 2023 aufgenommen. Sie hat den Auftrag, zum Beschwerdewesen in der DG Auskünfte zu erteilen. Auch nimmt die Anzahl der Personen zu, die mehrfach Beschwerde einreichen. Zu erreichen ist die Stelle unter der kostenlosen Telefonnummer 0800 9 88 88 oder **buerger@beschwerde-auskunft.be** (**<mailto:buerger@beschwerde-auskunft.be>**). Zudem ereigneten sich in 2022 mehrere Situationen, wo Personen sich in so einer prekären Situation befanden, dass sie schwer aus eigener Kraft eine Beschwerde verfolgen konnten, weil sie mit anderen dringenderen Dingen zu kämpfen hatten. In dem Fall bin ich aus Eigeninitiative tätig geworden.

Wie viele von den gestellten Anfragen fallen in Ihren Zuständigkeitsbereich?

Der Ombudsdienst erhält fast genauso viele Beschwerden und Informationsanfragen, die die Deutschsprachige Gemeinschaft betreffen, wie Anfragen, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsperson fallen. Auch hier nahm die Anzahl Anfragen zu. Der Ombudsdienst erfüllt also indirekt die Rolle einer Auskunftsstelle für allerlei Anfragen zum Thema Konflikte – sei es mit Behörden und Einrichtungen in der DG, mit föderalen Behörden (z.B. Justizwesen, Pensionsbehörde, ...), mit regionalen Behörden (z.B. E-Bike-Prämie, ...) – und sonstigen Personen oder Organisationen (z.B. mit Nachbarn). Ich hoffe, dass die VSZ den Bürgern auch bei Beschwerden zu inländischen Behörden eine Anlaufstelle nennen kann, die der Person weiterhilft. Denn es gibt auf föderaler Ebene kein Bürgertelefon, im Gegensatz zur Wallonie, wo es die kostenlose Rufnummer 1719 oder in Flandern die sogenannte „Infolijn“ 1700 gibt. In der Deutschsprachigen Gemeinschaft bietet das Ministerium ebenfalls ein Bürgertelefon an (0800 23 0 32). Dies wurde in der Coronazeit als „Corona-Hotline“ massiv beworben. Hier würde ich mir im Sinne eines niederschweligen Zugangs zum Ministerium wünschen, dass das Bürgertelefon genauso intensiv beworben würde wie die Corona-Hotline.

Wie sieht es momentan aus? Nicht in Ihrem Bericht berücksichtigt sind ja die diversen Krisen der jüngsten Zeit (Energie, Inflation, ...). Stellen Sie eine Veränderung in Ihrer Arbeit fest?

Seit Anfang des Jahres erhält der Ombudsdienst vermehrt Beschwerden über mangelnde Reaktionen des föderalen Wirtschaftsministeriums zur Zahlung der Energie-Prämie. Diese Beschwerden werden als Anfrage registriert und, wenn mir die Beschwerde schriftlich vorliegt, auch an das föderale Wirtschaftsministerium weitergeleitet bzw. an die föderalen Ombudsmänner, wenn die Personen sich im Vorfeld schon beim Wirtschaftsministerium beschwert haben. Ich erhalte also schon Beschwerden, die indirekt mit den Krisen der jüngsten Zeit zu tun haben, wie die Energiekosten oder Inflation. Sie äußern sich dann in Beschwerden zu ÖSHZ-Beschlüssen. Auch der Mangel an bezahlbaren Wohnungen spiegelt sich in der Anzahl der Beschwerden über die lange Wartezeit bis zur Vergabe einer Sozialwohnung durch die Öffentliche Wohnungsbaugesellschaft Ostbelgien (ÖWOB). Diesbezügliche Beschwerden prüfe ich nicht, weil es ein besonderes Verfahren gibt. In diesem Fall erteile ich den Personen Auskunft über dieses Verfahren.

Wie arbeiten aus Ihrer Sicht die Beschwerdestellen der einzelnen Landesteile zusammen? Arbeiten sie überhaupt zusammen?

Ja, absolut. Wir betreiben seit Jahren zusammen eine Website (**www.Ombudsman.be** (**<http://www.Ombudsman.be>**)), damit der Bürger besser den richtigen Ombudsdienst findet. Unsere Statuten sehen vor, dass wir Beschwerden, für die wir nicht zuständig sind, an den richtigen Ombudsdienst weiterleiten. Voraussetzung dafür ist das Einverständnis des Beschwerdeführers.

Was sollte sich verändern? Sowohl hinsichtlich Ihres Dienstes, als auch hinsichtlich von Ihnen identifizierter

Schwachstellen innerhalb der Behörden und der Politik?

Eine ganze Reihe von Vorschlägen sind in Jahresbericht unter dem Kapitel „Empfehlungen“ aufgelistet. Wünschen würde ich mir eine offene Fehlerkultur. Fehler passieren in jeder Organisation und auch beim Ombudsdienst. Fehler sollten nicht als etwas Schlimmes aufgefasst werden, sondern als Chance, etwas besser zu machen. Selbst wenn die Behörde keinen Fehler gemacht hat, kann schon Frust entstehen, wenn der Bürger andere Erwartungen hatte. Hier kann sich eine Behörde die Frage stellen, wie es zu der überzogenen Erwartung des Bürgers gekommen ist? Hat sie klar genug kommuniziert?

Jetzt ist nach Ombudsmann und Ombudsfrau nur noch von Ombudsperson die Rede. Wie viel 'Neutralität' braucht Ihre Funktion, Ihr Dienst? Und wie viel 'Neutralität' verträgt sie bzw. er?

Die Umbenennung wurde auf Wunsch des Parlaments im Mai 2021 einstimmig beschlossen um mit „Ombudsperson“ genderneutral aufzutreten. Gleichzeitig soll der Ombudsdienst deutlicher in Erscheinung treten. Siehe Website (www.dg-ombudsdienst.be (<http://www.dg-ombudsdienst.be>)) und E-Mail-Adresse (beschwerde@dg-ombudsdienst.be (<mailto:beschwerde@dg-ombudsdienst.be>)).

HINTERGRUND

Wofür sich der Ombudsdienst der DG zuständig zeichnet

Vermittlung bei Beschwerden: Der Ombudsdienst vermittelt zwischen Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, lokalen Behörden und Einrichtungen mit öffentlichem Interesse. Seit dem 1. September 2022 ist der Ombudsdienst auch für Vermittlung bei Beschwerden in Bezug auf das Parlament und die Regierung zuständig.

Hilfestellung in Sachen Sprachengesetzgebung: Der Ombudsdienst informiert Bürger über ihre Rechte und Möglichkeiten in Bezug auf die Sprachengesetzgebung. Bei Bedarf erhalten Bürger eine Unterstützung beim Verfassen von Schreiben an den Parlaments- oder Ministerpräsidenten.

Entgegennahme von vertraulichen Hinweisen: Die Ombudsperson nimmt vertrauliche Meldungen von Personalmitgliedern lokaler Behörden, Behörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, des Parlaments und der Regierung entgegen, die von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten Kenntnis erlangt haben.

Beschwerden zur elektronischen Kommunikation: Der Ombudsdienst ist zuständig für die Durchsetzung der Barrierefreiheit in der elektronischen Kommunikation von öffentlichen Behörden. Er prüft Beschwerden zur Barrierefreiheit und leitet Maßnahmen zur Verbesserung ein.

Nachforschungen im Auftrag des Präsidiums des Parlaments: Die Ombudsperson kann vom Präsidium des Parlaments beauftragt werden, Nachforschungen durchzuführen.

Weiterleitung der Anfragen: Bei Anfragen, für die eine andere Stelle zuständig ist, leitet der Ombudsdienst diese weiter. (kupo)

ZAHLEN UND FAKTEN

Ein Überblick über Anfragen, die der Ombudsdienst 2022 erhalten hat

Im Laufe des Jahres 2022 gingen **413 Anfragen** beim Ombudsdienst ein (+12 % im Vergleich zu 2021).

Pro 1.000 Einwohner in der DG werden **5,2 Anfragen** an den Ombudsdienst gestellt.

Die Anfragen verteilen sich hauptsächlich auf **drei Themenblöcke**: 45 % der Anfragen fallen in die Zuständigkeit des Ombudsdienstes, 10 % der Anfragen beziehen sich auf die Sprachengesetzgebung und in 44 % der Fälle ist der Ombudsdienst nicht zuständig.

Von den 187 Anfragen, die sich auf die Verwaltungen und Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft beziehen, sind **163 Beschwerden**. Die Anzahl der Beschwerden nahm im Vergleich zum Vorjahr um 55 % zu. 52 % der angenommenen Beschwerden beziehen sich auf die lokalen Behörden.

Bei fünf von neun Beschwerden zu den Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag handelt es sich um Beschwerden gegen die ÖWOB.

In **87 %** der Fälle, die der Ombudsdienst zur Prüfung der Beschwerde annimmt, sind es **Bürger**, die die Ombudsperson anrufen. Unternehmen (3 %) wenden sich nur selten an den Ombudsdienst. In 10 % der Fälle wurde der Ombudsdienst aus eigener Initiative aktiv.

In 2022 angenommene **Beschwerden nach Wohnort des Beschwerdeführers:**

Eupen: 24, Lontzen: 7, Kelmis: 5, Raeren: 4, Bütgenbach: 4, Büllingen: 3, Amel: 2, St.Vith: 4, Burg-Reuland: 0, sonstiges Belgien: 6, Ausland: 0, Keine Adresse: 1.

Seit dem 1. September 2022 ist das Führen eines

Beschwerderegisters für Behörden verpflichtend.

Die folgenden, an den Ombudsdienst übermittelten Beschwerderegister für das Jahr 2022 beziehen sich demnach lediglich auf den Zeitraum vom 1. September bis 31. Dezember 2022:

Arbeitsamt der DG (ADG): 1, Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL): 5, Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand (IAWM): 1, Kaleido: 1, Ministerium der DG: 3, ÖSHZ Eupen: 7, ÖSHZ Kelmis: 1, SOS-Hilfe VoG: 1, Stadt Eupen: 2. Die Ombudsperson bewertet eine höhere Anzahl von Beschwerden als positives Zeichen, das eine Behörde Beschwerden erleichtert, um Probleme schneller anzupacken. (kupo)