



Sitzungsperiode: 2022-2023
Datum: 17. April 2023

**JAHRESBERICHT 2022
DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT***

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

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	3
KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCH- SPRACHIGEN GEMEINSCHAFT	4
1.1 Vermittlung bei Beschwerden	4
1.2 Hilfestellung in Sachen Sprachengesetzgebung.....	6
1.3 Entgegennahme von vertraulichen Hinweisen.....	6
1.4 Beschwerden zur elektronischen Kommunikation	7
1.5 Nachforschungen	7
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.....	12
2.4 Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes	15
2.5 Anfragen zur Sprachengesetzgebung	18
2.6 Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit des Ombudsdienstes	19
2.7 Zufriedenheitsumfrage des Ombudsdienstes	20
2.8 Beschwerderegister von Behörden und Einrichtungen.....	23
KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN	27
3.1 Empfehlungen an das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft.....	27
3.2 Empfehlungen an die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft	32
3.3 Empfehlungen an das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft.....	37
3.4 Empfehlungen an die lokalen Behörden	38
3.5 Empfehlungen an die Öffentlichen Sozialhilfezentren	39
3.6 Empfehlungen an das Unterrichtswesen.....	39
3.7 Allgemeine Empfehlungen an Behörden	40
KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN AN VERWALTUNGEN UND EINRICHTUNGEN	41
4.1 An Einrichtungen gerichtete Beschwerden.....	41
KAPITEL 5 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZ- GEBUNG	43
5.1 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der zentralen Dienststellen	43
KAPITEL 6 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN	48
KAPITEL 7 – AUSSENDARSTELLUNG DES OMBUDSDIENSTES	51
KAPITEL 8 – DATENSCHUTZ	52
KAPITEL 9 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG	53
KAPITEL 10 – AUSBLICK	54
ANHÄNGE	55

VORWORT

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

entsprechend dem Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft möchten wir Ihnen den Jahresbericht 2022 vorlegen.

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

Das Thema *Wohnen* prägte das Jahr 2022: Kandidaten für eine Sozialwohnung, Bürger, die auf eine Mietbeihilfe hofften sowie Bewohner von Notaufnahmewohnung haben sich an den Ombudsdienst gewandt. Ein weiterer Bereich, der 2022 im Vordergrund stand, war die Umsetzung des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements. So wurde eine Website mit Informationen für potenzielle Hinweisgeber erstellt und in Zusammenarbeit mit der Verbraucherschutzzentrale ein Beschwerdeformular und ein Leitfaden zum Beschwerdemanagement für die Behörden und Einrichtungen entwickelt. Weiterhin blieb der Ombudsdienst ein fester Partner an der Seite der Bürger, die ihre Rechte *in puncto* Sprachengesetzgebung einfordern.

Der Jahresbericht beschreibt in Kapitel 1 die verschiedenen Aufgaben des Ombudsdienstes. Kapitel 2 gibt einen quantitativen Einblick in die Arbeit des Dienstes. Kapitel 3 enthält Empfehlungen, sei es an das Parlament, an die Regierung oder an die verschiedenen hiesigen Behörden und Einrichtungen. Kapitel 4 gibt anhand von einzelnen anonymisierten Fällen Einblick in die inhaltliche Arbeit des Ombudsdienstes. Kapitel 6 beschreibt die Netzwerkarbeit. Die Bemühungen, den Ombudsdienst bekannter und zugänglicher zu machen, werden in Kapitel 7 dargestellt. Kapitel 8 beschreibt den Umgang mit dem Datenschutz und Kapitel 9 führt die finanzielle und materielle Ausstattung des Ombudsdienstes auf. Im letzten Kapitel wagen wir einen Ausblick.

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

Hochachtungsvoll

Die Ombudsperson

KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

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

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

1.1 VERMITTLUNG BEI BESCHWERDEN

Die Ombudsperson vermittelte bisher 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.

Seit dem 1. September 2022, Datum des Inkrafttretens des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedenen Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft, ist der Ombudsdienst auch für die Vermittlung bei Beschwerden in Bezug auf das Parlament und die Regierung zuständig.

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).

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. Ausgeschlossen sind die Mehrgemeindepolizeizonen und Hilfeleistungszonen. Bei den lokalen Polizeidiensten sind es nur die Handlungen der Verwaltungspolizei, die die Ombudsperson prüfen darf.

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.

Die Definition einer Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft wurde durch das Dekret vom 21. Februar 2022 präzisiert (c). Es handelt sich um eine Einrichtung, ungeachtet ihrer Art und Rechtsform:

- die zu dem besonderen Zweck gegründet wurde, im Allgemeininteresse liegende Aufgaben zu erfüllen, die nicht gewerblicher Art sind,
- die Rechtspersönlichkeit besitzt und
- deren Tätigkeit überwiegend von den unter Buchstabe (a) erwähnten Behörden oder Einrichtungen finanziert wird oder die hinsichtlich ihrer Leitung der Aufsicht durch letztere unterliegt oder deren Verwaltungs-, Leitungs- oder Aufsichtsorgan mehrheitlich aus Mitgliedern besteht, die von diesen Behörden oder Einrichtungen ernannt worden sind. Vereinigungen, die von dieser Art Einrichtung gebildet wurden, fallen auch unter die Zuständigkeit des Ombudsdienstes. Vor Annahme der Prüfung einer Beschwerde

muss also im Vorfeld eine eingehende Analyse der Aufgaben, Finanzierung und Machtstrukturen vorgenommen werden, um die Zuständigkeit des Ombudsdienstes zu ermitteln. Bei Einrichtungen wie dem Öffentlichen Wohnungsbau Ostbelgien (kurz ÖWOB), dem freien Unterrichtswesen oder der Verbraucherschutzzentrale fällt die Antwort leicht; bei anderen Einrichtungen wie z. B. den Beschützenden Werkstätten nicht. Eine Liste der verschiedenen Einrichtungen ist im Anhang I enthalten.

Gegenstand der Prüfung einer Beschwerde kann entweder eine Amtshandlung oder eine Arbeitsweise sein (z. B. unfreundlicher Empfang). Abgesehen von vertraulichen Hinweisen (wie in Punkt 1.3 aufgeführt) verweigert die Ombudsperson jedoch gemäß Geschäftsordnung die Prüfung von Beschwerden, die sich auf das Arbeitsverhältnis eines Mitarbeiters, einer Behörde oder einer Einrichtung bezieht, wenn die Person durch eine andere Stelle (wie die Arbeitsmedizin oder die Gewerkschaft) unterstützt wird.

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

Wenn die formale Annehmbarkeit geklärt ist, kann die 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.

Seit 2022 schlägt die Ombudsperson keine Vermittlung im Sinne von Artikel 1723 des Gerichtsgesetzbuches mehr vor. Wenn die Vermittlung scheitert, hat die Ombudsperson die Erfahrung gemacht, dass es für die Parteien schwierig ist, zwischen einem Vermittler im Sinne von Artikel 1723 des Gerichtsgesetzbuches und der Ombudsperson zu unterscheiden.

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.

Seit dem 1. März 2023 hat die Beschwerdeauskunftsstelle der Verbraucherschutzzentrale offiziell ihre Tätigkeiten aufgenommen. Die Ombudsperson begrüßt in diesem Zusammenhang ausdrücklich die Herausgabe eines Faltblatts durch das Parlament, in dem die neuen Beschwerdewege beschrieben werden, und hofft, dass die Bürger nun besser verstehen, dass sie ihr Anliegen zuerst der Behörde selber vortragen müssen.

1.2 HILFESTELLUNG IN SACHEN SPRACHENGESETZGEBUNG

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

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

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

Wenn feststeht, dass die Verwaltung oder das Unternehmen der Sprachengesetzgebung unterliegt, jedoch das Verhalten nicht ändert, kann noch die zuständige Aufsichtsbehörde eingeschaltet werden. Schlussendlich bleibt auch noch immer der gerichtliche Weg, z. B. kann der Bürger sich einer Sammelklage anschließen.

Auf Anfrage erhalten Bürger eine Unterstützung beim Verfassen eines Schreibens an den Parlamentspräsidenten oder den Ministerpräsidenten, um diese auf die Problematik aufmerksam zu machen.

1.3 ENTGEGENNAHME VON VERTRAULICHEN HINWEISEN

Die Ombudsperson nimmt vertrauliche Meldungen seitens Personalmitgliedern lokaler Behörden, Behörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, des Parlaments und der Regierung entgegen, die innerhalb ihrer Einrichtung bei der Ausübung ihres Amtes vermuten, Kenntnis von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten erlangt zu haben. Voraussetzung ist, dass das Personalmitglied seine Vermutungen seinem Vorgesetzten gemeldet hat und die Behörde innerhalb von dreißig Tagen nicht oder nicht ausreichend reagiert hat. Wenn das Personalmitglied befürchtet, aufgrund der Meldung disziplinarisch verfolgt oder einer Strafe unterworfen zu werden, kann es sich an den Ombudsdienst wenden. In solchen Fällen prüft die Ombudsperson das Handeln der Behörde. Gleichzeitig setzt sie sich für einen zeitlichen Kündigungsschutz dieser Person ein. Bei der Einschätzung einer Beschwerde als „vertraulicher Hinweis“ greift die Ombudsperson auf die Expertise des „Zentrum Integrität“ des föderalen Ombudsmannes zurück.

Seit dem 1. September 2022 fungiert der Ombudsdienst zudem als externer Kanal, wenn Interessen der Europäischen Union tangiert werden, wie z. B. die Einhaltung der Gesetzgebung über die Vergabe von öffentlichen Aufträgen. Diese Anlaufstelle steht dann nicht nur Personalmitgliedern, sondern all jenen Personen offen, die in einer beruflichen Beziehung zu der Behörde stehen (wie z. B. ein Praktikant oder ein Lieferant).

Allgemein hat der Ombudsdienst die Aufgabe, die Stichhaltigkeit der im Rahmen der Meldung erhobenen Behauptungen zu prüfen, zusätzliche Auskünfte zu erfragen, interne Nachforschungen durchzuführen, gegebenenfalls gegen einen Verstoß vorzugehen und zuständige Behörden (wie Strafverfolgungsbehörden oder Behörden, die Mittel einziehen können) einzuschalten. Er trägt zudem Sorge dafür, dass diese anderen Behörden Folgemaßnahmen treffen, wie das Ergreifen von unterstützenden Maßnahmen. Bei all diesen Schritten achtet der Ombudsdienst auf den Schutz der Identität des Hinweisgebers. Der Ombudsdienst erteilt umfassend, unabhängig und kostenlos Auskünfte über die Rechte

der betroffenen Personen, über Abhilfemöglichkeiten und Verfahren gegen Repressalien. Personen erhalten auch Auskunft und Beratung, wenn sie nur erwägen, einen Hinweis zu melden.

1.4 BESCHWERDEN ZUR ELEKTRONISCHEN KOMMUNIKATION

Websites und mobile Anwendungen der Behörden sollen für Personen mit einem Unterstützungsbedarf wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet werden, anders ausgedrückt „barrierefrei“ sein. Gleichzeitig ist die Behörde verpflichtet, auf der Website bzw. in der mobilen Anwendung eine Erklärung zur Barrierefreiheit bereitzustellen. Diese Anforderungen sollen keine unverhältnismäßige Belastung für die Behörden darstellen. Die Behörde selbst nimmt eine erste Bewertung vor, inwieweit die Einhaltung der Anforderungen an die „Barrierefreiheit“ eine unverhältnismäßige Belastung bewirkt oder nicht. Diese Bewertung kann Gegenstand einer Beschwerde sein. Es ist die Aufgabe der Ombudsperson, im Rahmen der Bearbeitung dieser Beschwerde zu prüfen, ob die Anforderungen an die Barrierefreiheit effektiv eine unzumutbare Belastung für die Behörde darstellen. Dabei berücksichtigt sie die Größe, die Ressourcen und Art der Behörde sowie die geschätzten Kosten und Vorteile für die betreffende Behörde im Verhältnis zu den geschätzten Vorteilen für Personen mit Unterstützungsbedarf. Eine Rolle spielen dabei die Nutzungshäufigkeit und die Nutzungsdauer der betreffenden Website bzw. der betreffenden mobilen Anwendung. Würde eine Behörde für die Umsetzung einer barrierefreien Website oder mobilen Anwendung technische Bedenken anführen, würde die Ombudsperson auf externe Fachleute zurückgreifen, um diese Einwände zu prüfen.

1.5 NACHFORSCHUNGEN

Auf Anfrage des Präsidiums des Parlaments führt die Ombudsperson Nachforschungen in Bezug auf die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der von ihm bestimmten Verwaltungsbehörden, der lokalen Verwaltungsbehörden und der Einrichtungen mit Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft durch. Das Präsidium legt den Gegenstand und den Umfang der Nachforschungen fest sowie die Fragen, auf die die Untersuchung antworten soll.

Die Ombudsperson informiert das Präsidium über das Ergebnis der Nachforschung in Form eines schriftlichen Berichts.

1.6 WEITERLEITUNG

Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsperson der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen, werden – wenn möglich – weitergeleitet: entweder an die Behörde 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 im Jahr 2022 erhalten hat.

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

Artikel 14 des Dekrets zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson erlaubt es dieser, aus Eigeninitiative tätig zu werden. Letzteres wird statistisch unter „Anfragen“ erfasst. Die Ombudsperson nutzt diese Möglichkeit, wenn ihr z. B. die Nicht-Einhaltung einer Regel auffällt, von der der Beschwerdeführer keine Kenntnis hat und deshalb auch nicht anmahnt. In Ausnahmefällen wird die Ombudsperson zudem tätig, wenn sie feststellt, dass eine Person sich in einer derart schwierigen Situation befindet, dass ihr die Kraft fehlt, Beschwerde einzureichen (z. B. beim Abbruch der Budgetbegleitung durch ein ÖSHZ bei einer jungen alleinerziehenden Mutter, die von einer Räumungsklage betroffen ist). *In puncto* Sprachengesetzgebung agiert die Ombudsperson aus Eigeninitiative, um Gutachten bei der Ständigen Kommission für Sprachengesetzgebung zu Themen anzufragen, die in der Öffentlichkeit diskutiert werden und von allgemeinem Interesse sind, für die beim Ombudsdienst aber keine Beschwerden vorliegen (wie die Möglichkeit, den Verlust einer Bankkarte bei Card Stop zu melden).

Wenn eine Person zu verschiedenen Behörden Beschwerden formuliert hat, wurden diese einzeln gezählt. Stehen hinter ein und derselben Klage mehrere Beschwerdeführer, wurde diese nur einmal erfasst. Anfragen werden nur in dem Jahr gezählt, in dem sie eingegangen sind.

Punkt 2.1 geht auf die 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 2022 gingen 413 Anfragen beim Ombudsdienst ein. Dies stellt im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung von 12 % dar.

Pro 1.000 Einwohner in der Deutschsprachigen Gemeinschaft werden 5,2 Anfragen an den Ombudsdienst gestellt. Zum Vergleich: Der Ombudsmann für die Französischsprachige Gemeinschaft und die Wallonische Region erhält 1,5 Beschwerden pro 1.000 Einwohner (Bevölkerung der Wallonischen Region ohne die Deutschsprachige Gemeinschaft).

Anfragen an den Ombudsdienst	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderung 2021-2022	Veränderung prozentual
Akteneingang	369	413	44	12 %

Der erste Kontakt findet in den meisten Fällen telefonisch statt. 11 % der Personen reichen ihre Beschwerden persönlich ein. Die Anfragen über das Internetformular nehmen zu (+32 %). An dieser Stelle sei erwähnt, dass die Nutzung des Internetformulars auch mittels Smartphone möglich ist. In drei Prozent der Fälle wurde die Ombudsperson aus Eigeninitiative tätig.

Anfragen an den Ombudsdienst nach Kontaktaufnahme	Jahr 2021	Jahr 2022	Anteil 2022
Telefon	124	175	42 %
E-Mail	150	128	31 %
Brief	9	0	0 %
Persönlich	45	45	11 %
Internetformular	34	45	11 %
Weiterleitung	2	7	2 %
Eigeninitiative Ombudsperson	1	11	3%
Sonstige	4	2	> 1%
Summe	369	413	100%

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. So erreichten den Ombudsdienst zum Ende des Jahres vermehrt Beschwerden in Bezug auf die föderale Heizölprämie.

Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderung 2021-2022	Anteil 2022
Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft	127	187	+47 %	45 %
Nachforschung durch den Ombudsdienst der DG	1	0	-100 %	0 %
bezüglich der Sprachengesetzgebung	54	42	-22 %	10 %
bezüglich der elektronischen Kommunikation	25	3	-88 %	1 %
außerhalb der Zuständigkeit	162	181	+12 %	44 %
Summe	369	413	+12 %	100 %

Insgesamt 404 Anfragen konnten im Jahr 2022 bearbeitet und abgeschlossen werden.

Bearbeitete Anfragen des Ombudsdienstes	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderung 2021-2022	Veränderung prozentual
Akten geschlossen	418	404	14	3 %

Die Dauer der Bearbeitung einer Akte wird durch mehrere Faktoren beeinflusst. Sie hängt zum einen von den personellen Ressourcen des Ombudsdienstes ab. Durch die Aufstockung

der Sekretariatskraft um acht Stunden auf 19 Stunden pro Woche konnte die Anzahl Akten, die innerhalb einer Frist von vier Monaten abschlossen werden, um 15 % gesteigert werden. Insgesamt werden 80 % der Anfragen in diesem Zeitraum bearbeitet.

Auch können externe Faktoren eine Rolle spielen. So kann die Umsetzung einer Lösung viel Zeit erfordern (z. B. Erneuerung des Fundaments einer Straße) oder die Bearbeitung der Akte wird aufgrund eines Verfahrens vom Staatsrat oder von einem Zivilgericht (z. B. bei der Kündigung einer Sozialwohnung durch den ÖWOB) ausgesetzt.

Bearbeitete Anfragen des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderung 2021-2022	Anteil 2022
bis 4 Monate	277	318	+15 %	79 %
5 bis 8 Monate	66	44	-33 %	11 %
9 bis 12 Monate	36	12	-67 %	3 %
mehr als 1 Jahr	27	23	-15 %	6 %
mehr als 2 Jahre	9	4	-56 %	1 %
mehr als 3 Jahre	2	1	-50 %	
mehr als 4 Jahre	1	1		
mehr als 5 Jahre		1		
Summe	418	404	-3 %	100 %

Zum 31. Dezember 2022 waren 98 Anfragen beim Ombudsdienst in Bearbeitung. Die Anfragen beziehen sich auch auf Beschwerden, auf Unterstützungen *in puncto* Sprachengesetzgebung und auf Reklamationen, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes fallen.

Offene Anfragen des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2022
bis 4 Monate	39
5 bis 8 Monate	15
9 bis 12 Monate	19
mehr als 1 Jahr	15
mehr als 2 Jahre	8
mehr als 3 Jahre	2
Summe	98

2.2 BESCHWERDEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

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.

Anfragen in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderung 2021-2022	Anteil 2022
Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft	127	187		
a. Beschwerden bezüglich Verwaltungen/Einrichtungen	105	163	+ 55 %	87 %
b. Fragen nach einer Information	11	12		6 %
c. Fragen nach einer Rechtsauskunft	3	6		4 %
d. Fragen nach einer Hilfestellung		1		>1 %
e. Feststellung einer Situation	8	5		3 %

2.3 ANGENOMMENE BESCHWERDEN

Von insgesamt 163 Beschwerden wurden 64 zur Prüfung angenommen.

Die Anzahl der angenommenen und bearbeiteten Beschwerden lag im Jahr 2022 bei 60 Beschwerden gegenüber 41 Beschwerden im Vorjahr. Grund für diesen Anstieg ist die allgemeine Zunahme der Anzahl Beschwerden im Jahr 2022, die in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes fallen.

Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach der Annehmbarkeit	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderung 2021-2022
annehmbare Beschwerden	49	64	
1. Akten bearbeitet durch den Ombudsdienst der DG	41	60	+19
2. Beschwerdeführer wünscht keine weitere Bearbeitung	7	3	
3. Beschwerdeführer wartet noch		1	
4. Frage nach einer Information	1		

In über 60 % der Fälle sah sich die Ombudsperson dazu veranlasst, die Beschwerde abzulehnen.

Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach der Annehmbarkeit	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderung 2021-2022	Anteil 2022
nicht annehmbare Beschwerden	57	99	+74 %	61 %

Die Hälfte der Beschwerdeführer unterlässt es, eigene Schritte zu unternehmen.

Nicht annehmbare Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Gründen	Jahr 2022
1. verweigert – telefonische Beschwerde wurde nicht schriftlich bestätigt	14
2. verweigert – keine eigenen Schritte unternommen	54
3. verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet	7
4. verweigert – Unterlagen fehlen	12
5. verweigert – Beschwerde ist offensichtlich unbegründet	2
6. verweigert – Beschwerde ist älter als ein Jahr	0
7. verweigert – Beschwerde entstammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung	2
8. verweigert – anderer Grund	6
9. verweigert – keine weiteren Angaben erhalten	0
10. verweigert – Beschwerde ist Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens	2
Summe	99

Knapp die Hälfte 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 den ÖWOB.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2022	Anteil 2022
Verwaltungsbehörden	14	23 %
Lokale Behörden	31	52 %
Unterrichtswesen	1	2 %
Politische Institutionen	5	8 %
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	9	15 %
Pflegeeinrichtungen	0	0 %
Summe	60	100 %

In circa neun von zehn Fällen, in denen der Ombudsdienst die Prüfung der Beschwerde annimmt, sind es Bürger, die die Ombudsperson anrufen. Unternehmen wenden sich nur selten an den Ombudsdienst.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Statut des Beschwerdeführers	Jahr 2022	Anteil 2022
von Bürgern	52	87 %
von Unternehmern	2	3 %
vom Ombudsdienst	6	10 %
Summe	60	100 %

Dargestellt werden hier die Anzahl Beschwerden nach Wohnort und nicht die Anzahl Beschwerdeführer nach Wohnort. Die Beschwerden außerhalb der Deutschsprachigen Gemeinschaft wurden von Einwohnern aus Baelen, Welkenraedt oder Gemmenich erhoben. Ein Beschwerdeführer war obdachlos, ohne festen Wohnsitz.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Wohnort des Beschwerdeführers	Jahr 2022	Anteil 2022
4700 Eupen	24	39 %
4710 Lontzen	7	12 %
4720 Kelmis	5	8 %
4730 Raeren	4	7 %
4750 Bütgenbach	4	7 %
4760 Büllingen	3	5 %
4770 Amel	2	3 %
4780 St.Vith	4	7 %
4790 Burg-Reuland	0	0 %
sonstiges Belgien	6	10 %
Ausland	0	0 %
Keine Adresse	1	2 %
Summe	60	100 %

2.4 GESCHLOSSENE AKTEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Die Prüfung von 53 Akten konnte im Jahr 2022 abgeschlossen werden. Das sind 39 % mehr als im Vorjahr. Gegenstand der ältesten Akte waren Vibrationen im Haus. Der Beschwerdeführer, wohnhaft in Kelmis, führte diese auf den von alten Minenschächten durchzogenen Unterboden zurück. Die Erneuerung des Fundaments der Straße vor seinem Haus brachte die Lösung. Bei der zweitältesten Beschwerde handelt es sich um die Forderung des Ausbaus einer Gemeindestraße, die zwar auf den Plänen bestand, aber nie ausgebaut worden war.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderung 2021-2022	Anteil 2022
bis 4 Monate	10	19	+90 %	36 %
5 bis 8 Monate	5	17	+240 %	32 %
9 bis 12 Monate	5	6	+20 %	11 %
mehr als 1 Jahr	11	8	-27 %	15 %
mehr als 2 Jahre	6	1	-83 %	2 %
mehr als 3 Jahre	1			
mehr als 4 Jahre		1		2 %
mehr als 5 Jahre		1		2 %
Summe	38	53	+39 %	100 %

Die meisten Akten, die geprüft wurden, betrafen die lokalen Behörden.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2022	Anteil 2022
Verwaltungsbehörden	12	23 %
Lokale Behörden	28	53 %
Unterrichtswesen	1	2 %
Politische Institutionen	5	9 %
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	7	13 %
Summe	53	100 %

In sechs Fällen war die Beschwerde begründet, in 13 unbegründet und in weiteren zwei Fällen konnte keine Aussage getroffen werden, weil widersprüchliche Aussagen vorlagen.

In 14 Fällen wurde die Beschwerde im Laufe des Ombudsverfahrens gegenstandslos. Entweder die Behörde korrigierte von sich aus den Beschluss oder das beanstandete Verhalten vor Abschluss der Prüfung oder die Beschwerdeführer ließen ihre Beschwerde fallen, weil ihnen die Angelegenheit nicht mehr so wichtig erschien oder weil sie sich mehr von einem Gerichtsverfahren erhofften.

Insgesamt wurden 53 angenommene Akten geschlossen.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Bearbeitung	Jahr 2022	Anteil 2022
Beschwerden mit Prüfverfahren	21	40 %
a. Beschwerde begründet	6	
b. Beschwerde unbegründet	13	
c. Beschwerde ohne Beurteilung	2	
Beschwerden ohne Prüfung oder Vermittlung	32	60 %
a. fehlende Reaktion des Beschwerdeführers	11	
b. Beschwerde wurde inzwischen gegenstandslos	14	
c. Beschwerde nun Gegenstand eines gerichtlichen Verfahrens	5	
Summe	53	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 vier von sechs Fällen gelungen.

Begründete Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2022
Verwaltungsbehörden	1
a. Korrektur	1
Lokale Behörden	3
a. Korrektur	
b. Korrektur geplant	
c. partielle Korrektur	1
d. keine Korrektur	2
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	2
a. Korrektur	1
b. Korrektur geplant	1
Summe	6

Zum 31. Dezember 2022 hat die Ombudsperson knapp 50 Beschwerden zu prüfen. Gegenstand der ältesten Akte ist die Finanzierung der Reparatur einer Kanalisation.

Eine weitere ältere Beschwerde bezieht sich auf die Behauptung, eine Gemeinde hätte bei der Genehmigung eines Betriebs, der im Wohngebiet angesiedelt ist, nicht ausreichend dessen Auswirkungen auf die Nachbarn berücksichtigt.

Die Bearbeitung einiger älterer Akten ist *de facto* abgeschlossen, es wurde bisher noch kein Abschlussbrief versendet.

Offene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2021	Jahr 2022	Anteil 2022
bis 4 Monate	12	14	30 %
5 bis 8 Monate	17	10	20 %
9 bis 12 Monate	3	10	20 %
mehr als 1 Jahr	7	10	20 %
mehr als 2 Jahre	1	4	8 %
mehr als 3 Jahre	1	1	2 %
mehr als 4 Jahre	1		
Summe	42	49	100 %

2.5 ANFRAGEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Zu den 32 Akten betreffend die Sprachengesetzgebung, die Ende 2022 noch in Bearbeitung waren, kamen 42 neue Akten hinzu. 47 davon wurden 2022 geschlossen.

Sprachengesetzgebung	Summe
Übertrag Ende 2021	32
2022 Akteneingang	42
2022 Akten geschlossen	47
Offene Akten Ende 2022	27

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

Sprachakten unter Beobachtung	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderung 2021-2022	Anteil 2022
Anzahl	45	52	+16 %	100 %

2.6 BESCHWERDEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

So wie die Verbraucherschutzzentrale in Ostbelgien die Anlaufstelle für Miet- und Energiefragen ist, so wird der Ombudsdienst von den Bürgern als Anlaufstelle wahrgenommen, wenn sie ein Problem mit einer Behörde haben.

Die Anzahl Anfragen, für die der Ombudsdienst nicht zuständig ist, lag 2022 bei 181. Bei 56 Anfragen wurde eine Information erteilt und in 56 Fällen der korrekte Ansprechpartner mitgeteilt. 43 schriftliche oder persönlich vorgetragene Beschwerden wurden weitergeleitet.

Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit	Jahr 2022	Anteil 2022
Information gegeben	48	27 %
Information mit einer Adressauskunft gegeben	56	28 %
Beschwerdeführer hat eine Feststellung gemacht	3	2 %
durch externe Ereignisse gelöst	1	1 %
an die Behörde selber verwiesen	11	6 %
Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos	3	2 %
Abbruch durch den Beschwerdeführer	12	7 %
Beschwerde weitergeleitet	43	24 %
Beschwerde extern weitergeleitet	3	2 %
keine zuständige Stelle gefunden	1	1 %
Summe	181	100 %

2.7 ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE DES OMBUDSDIENSTES

Die Ombudsperson führt in zwei Fällen eine Zufriedenheitsumfrage durch: wenn eine Beschwerde geprüft und vermittelt wurde und bei Akten, die die Sprachengesetzgebung betreffen.

Insgesamt wurden 54 Zufriedenheitsumfragen versandt; der Ombudsdienst erhielt 18 Rückmeldungen. Die Rücklaufquote liegt demnach bei 33 %. Bei 14 von 18 eingegangenen Rückmeldungen gaben die Beschwerdeführer an, dass sie mit dem Ombudsdienst sehr zufrieden waren.

Versandte Zufriedenheitsumfrage nach Antworten	Jahr 2021	Jahr 2022	Veränderung 2021-2022	Anteil 2022
zurückgesendete Fragebögen	5	18	+260 %	33 %
a. zu Beschwerden in Bezug auf den Ombudsdienst	1	7		
b. zu Beschwerden in Bezug auf die Sprachengesetzgebung	4	11		
ohne Antwort	31	36	+16 %	67 %
a. zu Beschwerden in Bezug auf den Ombudsdienst	11	26		
b. zu Beschwerden in Bezug auf die Sprachengesetzgebung	18	10		
c. zu Beschwerden in Bezug auf die elektronische Kommunikation	2			
Summe	36	54	+50 %	100 %

Der Empfang beim Ombudsdienst wird als gut empfunden. Die Personen, die keine Meinung äußerten, hatten sich schriftlich an den Ombudsdienst gewandt.

Zufriedenheitsumfrage – Der Empfang vom Ombudsdienst war	Jahr 2021	Jahr 2022
Gut	3	1
Sehr gut	2	14
Keine Meinung		3
Summe	5	18

Die meisten Bürger haben sich angehört gefühlt.

Zufriedenheitsumfrage – Ich wurde angehört und fühlte mich verstanden	Jahr 2021	Jahr 2022
Gut	4	14
Sehr gut		1
keine Meinung	1	3
Summe	5	18

Die Bürger konnten den Fortschritt ihrer Beschwerde in den meisten Fällen gut nachverfolgen (telefonisch, per Post oder per E-Mail):

Zufriedenheitsumfrage – Ich konnte den Fortschritt meiner Beschwerde verfolgen	Jahr 2021	Jahr 2022
Zufriedenstellend	1	1
Leicht	2	3
Sehr leicht	1	10
Keine Meinung	1	4
Summe	5	18

Die Erklärungen der Ombudsperson fanden 14 von 18 Personen, die sich an der Umfrage beteiligt haben, leicht bzw. sehr leicht verständlich.

Zufriedenheitsumfrage – Wie habe ich die Erklärungen der Ombudsperson verstanden?	Jahr 2021	Jahr 2022
Zufriedenstellend		1
Leicht	3	3
Sehr leicht	2	11
Keine Meinung		3
Summe	5	18

Als sehr nützlich bzw. nützlich empfanden 14 der 18 Personen, die sich an der Zufriedenheitsumfrage beteiligt haben, die Informationen, die sie seitens des Ombudsdienstes erhielten.

Zufriedenheitsumfrage – Wie nützlich waren die Informationen der Ombudsperson für mich?	Jahr 2021	Jahr 2022
Zufriedenstellend		1
Nützlich	3	4
Sehr nützlich	2	10
Keine Meinung		3
Summe	5	18

14 der 18 Personen, die den Fragebogen ausgefüllt haben, sind mit dem Ombudsdienst sehr zufrieden.

Zufriedenheitsumfrage – Ich bin mit dem Dienst der Ombudsfrau zufrieden	Jahr 2021	Jahr 2022
Mittelmäßig		1
Etwas	1	
Sehr	4	14
Keine Meinung		3
Summe	5	18

Beispiele von Zitaten

„Ich war sehr positiv überrascht. Frau Hardt, samt Kollegin, war handlungsschnell, zielstrebig und schnellschlüssig. Innerhalb kürzester Zeit hatten sie meine Anfrage analysiert und Lösungsvorschläge sowie die entsprechenden Personen oder Instanzen ausgemacht, die zur Lösung des Konfliktes in Frage kommen. Sehr kompetenter Dienst.“
(Zuständigkeit)

„Die Ombudsfrau war die erste Person, die uns auch wirklich zugehört hat und uns verstanden hat. Sie hat uns als einzige Person ernst genommen. Weder Gemeinde noch Polizei hat uns zugehört oder geantwortet. Die Ombudsfrau hat sich wirklich sehr bemüht, uns zu helfen, und wir sind sicher: nur durch sie ist unser Problem gelöst worden.“
(Zuständigkeit)

„Die Achtsamkeit der Ombudsperson war beeindruckend. Alles ist so abgelaufen, wie vorhergesagt, und ich danke für Ihre Mühe. Ich bleibe bei meiner Bank. Die Bank hat zwischenzeitlich eine [andere] Ansage und vermittelt klar und verständlich die Anliegen. Sicher auf Ihre dankenswerte Initiative. Ich werde Sie weiterempfehlen.“
(Sprachengesetzgebung)

Konstruktive Kritik im Bereich der Sprachengesetzgebung

In einer Beschwerde zur Sprachengesetzgebung empfand der Beschwerdeführer den zeitlichen Ablauf als etwas lang. Dies ist nachvollziehbar, denn die Bearbeitung der Anfragen für ein Gutachten bei der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und die Antwortzeit der Einrichtungen kann mehrere Wochen in Anspruch nehmen.

2.8 BESCHWERDEREGISTER VON BEHÖRDEN UND EINRICHTUNGEN

Seit dem 1. September 2022 ist das Führen eines Beschwerderegisters für Behörden verpflichtend. Die an den Ombudsdienst übermittelten Beschwerderegister für das Jahr 2022 beziehen sich demnach auf den Zeitraum vom 1. September 2022 bis zum 31. Dezember 2022.

Inklusive der 48 Kirchenfabrikräte fallen knapp 200 Einrichtungen in den Anwendungsbereich des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Bis zum 31. März 2023 haben insgesamt 60 Einrichtungen dem Ombudsdienst mitgeteilt, ob Beschwerden vorliegen. Bei 51 Diensten wurden keine Beschwerden eingereicht. Neun Dienste erhielten insgesamt 23 Beschwerden, wovon 21 zulässig waren.

Beim Ombudsdienst selber wurden keine Beschwerden eingereicht.

Nur eine Behörde erhielt seitens eines sogenannten Hinweisgebers die Meldung eines möglichen Verstoßes im Sinne des Artikels 16 des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Sie wurde als nicht zulässig eingestuft.

Schulen, Wohn- und Pflegezentren für Senioren und Kirchenfabrikräte reichten aus verschiedenen Gründen keine Beschwerderegister ein. Im Rahmen der Umsetzung des o. e. Dekrets haben Vertreter der drei Schulnetze die Frage aufgeworfen, ob nur der Schulträger oder auch die einzelnen Schulen zur Bearbeitung von Beschwerden gemäß dem o. e. Dekret verpflichtet sind. Sie haben inzwischen erklärt, den Erlass ab dem 1. Januar 2023 standortbezogen anzuwenden. In den zwischen der Regierung und den Wohn- und Pflegezentren für Senioren (WPZS) geschlossenen Geschäftsführungsverträgen wurde festgehalten, dass die WPZS die Beschwerderegister ab dem 1. Januar 2023 führen werden. Was die Kirchenfabrikräte angeht, so haben diese den sogenannten Werkzeugkoffer mit dem Musterregister vermutlich noch nicht von der Verbraucherschutzzentrale erhalten.

Sozialbetriebe, wie BISA oder die Beschützenden Werkstätten, fallen nur unter ganz bestimmten Bedingungen in den Anwendungsbereich des o. e. Dekrets. Aufgrund ihres gewerblichen Charakters gelten sie nicht als Behörde im Sinne des o. e. Dekrets. Beschwerden zu den Produkten und Dienstleistungen der Sozialbetriebe gelten daher nicht als Beschwerden im Sinne des Dekrets. Andererseits erfüllen diese Betriebe im Rahmen der Anstellung von Personen auf dem zweiten Arbeitsmarkt eine Aufgabe öffentlichen Interesses. Eine Beschwerde in Bezug auf die Anstellung einer Person mit Unterstützungsbedarf würde daher schon in den Anwendungsbereich des o. e. Dekrets fallen, es sei denn eine andere Stelle ist zuständig (wie die Vertrauensperson oder die Arbeitsmedizin).

Eine Gemeinde beschreibt die Schwierigkeit festzustellen, ab wann eine Äußerung eines Bürgers als „Beschwerde“ einzustufen ist. Sie gibt folgendes Beispiel: Ein Bürger ist erstaunt über die Höhe der Berechnung von Verwaltungsschritten und erklärt, nur bereit zu sein, die Rechnung zu begleichen, wenn man ihm die entsprechenden Belege vorlegt. In diesem Fall hat die Gemeinde die Reaktion des Bürgers als Nachfrage und nicht als Beschwerde eingestuft.

Wurden vom Ombudsdienst nicht als Beschwerden gewertet: „Smileys“-Bewertungen in Bezug auf das Essen und Hinweise eines Bewohners einer Wohnung des Öffentlichen Wohnungsbaus über eine zu erledigende Reparatur.

Beschwerden, die im Rahmen eines gesonderten Verfahrens bearbeitet werden (wie Einsprüche beim Minister gegen die Weigerung der Zahlung einer Energieprämie), sind auch nicht aufzuführen.

Das Ministerium hat entschieden, eine Beschwerde, die inzwischen durch den Ombudsdienst geprüft wird, nicht separat aufzuführen.

Eingereichte Beschwerderegister beim Ombudsdienst	2022	
	Erhaltene Beschwerden	Meldungen
Arbeit-Leben-Glück Adapta VoG	-	-
Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens	1	-
Atelier & Herberge ViDO	-	-
Autonome Gemeinderegie Tilia	-	-
Autonome Gemeinderegie Triangel	-	-
Autonome Hochschule Ostbelgien	-	-
Behindertenstätten Kelmis und Umgebung VoG	-	-
Belgischer Rundfunk	-	-
Beratungs- und Therapiezentrum Eupen VoG	-	-
Beratungs- und Therapiezentrum St. Vith VoG	-	-
Beschützende Werkstätte Eupen und Umgebung VoG	-	-
BISA VoG	-	-
DGG Service und Logistik des Unterrichtswesens der Deutschsprachigen Gemeinschaft	-	-
Die Alternative VoG	-	-
Die Eiche VoG	-	-
Die Lupe VoG	-	-
Dienststelle für selbstbestimmtes Leben	5	-
Gemeinde Amel	-	-
Gemeinde Büllingen	-	-
Gemeinde Burg-Reuland	-	-

Gemeinde Bütgenbach	-	-
Gemeinde Kelmis	-	-
Gemeinde Lontzen	-	-
Gemeinde Raeren	-	-
Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand	1	-
Intego Christliche Arbeiterjugend VoG	-	-
Josephine-Koch-Service VoG	-	-
Kaleido Ostbelgien	1	-
Kloster Heidberg Eupen	-	-
Kulturelle Aktion und Präsenz VoG	-	-
Medienrat	-	-
Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft	3	1
Musikakademie der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens	-	-
Öffentliches Sozialhilfezentrum Amel	-	-
Öffentliches Sozialhilfezentrum Büllingen	-	-
Öffentliches Sozialhilfezentrum Burg-Reuland	-	-
Öffentliches Sozialhilfezentrum Bütgenbach	-	-
Öffentliches Sozialhilfezentrum Eupen	7	-
Öffentliches Sozialhilfezentrum Kelmis	1	-
Öffentliches Sozialhilfezentrum Lontzen	-	-
Öffentliches Sozialhilfezentrum Raeren	-	-
Öffentliches Sozialhilfezentrum Sankt Vith	-	-
Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft	-	-
SOS-Hilfe VoG	1	-
Sport- und Ferienpark Worriken	-	-
Stadt Eupen	2	-
Tourismusagentur Ostbelgien VoG	-	-
Verbraucherschutzzentrale Eupen VoG	-	-
Wirtschafts- und Sozialrat	-	-

Wirtschaftsförderungsgesellschaft Ostbelgien VoG	-	-
Wohnraum für Alle VoG	-	-
Zentrum für Förderpädagogik	-	-

Das von der Verbraucherschutzzentrale VoG vorgelegte Muster-Beschwerderegister enthält folgende Rubriken: „Monat“, „Gegenstand“, „Zulässig“, „Unzulässig“, „Bearbeitungsweg (Vorgehensweise, Untersuchung)“, Ergebnis und „Maßnahmen“.

Generell sind beim Ausfüllen der Rubriken der Beschwerderegister große inhaltliche Unterschiede festzustellen. Einige Stellen wiederholten in der Rubrik „Bearbeitungsweg“ den Gegenstand der Beschwerde, andere gaben dort das Ergebnis an. Unter der Rubrik „Ergebnis“ haben andere Dienste wiederum die einzelnen Verfahrensschritte angegeben.

Die VoG Josephine-Koch-Service zeichnet sich durch die Herausgabe eines leicht verständlichen Informationsblattes aus.

KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN

Dieses Kapitel beinhaltet Empfehlungen an das Parlament, an die Regierung, an das Ministerium, an die lokalen Behörden, an die öffentlichen Sozialhilfezentren, an das Unterrichtswesen sowie allgemeine Empfehlungen. Neben den aktuellen Empfehlungen werden Empfehlungen aus vorherigen Jahresberichten aufgeführt, die noch nicht geprüft wurden.

Empfehlungen aus vorherigen Jahresberichten, die inzwischen umgesetzt oder abgelehnt bzw. inzwischen gegenstandslos sind, werden im Anhang VI aufgelistet.

3.1 EMPFEHLUNGEN AN DAS PARLAMENT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.1.1 Aktuelle Empfehlungen

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

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

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

In Erwägung,

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

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

3.1.1.2 Zusätzliche Unterstützung für Personen, die Verstöße melden

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

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

In Erwägung,

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

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

3.1.1.3 Beendigung des Mandats als Ombudsperson

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

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

In Erwägung,

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

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

3.1.2 Empfehlungen an das Parlament aus vorherigen Jahresberichten

3.1.2.1 Autonome Hochschule – Zusatzausbildung – Zulassungsbedingungen

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

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

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

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

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

In seinem Rechtsgutachten 36.162/2 (siehe Parlamentarische Unterlage 150 (2003-2004) Nr. 2) hat der Staatsrat den Dekretvorschlag zur Schaffung einer autonomen Hochschule begutachtet.

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

Empfehlung:

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

3.1.2.2 Rechtsbehelfsbelehrung im freien subventionierten Unterrichtswesen

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

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

In Erwägung,

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

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

3.1.2.3 Ombudsperson – Zuständigkeit – öffentliche Sozialhilfezentren

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – aktueller Status: 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 eine Ombudsperson zu wenden, als ergänzendes Recht angesehen werden kann;
- dass ein öffentliches Sozialhilfezentrum (kurz ÖSHZ) jedoch eine andere Interpretation des o. e. Artikels 5 des Sondergesetzes hat;
- dass die Ombudsperson feststellt, dass inzwischen auch andere ÖSHZ nicht mehr auf Fragen der Ombudsperson reagieren und sie demnach ihre Aufgabe nicht erfüllen kann;

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.

3.1.2.4 Ombudsperson – Mitwirkungspflicht – Arztgeheimnis

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

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

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

In Erwägung,

- dass die Ombudsperson zurzeit keine Einsicht in Akten nehmen kann, wenn die dort enthaltenen Informationen dem Arztgeheimnis unterliegen;
- dass die Person, die dem Arztgeheimnis unterliegt, sich demnach strafbar macht, wenn sie entsprechende Informationen an die Ombudsperson übermittelt;
- dass in der Folge die Ombudsperson Beschwerden u. a. zu freiheitsberaubenden Maßnahmen in den Wohn- und 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;

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

3.1.2.5 Ombudsperson – Mitwirkungspflicht – Begriff „Vertrauensperson“ präzisieren

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

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

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

In Erwägung,

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

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

3.2 EMPFEHLUNGEN AN DIE REGIERUNG DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.2.1 Aktuelle Empfehlungen

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

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

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

In Erwägung,

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

empfiehlt die Ombudsperson der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft, diesem Vermieter eine Geldstrafe aufzuerlegen.

Zugrunde liegende Beschwerde

Akte: 22-047

3.2.2 Empfehlungen an die Regierung aus vorherigen Jahresberichten

3.2.2.1 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.

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

(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;

empfiehlt 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.

3.2.2.3 Dekret Qualifikationsrahmen – Verabschieden von Ausführungserlassen

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2021)

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.

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2021)

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

In Erwägung,

- dass gemäß Artikel 3 des Dekrets vom 18. November 2013 zur Einführung eines Qualifikationsrahmens die erlangten Kompetenzen im Vordergrund stehen und nicht die Bildungssysteme – dies um eine verstärkte Durchlässigkeit der Bildungssysteme zu erreichen;
- dass Artikel 4 desselben Dekrets die berufsbezogene und die allgemeine Bildung als gleichwertig ansieht;
- dass Artikel 16 des Dekrets vom 18. April 1994 bezüglich der Einsetzung des Prüfungsausschusses der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht sowie der Durchführung der Prüfungen vor diesem Ausschuss (kurz Dekret „Prüfungsausschuss“) vorsieht, dass Inhabern eines Schulzeugnisses oder Diploms, aus dem hervorgeht, dass sie mit Erfolg an einem ähnlichen Unterricht teilgenommen haben, eine Befreiung von bestimmten Prüfungen gewährt werden kann und dass die Regierung die Verfahrensweise und die Gültigkeitsdauer dieser Prüfungsbefreiung festlegt;
- dass demnach o. e. Artikel 16 drei Bedingungen enthält: (1) dass der Unterricht aus einem Schulzeugnis oder einem Diplom hervorgehen muss, (2) dass der Unterricht ähnlich sein muss und (3) dass die Teilnahme erfolgreich war;
- dass das o. e. Dekret den Begriff „Diplom“ nicht definiert;
- dass es sich bei einem Diplom um eine Urkunde einer Bildungsinstitution handelt;

- dass eine Bildungseinrichtung eine Einrichtung darstellt, die einem Rechtstext folgend einen originären Bildungsauftrag besitzt oder der ein indirekter Bildungsauftrag zugesprochen wird;
- dass Artikel 2 §2 des Dekrets vom 7. Januar 2000 zur Schaffung eines Arbeitsamtes in der Deutschsprachigen Gemeinschaft dem Arbeitsamt einen Bildungsauftrag erteilt;
- dass demnach ein Berufsbildungszertifikat, ausgestellt vom Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft (kurz ADG), ein Diplom im Sinne von Artikel 16 des Dekrets „Prüfungsausschuss“ darstellt;
- dass die Regierung im Rahmen des Erlasses vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und die Arbeitsweise des Prüfungsausschusses der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht sowie die Durchführung der Prüfungen vor diesem Ausschuss die Verfahrensweise der Prüfungsbefreiung regelt;
- dass Artikel 8 des o. e. Erlasses vorsieht, dass die Regierung nach einem Gutachten der zuständigen Inspektion Prüfungsbefreiungen gewähren kann;
- dass in den Fällen, in denen für das Erlangen eines Abiturs über den zweiten Bildungsweg Prüfungen für die allgemeinbildenden Unterrichte abgelegt bzw. Prüfungsbefreiungen erteilt wurden und der Antrag auf Prüfungsbefreiungen sich lediglich auf technisch ausgerichtete Unterrichte bezieht;
- dass– abgesehen von der Bildungsausrichtung – die erteilten Module des ADG vom Inhalt, von der Anzahl Stunden und vom Prüfungsablauf her den technischen Unterrichten, für die die Prüfungsbefreiung beantragt wird, ähnlich sind;

empfiehlt die Ombudsperson der Regierung, mehr auf die vermittelten Kompetenzen als auf die Bildungsausrichtung zu achten und der Person eine Prüfungsbefreiung für die technischen Unterrichte zu erteilen.

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2021)

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 Prüfungsbefreiung gewähren kann;
- dass Artikel 28 §2 des Erlasses der Regierung vom 19. Juli 2012 zur Erteilung bestimmter Vollmachten an Bedienstete des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft dem Leiter des Fachbereichs Pädagogik die Vollmacht erteilt, um eine Prüfungsbefreiung zu erteilen;
- dass aktuell die zuständige Inspektion, die das Gutachten erteilt, und die Bevollmächtigte der Regierung, die über die Prüfungsbefreiung entscheidet, ein und dieselbe Person ist;
- dass demnach die Regierung einen Entscheidungsprozess vorschreibt, der in abgeschwächter Form ein zwei Augen-Prinzip vorsieht, jedoch durch die Übertragung der Vollmacht dieser Schutzmechanismus nicht zum Tragen kommt;

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

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2021)

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

In Erwägung,

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

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

3.3 EMPFEHLUNGEN AN DAS MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.3.1 Empfehlungen an das Ministerium aus vorherigen Jahresberichten

3.3.1.1 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.

3.3.1.2 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-Löwen von April 2020 hat ergeben, dass das Bürgertelefon bei 75 % der Bürger bekannt ist.

3.4 EMPFEHLUNGEN AN DIE LOKALEN BEHÖRDEN

3.4.1 Aktuelle Empfehlungen

3.4.1.1 Rechtsbehelfsbelehrung bei Verwaltungsstrafen

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

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

In Erwägung,

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

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

Zugrunde liegende Beschwerde

Akte: 21-115

3.4.2 Empfehlungen an lokale Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.4.2.1 Harmonisierung der Stichtage für die Erhebung der Müllsteuer

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

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

In Erwägung,

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

empfeht 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.

3.5 EMPFEHLUNGEN AN DIE ÖFFENTLICHEN SOZIALHILFEZENTREN

3.5.1 Aktuelle Empfehlungen

3.5.1.1 Rückforderung von rückzahlbarer Hilfe seitens eines ÖSHZ

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

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

In Erwägung,

- dass das ÖSHZ das Recht besitzt, innerhalb einer Frist von fünf Jahren, eine rückzahlbare Hilfe zurückzufordern;

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

Zugrunde liegende Beschwerde

Akte: 20-087-A

3.6 EMPFEHLUNGEN AN DAS UNTERRICHTSWESEN

3.6.1 Aktuelle Empfehlungen

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

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

In Erwägung,

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

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

3.6.2 Empfehlungen an das Unterrichtswesen aus vorherigen Jahresberichten

3.6.2.1 Pädagogische Mediationsaufgabe der Schulinspektion bekannter zu machen

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

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

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

3.7 ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN AN BEHÖRDEN

3.7.1 Aktuelle Empfehlungen

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

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

In Erwägung,

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

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

Zugrunde liegende Beschwerde

Akte: 22-047

3.7.2 Empfehlungen allgemeiner Art an Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.7.2.1 Beschlüsse mit ausführlichen Rechtstexten ergänzen

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

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

KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN AN VERWALTUNGEN UND EINRICHTUNGEN

4.1 AN EINRICHTUNGEN GERICHTETE BESCHWERDEN

4.1.1 Wohnressourcen-Projekt – Rückforderung von Geldern – besondere Form der Lösung des Konflikts (Gütliches Verfahren vor dem Friedensgericht)

Rückforderung von öffentlichen Geldern – besondere Form der Lösung des Konflikts (Gütliches Verfahren vor dem Friedensgericht)

Gegenstand der Beschwerde

Vor einigen Jahren rief die DSL ein besonderes Projekt ins Leben, bei dem junge Erwachsene mit gleichaltrigen Personen mit Unterstützungsbedarf zusammenwohnten. Die jungen Erwachsenen erhielten Kost und Logis, im Gegenzug übernahmen sie die Betreuung der Personen mit Unterstützungsbedarf. Zum Ende des Projekts verlangte die DSL das Restgeld, das auf dem gemeinschaftlichen Konto der Wohnressourcen stand. Es bestand Uneinigkeit zu der Frage, wem dieses Geld gehörte. Die Wohnressource verfügte über dieses Geld. Die DSL forderte es zurück und drohte mit einem Gerichtsverfahren.

Beurteilung der Beschwerde: Die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung.

Abschluss der Akte

Es konnte eine einvernehmliche Lösung gefunden werden. Auf Anfrage des Beschwerdeführers wurde die Vereinbarung durch die Friedensrichterin im Rahmen eines gütlichen Verfahrens festgehalten. So erhielt die Vereinbarung die Rechtskraft eines Urteils.

4.1.2 Wurden die anlässlich der Spaltung der sozialen Wohnungsbaugesellschaft NOSBAU gestellten Anträge, die bei NOS CITES in Welkenraedt hätten eingereicht werden müssen, aber versehentlich beim ÖWOB in Eupen eingeworfen wurden, an NOS CITES übermittelt?

Gegenstand der Beschwerde

NOS CITES hat einem Bürger, der einen Antrag auf Wechsel zur neu geschaffenen Wohnungsbaugesellschaft ÖWOB gestellt hat, einen Antrag auf Verlängerung seiner Mietkandidatur bei NOS CITES in Welkenraedt geschickt. Daraufhin verwies der Bürger auf die Tatsache, dass er doch den Antrag gestellt habe, zum ÖWOB zu wechseln. Auf diesen Hinweis hat NOS CITES nie reagiert und ihn von der Liste der Mietkandidaten gestrichen. Es stellt sich die Frage, ob der ÖWOB damals seinen Antrag an NOS CITES weitergeleitet hatte.

Rechtliche Einschätzung

Die rechtliche Spaltung von NOSBAU vollzog sich Anfang März 2020. Der Großteil der Mitarbeiter von NOSBAU war zu NOS CITES gewechselt. Der ÖWOB verfügte noch nicht über eine Unternehmensnummer. Zudem begann ein paar Tage später der Corona-Lockdown, sodass die letzten vorhandenen Mitarbeiter sich im Homeoffice befanden.

In Bezug auf die Post, die in dieser Gründungsphase des ÖWOB in Eupen eingeworfen wurde, die jedoch für NOS CITES bestimmt war, wurde wie folgt vorgegangen: Die

eingehende Post wurde gesammelt und circa zwei Mal in der Woche zu NOS CITES gebracht. Es gab zu dem Zeitpunkt beim ÖWOB kein Personal, um diese Post zu registrieren.

Analyse

Die Post, die für NOS CITES bestimmt war, wurde vom ÖWOB an NOS CITES weitergeleitet. Die Frage, ob NOS CITES den Antrag auf Erneuerung der Mietkandidatur korrekt berücksichtigt hatte, wurde vom Wallonischen Ombudsmann geprüft.

Beurteilung der Beschwerde: Beschwerde unbegründet

4.1.3 Wohnung bezugsfähig zur Verfügung stellen

Muss die Wohnung, die der ÖWOB zur Verfügung stellt, bezugsfähig sein?

Gegenstand der Beschwerde

Der ÖWOB stellt dem Mieter eine Sozialwohnung zur Verfügung, bei der der Bodenbelag im Wohnzimmer und im Schlafzimmer fehlen.

Rechtliche Einschätzung

Artikel 51 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 6. September 2007 über die Vermietung der von den Wohnungsbaugesellschaften öffentlichen Dienstes verwalteten Wohnungen hält fest, dass die Gesellschaft ihre Wohneinheiten aufgrund eines Mustermietvertrags vermietet.

Der Mustermietvertrag regelt nicht den Aspekt der Zurverfügungstellung eines Bodenbelags für das Wohnzimmer und das Schlafzimmer.

Für alle Aspekte, die nicht in dem von der Regierung verabschiedeten Mustermietvertrag geregelt sind, gelten weiterhin die Bestimmungen des Dekrets vom 15. März 2018 über den Wohnmietvertrag. In Ausführung dieses Dekrets legt der Erlass der Wallonischen Region vom 28. Juni 2018 im Anhang XII eine Aufgabenverteilung der Arbeiten zwischen Vermieter und Mieter vor. Von der Verteilung der Aufgaben darf nicht abgewichen werden ab dem Moment, wo die Wohnung als Hauptwohnsitz dient. Gemäß Erlass ist der Mieter nur für den Unterhalt des Bodens verantwortlich, nicht für das Legen.

Analyse

Der ÖWOB muss den Mietern von Sozialwohnungen Bodenbelag im Wohnzimmer und in den Schlafzimmern inklusive zur Verfügung stellen.

Abschluss der Akte

Aus Eigeninitiative tätig geworden – Akte: 22-060

KAPITEL 5 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

5.1 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER ZENTRALEN DIENSTSTELLEN

5.1.1 Deutsche Fassung der Allgemeinen Ordnung für elektrische Anlagen (Règlement général des installations électriques, kurz RGIE)

Muss die deutsche Fassung der Allgemeinen Ordnung für elektrischen Anlagen (Règlement général des installations électriques, kurz RGIE) auf der Website des FÖD Wirtschaft veröffentlicht werden?

Gegenstand der Beschwerde

Ein Elektriker eines ostbelgischen Betriebs beschwert sich 2020 über die fehlende Veröffentlichung der koordinierten Fassung der Allgemeinen Verordnung über elektrische Anlagen auf der Website des FÖD Wirtschaft.

Rechtliche Einschätzung

In ihrem Gutachten Nr. 53.052 vom 5. Mai 2021 stellte die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle fest, dass der FÖD Wirtschaft eine zentrale Dienststelle im Sinne der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) ist. Eine Website ist im Sinne der KGS eine für die Öffentlichkeit bestimmte Bekanntmachung oder Mitteilung. Gemäß Artikel 40 Absatz 2 der KGS werden Bekanntmachungen und Mitteilungen, die zentrale Dienststellen direkt an die Öffentlichkeit richten, der deutschsprachigen Bevölkerung in Deutsch zur Verfügung gestellt. Da die Allgemeine Ordnung für elektrische Anlagen (AOEA) auf der Website des FÖD Wirtschaft auch für die deutschsprachige Öffentlichkeit bestimmt ist, hätte sie daher auf Deutsch verfügbar sein müssen.

Analyse

Zuerst leitete der Ombudsdienst die Beschwerde an den Beschwerdekoordinator des FÖD Wirtschaft weiter. Nachdem keine Reaktion seitens des Beschwerdekoordinators erfolgte, schaltete die Ombudsperson mit Zustimmung des Beschwerdeführers die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle ein. Diese Kommission erachtete die Beschwerde als zulässig und begründet. Im Mai 2021 waren Teile der AOEa noch nicht veröffentlicht.

Abschluss der Akte

Anfang Februar 2022 bestätigte der Beschwerdeführer die vollständige Veröffentlichung der Übersetzung der Allgemeinen Verordnung für elektrische Anlagen auf der Website des FÖD Wirtschaft.

5.1.2 Ist eine telefonische Terminvereinbarung beim Medex-Dienst auf Deutsch nicht möglich?

Gegenstand der Beschwerde

Das Anliegen betrifft die Arbeitsmedizin bzw. die regelmäßige ärztliche Untersuchung, die Personen absolvieren müssen, wenn sie ein Taxi, einen Lkw oder Bus steuern.

Im Eupen Plaza befindet sich in den Räumlichkeiten der Dienststelle für selbstbestimmtes Leben ebenfalls eine Zweigstelle des Medex-Dienstes.

Personen, die nicht in einem belgischen Betrieb beschäftigt sind, und Selbstständige, die kein Personal haben, sind gezwungen, sich an den Medex-Dienst zu wenden, um die ärztliche Untersuchung zu absolvieren. Bis Mitte 2020 konnte dieses Zentrum über eine spezielle Telefonnummer in Eupen erreicht werden, damit deutschsprachige Personen dort den Termin für die ärztliche Untersuchung anfragen konnten. Es gab ebenfalls eine zweite Telefonnummer beim Medex-Dienst in Lüttich, bei dem ebenfalls eine der deutschen Sprache mächtige Angestellte die Termine für Eupen verwaltete.

Das zuständige föderale Ministerium hat nun alle Medex-Zentren unter einer Rufnummer gebündelt, wobei die Ansagen ausschließlich in niederländischer und französischer Sprache erfolgen. Mittels eines Menüs muss man sich bis zum zuständigen Provinzzentrum durchwählen, um mit der deutschsprachigen Mitarbeiterin verbunden zu werden.

Das föderale Gesundheitsministerium hat zwar eine deutschsprachige Internetseite (<https://www.health.belgium.be/de/medex/ueber-uns/medizinischen-zentren>), auf der auch die Zentralnummer erwähnt wird, aber danach kann nur noch zwischen Französisch und Niederländisch gewählt werden.

Rechtliche Einschätzung

Stellungnahme FÖD Volksgesundheit, übermittelt vom föderalen Ombudsmann am 6. Mai 2022:

„Die medizinischen Zentren von Medex müssen tatsächlich über das Anrufmenü des Service Center Gesundheit kontaktiert werden.

Das Service Center Gesundheit erhält jedoch nicht genügend Anrufe von deutschsprachigen Bürgern (im Durchschnitt nur 70 Anrufe pro Monat), um eine Vollzeitstelle für deutschsprachige Mitarbeiter einzurichten, die jederzeit mit deutschsprachigen Bürgern sprechen können. Auch kann die Kenntnis der deutschen Sprache nicht als zusätzliche Kompetenz von den im Service Center Gesundheit beschäftigten Mitarbeitern verlangt werden. Der Arbeitskräftemangel auf dem Arbeitsmarkt sowie die Tatsache, dass der Beruf des Kontaktzentrum-Mitarbeiters zu den Engpassberufen gehört, lassen eine besonders selektive Personalauswahl nicht zu. Aus diesem Grund hat sich der FÖD Volksgesundheit, Sicherheit der Nahrungsmittelkette und Umwelt dafür entschieden, deutschsprachigen Bürgern, die eine Hilfe nur auf Deutsch erhalten können oder möchten, die Möglichkeit zu bieten, ihre Fragen schriftlich zu stellen. Dabei steht es ihnen frei, zu fragen, um nur mündlich weitergeholfen zu werden. Wenn sie diesen Wunsch äußern, wird sich ein Mitarbeiter, der Deutsch spricht, mit ihnen in Verbindung setzen, um ihre Fragen zu beantworten.

Deutschsprachige Bürger, die einen Termin bei den medizinischen Zentren von Medex vereinbaren möchten und ihre Frage nicht schriftlich stellen wollen, sind leider gezwungen, das Anrufmenü auf Französisch oder Niederländisch zu durchlaufen. Auch in Bezug auf die Deutschsprachigkeit in den medizinischen Zentren können wir leider keine deutschsprachige Rufbereitschaft zur Beantwortung von Telefonanrufen garantieren. Allerdings können die medizinischen Zentren die Betreuung übernehmen, indem sie Personen, die Informationen auf Deutsch wünschen, zurückrufen: Ihre Kontaktdaten werden von französisch- oder niederländischsprachigen Kollegen erfasst und sie werden von einem deutschsprachigen Mitarbeiter zurückgerufen. Medex bietet auch weiterhin Sprechstunden in Eupen an, die von einem deutschsprachigen Arzt durchgeführt werden.

Darüber hinaus möchten wir Sie informieren, dass Medex derzeit seine Website aktualisiert: Alle Seiten werden demnächst auch auf Deutsch verfügbar sein. Der größte Teil davon ist bereits veröffentlicht. Aufgrund Ihrer Anmerkungen zur Qualität der Übersetzung haben wir ein Lektorat durch Deutschsprachige veranlasst, um die Texte zu

korrigieren und anzupassen. Was die von Medex versandten Briefe betrifft, so wurden 36 der versandten Briefe ins Deutsche übersetzt und werden derzeit überprüft.

Wir hoffen, dass wir mit dieser Antwort angemessen auf die Bedenken von Herrn X. eingegangen sind.

Zentrale Kommunikationsabteilung
FÖD Volksgesundheit, Sicherheit der Nahrungsmittelkette und Umwelt“

5.1.3 Pflichten des föderalen Inspektionsdienstes des ÖPD Sozialeingliederung

Muss eine föderale Behörde im schriftlichen wie im mündlichen Kontakt mit einer lokalen Behörde die deutsche Sprache verwenden? Welches Niveau an Deutschkenntnissen muss der zuständige föderale Mitarbeiter haben?

Sehen die koordinierten Gesetze Garantien in Bezug auf das Sprachniveau des zuständigen Beamten vor (z. B. ein Bachelordiplom in Deutsch oder einen Sprachtest)?

Gegenstand der Beschwerde

Anlässlich einer Inspektion durch den Öffentlichen Programmierungsdienst (ÖPD) Sozialeingliederung verlief die Kommunikation nur auf Französisch. Zudem stellte der ÖSHZ-Sekretär anhand der im Bericht gemachten Anmerkungen fest, dass der zuständige föderale Beamte den Inhalt einer Akte nicht verstanden hatte.

Rechtliche Einschätzung

1. Muss die föderale Behörde in ihren schriftlichen und mündlichen Kontakten mit einer lokalen Behörde die deutsche Sprache verwenden?

Gemäß Artikel 39 §2 der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Gebrauch der Sprachen in Verwaltungsangelegenheiten (im Folgenden: Sprachengesetze in Verwaltungsangelegenheiten) verwenden die zentralen Dienststellen in ihren Beziehungen mit den örtlichen Dienststellen im deutschen Sprachgebiet die Sprache des Gebiets, *in casu* Deutsch.

2. Welches Niveau an Deutschkenntnissen muss der zuständige föderale Mitarbeiter haben?

Was das Niveau der Deutschkenntnisse betrifft, so handelt es sich um eine Frage der Zweckmäßigkeit, die von der jeweiligen föderalen Behörden zu entscheiden ist.

3. Enthalten die Sprachengesetze in Verwaltungsangelegenheiten Verpflichtungen, die sicherstellen, dass der zuständige Beamte über dieses Sprachniveau verfügt (z. B. ein Bachelorabschluss in Deutsch oder ein Sprachtest)?

Es sind keine Garantien im Gesetz verankert.

Abschluss der Akte

Dem ÖSHZ wurde empfohlen, den Verantwortlichen des Inspektionsdienstes auf die nicht ausreichenden Deutschkenntnisse des Beamten hinzuweisen. Auf Anfrage des ÖSHZ leitete die Ombudsperson das Gutachten an den Parlamentspräsidenten, den Senator und den Ministerpräsidenten der Deutschsprachigen Gemeinschaft weiter.

5.1.4 Empfangsbestätigung über den Antrag auf Heizölprämie ist nicht auf Deutsch

Rechtliche Einschätzung

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

Die Übersetzung auf Deutsch des Beschlusses wurde dem Bürger zugestellt.“

5.2 SONSTIGE BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

5.2.1 Kein deutschsprachiger telefonischer Kundendienst bei bpost

Gegenstand der Beschwerde

Aufgrund des Verlusts eines Pakets empfahl eine hiesige Poststelle, folgende Telefonnummer von bpost in Brüssel zu wählen: 02/278 50 35.

Im Vorfeld wurde die Person schon vorgewarnt: Die Person, die über diese Telefonnummer das Gespräch entgegengenommen hat, konnte kein Deutsch.

Analyse

Bpost antwortete auf die Beschwerde, dass man deutschsprachige Mitarbeiter habe, die den Kunden über die allgemeine Telefonnummer 02 201 23 45 Auskunft geben können.

5.2.2 Unterliegen die Banken in Bezug auf die minimalen Bankdienstleistungen den koordinierten Gesetzen über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten?

Gegenstand der Beschwerde

Die Beschwerdeführerin war Kundin bei der KBC-Bank in Eynatten. Als die Bankfiliale (KBC Eynatten) 2020 schloss, ist sie Kundin der ING-Bank Eynatten geworden. Diese Filiale schloss im Dezember 2021, sodass sie nun bei der ING-Eupen ist. Wenn sie sich dort telefonisch meldet, um ihre Anliegen auf Deutsch zu formulieren, dann folgt die Aussage, dass keine Antwort in deutscher Sprache erfolgen wird. Hat die Kundin also eine Frage, z. B. zu einer Überweisung oder zu ihren Rechten in Bezug auf den universellen Bankservice, bekommt sie keine Antwort auf Deutsch. Sie wohnt in der Deutschsprachigen Gemeinschaft und spricht kein Französisch.

Rechtliche Einschätzung

Die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle erachtet sich als nicht zuständig für Banken (Gutachten 54.112).

Abschluss der Akte

Beschwerdeführerin antwortet nicht auf Vorschlag zu weiteren Schritten (Weiterleitung an den Ombudsmann für Finanzdienstleistungen)

5.2.3 Es besteht keine Möglichkeit, im Internet oder telefonisch den Verlust einer Kreditkarte auf Deutsch zu melden.

Kann der Card Stop-Dienst der Gesellschaft Worldline als ein Dienst betrachtet werden mit einem Auftrag, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und der ihm durch das Gesetz oder öffentliche Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist?

Gegenstand der Beschwerde

Es besteht keine Möglichkeit, den Verlust einer Kreditkarte auf Deutsch zu melden.

Die Informationen zu Card Stop im Internet stehen nicht auf Deutsch zur Verfügung (<https://cardstop.be/fr/home/Je-veux-bloquer.html>).

Rechtliche Einschätzung

In ihrer Sitzung in vereinigten Abteilungen vom 27. Mai 2022 hat die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) den Antrag auf ein Gutachten Nr. 53098 in Bezug auf den Card Stop-Dienst der Gesellschaft Worldline geprüft.

Die Gesellschaft Worldline kann nicht als juristische Person im Sinne der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) (Artikel 1 §1 Nummer 2 der KGS) bezeichnet werden, da sie mit keinem Auftrag betraut ist, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und der ihr durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist.

Demzufolge ist Worldline eine Privatgesellschaft, die nicht den KGS unterliegt.

Die SKSK gibt daher ein negatives Gutachten in Bezug auf die Frage ab, ob der Card Stop-Dienst der Gesellschaft Worldline als ein Dienst betrachtet werden kann mit einem Auftrag, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und der ihm durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist.

Jedoch ist in den Artikeln VII.30 und VII.31 des Wirtschaftsgesetzbuches bestimmt, dass der Zahlungsdienstnutzer seinem Zahlungsdienstleister oder der von diesem benannten Stelle Verlust, Diebstahl, missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung des Zahlungsinstruments unverzüglich anzeigen muss. Der Zahlungsdienstleister muss jede Nutzung des Zahlungsinstruments verhindern, sobald er von dieser Anzeige Kenntnis erhält. So muss der Zahlungsdienstleister geeignete Mittel zur Verfügung stellen, damit der Nutzer bei Verlust oder Diebstahl handeln kann.

Die SKSK fordert die Zahlungsdienstleister auf, alle erforderlichen Mittel zur Verfügung zu stellen, damit alle Nutzer bei Verlust oder Diebstahl ihrer Zahlungsinstrumente handeln können.

Zu diesem Zweck macht die SKSK die Gesellschaft Worldline darauf aufmerksam, dass Deutsch eine der drei Amtssprachen Belgiens ist; da Card Stop ein Dienst ist, der alle Verbraucher in Belgien schützt, wäre es von Vorteil, wenn er auch auf Deutsch zugänglich wäre.

KAPITEL 6 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN

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

2022 ist die Ombudsperson dem Netzwerk „Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities“ (NEIWA) beigetreten. Diesem Netzwerk gehören auch die anderen belgischen Ombudspersonen an. Es fand im Juni ein zweittägiges Treffen des Netzwerks in Barcelona statt.

Als einzige Vertreterin ihrer Berufsgruppe aus Ostbelgien ist die Ombudsperson automatisch Mitglied im Verwaltungsrat 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. Die Ombudsperson ist Mitglied in zwei Arbeitsgruppen: Die erste Arbeitsgruppe beschäftigt sich mit der Zugänglichkeit der Ombudsdienste für sozial-schwache Personen und die zweite mit der Förderung der Ombudsfunktion auf Ebene der lokalen Behörden, vor allem in den anderen Landesteilen.

Die 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 2022 aufgeführt (siehe Anhang III und IV).

Auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft erarbeitete die Ombudsperson zusammen mit der Verbraucherschutzzentrale (kurz VSZ) die Vorlage für den Leitfaden Beschwerdemanagement und das Beschwerdeformular. Die Ombudsperson steht auch in Kontakt mit der VSZ bezüglich der Sammelklage vor Gericht gegen den Stromlieferanten ENECO.

Außentermine der Ombudsperson 2022

- 13.01.2022 Videokonferenz Commission permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO)
- 18.01.2022 Videokonferenz parlamentarische Ombudspersonen zu OPCAT (Fakult. Protok. freiheitsber. Maßnahmen)
- 21.01.2022 CPMO – Arbeitsgruppe: sozial-schwache Personen
- 26.01.2022 Videokonferenz CPMO Verwaltungsrat – Netzwerk der belgischen Ombudsdienste
- 01.02.2022 Plattform Menschenrechte – Videokonferenz
- 04.02.2022 Datenschutzbeauftragte – TPO MAP Eupen – Konfiguration DG Ombudsperson
- 05.02.2022 Datenschutzbeauftragte – TPO MAP Eupen – Konfiguration
- 24.02.2022 Webinar UCL „séparation des pouvoirs et contrôle de l'action administrative“
- 25.02.2022 CPCL – Ständige Kommission für Sprachenkontrolle – Auswertung der Zusammenarbeit
- 01.03.2022 Datenschutzbeauftragte – TPO MAP Eupen – Konfiguration
- 03.03.2022 CPMO – Treffen mit dem Komitee P der Polizei – Videokonferenz
- 08.03.2022 Plattform Menschenrechte – Videokonferenz
- 08.03.2022 Arbeitsgruppe: Ombudsdienste lokaler Behörden im Flämischen Parlament
- 08.03.2022 Treffen mit Vertretern des Europarates zu den Ombudsdiensten auf lokaler Ebene
- 10.03.2022 Videokonferenz NEIWA – Europäisches Netzwerk Whistleblowing
- 11.03.2022 Weiterbildung „Sprechen wie die Profis“
- 18.03.2022 Weiterbildung „Sprechen wie die Profis“
- 25.03.2022 Weiterbildung „Sprechen wie die Profis“
- 05.04.2022 NEIWA – Europäisches Netzwerk Whistleblowing – Arbeitsgruppe: Finanzen
- 22.04.2022 Weiterbildung des Dienstes Mediation für Patientenrechte
- 26.04.2022 CPMO Verwaltungsrat – Netzwerk der belgischen Ombudsdienste – Brüssel
- 27.04.2022 ENO – Europäisches Netzwerk der Ombudsleute – Videokonferenz – „Ukraine“
- 28.04.2022 ENO – Europäisches Netzwerk der Ombudsleute – Videokonferenz – „open gouvernement“
- 21.05.2022 Unterricht ZAWM Public and Business Administration – Vorstellung des Ombudsdienstes
- 02.06.2022 CPMO Verwaltungsrat – Netzwerk der belgischen Ombudsdienste – Brüssel
- 15.06.2022 NEIWA – Europäisches Netzwerk Whistleblowing – Konferenz
- 16.06.2022 NEIWA – Europäisches Netzwerk Whistleblowing – Konferenz
- 17.06.2022 NEIWA – Europäisches Netzwerk Whistleblowing – Konferenz
- 22.06.2022 CPMO – Netzwerk der belgischen Ombudsdienste – Arbeitsgruppe: Ombudsdienste lokaler Behörden
- 01.09.2022 Webinar „responsabilité des pouvoirs publics en matière fiscale“
- 07.09.2022 Videokonferenz CPMO – Arbeitsgruppe: sozial-schwache Personen
- 08.09.2022 Parlamentarische Ombudspersonen Konsultation OPCAT
- 22.09.2022 CPMO Verwaltungsrat – Netzwerk der belgischen Ombudsdienste – Brüssel
- 07.10.2022 Webinar „nouveau droit des obligations“
- 12.10.2022 ENO „Web accessibility and the ENO queries procedure“
- 15.11.2022 Teilnahme Te Deum – Brüssel – Empfang der Deutschsprachigen Gemeinschaft
- 18.11.2022 Parlamentarische Ombudspersonen Arbeitsgruppe OPCAT
- 18.11.2022 Austausch mit den Mitgliedern des BENELUX-Parlaments zu grenzüberschreitenden Fällen

- 24.11.2022 CPMO – Netzwerk der belgischen Ombudsdienste – Austauschwerkstatt Kommunikation
- 28.11.2022 Parlamentarische Ombudspersonen Arbeitsgruppe OPCAT
- 02.12.2022 Webinar „Droits réels d’usage : controverses et réforme“
- 06.12.2022 Plattform Menschenrechte – Thema: Verwaltungstrafen
- 08.12.2022 CPMO – Verwaltungsrat per Videokonferenz
- 16.12.2022 CMPO – Generalversammlung in Eupen
- 16.12.2022 Webinar „nouveau droit de la preuve“

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-ombudsdienst.be.

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

Anfang Mai 2022 lief mehrere Tage ein Radiospot im BRF, der auf den Ombudsdienst aufmerksam machte.

Den Schülern des dualen Studiengangs *Public and Business Administration* des ZAWM wurden im Rahmen des Unterrichts die Aufgaben des Ombudsdienstes anhand von konkreten Beispielen dargelegt.

Zum 1. September 2022, Tag des Inkrafttretens des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements, richtete die Ombudsperson auf der Website www.dg-ombudsdienst.be eine gesonderte Seite mit Informationen zum Hinweisgeberschutz ein.

Am 16. November 2022 erschien im Wochenspiegel und Kurier-Journal eine Anzeige zum Thema Sprachengesetzgebung.

KAPITEL 8 – DATENSCHUTZ

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

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

KAPITEL 9 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG

Das Präsidium des Parlaments genehmigte für das Jahr 2022 einen Haushalt von 117.000 Euro. Das sind 13.000 EUR weniger als im Jahr 2021. Gleichzeitig hat das Parlament ab März eine Referentin halbtags eingestellt, die der Weisungsbefugnis der Ombudsperson untersteht. Die Personalkosten übernimmt das Parlament.

Die Einstellung der Referentin erfolgte im Anschluss an ein öffentliches Auswahlverfahren.

Die effektiven Ausgaben des Ombudsdienstes lagen 2022 bei 118.057 Euro. Die Überschreitung des Haushalts um 1.057 Euro ergab sich durch die Indexierung der Lohnkosten der Ombudsperson.

	2021	2022
Honorare	25.383 Euro	8.215 Euro
Bürokosten	11.083 Euro	10.895 Euro
Öffentlichkeitsarbeit	4.569 Euro	2.475 Euro
Personalkosten	88.394 Euro	96.472 Euro
Summe	129.430 Euro	118.057 Euro

KAPITEL 10 – AUSBLICK

2023 möchte die Ombudsperson die Qualität des Ombudsdienstes verbessern: Die Bearbeitungsdauer der Akten, die weder dringend noch fristgebunden sind, soll reduziert werden.

Im Oktober wird sich die Ombudsperson an einer Kampagne beteiligen, die darauf abzielt, den Bekanntheitsgrad der verschiedenen parlamentarischen sowie sektoriellen Ombudsdienste zu erhöhen.

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

ANHÄNGE

ANHANG I – AUFLISTUNG VON BEHÖRDEN UND EINRICHTUNGEN, DIE IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT LIEGEN

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

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 Medienrat, die Tourismusagentur Ostbelgien (TAO), der Wirtschafts- und Sozialrat (WSR) sowie das Zentrum für die gesunde Entwicklung von Kindern und Jugendlichen (KALEIDO).

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

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

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

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

ANHANG II – DIE NORMEN DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Richtige Rechtsanwendung

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

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

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

Gleichheit

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

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

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

Unparteilichkeit

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

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

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

Angemessenheit und Verhältnismäßigkeit

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

Gegen den Grundsatz der Angemessenheit wird verstoßen, wenn die Verwaltung ihre Beurteilungsfreiheit auf offensichtlich unangemessene Weise genutzt hat. Die Entscheidung der Verwaltung kann als offensichtlich unangemessen bezeichnet werden,

wenn sie anders ausfällt als diejenige, die gleich welcher normal vorsichtige und dienstbeflissene andere Beamte unter den gleichen Umständen getroffen hätte.

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

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

Rechtssicherheit

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

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

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

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

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

Rechtmäßiges Vertrauen

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

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

Recht auf Anhörung

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

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

Angemessene Frist

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

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

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

Gewissenhafte Verwaltung

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

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

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

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

Effiziente Koordinierung

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

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

Geeignete Begründung

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

Die Bürger müssen die Gründe verstehen, aus denen sie eine bestimmte Entscheidung erhalten, was voraussetzt, dass die Begründung in der ihnen zugestellten Entscheidung

angeführt wird. Dieses Erfordernis geht jedoch über die bloße formelle Begründung hinaus und ist mit der Qualität der Begründung verbunden. Eine gut begründete Entscheidung ist eine verständliche Entscheidung. Die Verwendung von Standardformulierungen oder allzu allgemeinen Aussagen ist folglich ungeeignet. Eine knappe Begründung kann reichen, wenn sie deutlich und für den Fall des betroffenen Bürgers zutreffend ist.

Aktive Information

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

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

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

Passive Information

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

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

Höflichkeit

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

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

Geeigneter Zugang

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

ANHANG III – VEREINBARUNG MIT DER STÄNDIGEN KOMMISSION FÜR SPRACHENKONTROLLE

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

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

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

KAPITEL I – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

KAPITEL III – BEARBEITUNG DER BEI DER SKSK UNMITTELBAR EINGEREICHTEN KLAGE

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

KAPITEL IV – ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN

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

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

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

Diese wird der Ombudsfrau zur Kenntnis gebracht.

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

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

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

KAPITEL V – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

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

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

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

ANHANG IV – GEMEINSAME BEWERTUNG DER AUSFÜHRUNG DES VEREINBARUNGSPROTOKOLLS DES JAHRES 2022

Gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2022 des Vereinbarungsprotokolls vom 19. September 2018 zwischen der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und der Ombudsperson der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens

Einleitung

Diese gemeinsame Bewertung dient der Erstellung des Jahresberichts 2022 der Ombudsperson über die Ausführung dieser Vereinbarung. Der Jahresbericht ist für das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft bestimmt.

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

Anzahl Klagen, Stellungnahmen und anderer allgemeiner Angelegenheiten

Im Jahr 2022 hat die Ombudsperson acht Anfragen an den Präsidenten der SKSK weitergeleitet, davon zwei aus eigener Initiative. Dies entspricht einem Rückgang von zwei Akten im Vergleich zu 2021, der insbesondere darauf zurückzuführen ist, dass die Gesamtzahl der Anträge im Zusammenhang mit der Anwendung der Sprachenregelung um 22 % (von 54 auf 42) zurückgegangen ist. Liegt zu einem bestimmten Aspekt einer Anfrage bereits ein Gutachten der SKSK vor, wird kein neues Gutachten angefordert, es sei denn, dies wird vom Bürger ausdrücklich gewünscht. Zwei Anfragen stellte die Ombudsperson selbst.

Der Anhang enthält die Liste der Anfragen, die 2022 an die SKSK weitergeleitet wurden.

Im gleichen Zeitraum übermittelte die SKSK der Ombudsperson neun Gutachten. Dies sind zwei Gutachten mehr als im Jahr 2021.

Seitdem der Ombudsdienst im Jahr 2016 die Zuständigkeit für die Unterstützung von Bürgern und Unternehmen bei der Durchsetzung ihrer Rechte in Bezug auf die Sprachengesetzgebung erhalten hat, wurden 107 Anfragen an den Präsidenten der SKSK weitergeleitet und 99 Gutachten erteilt.

Angelegenheiten, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind

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

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

Alle Anfragen, die die Ombudsperson im Jahr 2022 der SKSK übermittelte, entsprachen diesen Kriterien.

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

2022 übermittelte die Ombudsperson alle Beschwerden auf dem normalen Postweg.

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

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

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

Empfangsbestätigung (Art. 5)

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

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 2022 viermal von der Möglichkeit Gebrauch, sich beim Präsidenten der SKSK über die Fortschritte bei der Bearbeitung einer Akte zu informieren.

Notifizierung der Gutachten (Art. 7)

Die SKSK erstellte 2022 neun Gutachten zu Akten mit Bezug zum deutschen Sprachgebiet. Diese Gutachten wurden der Ombudsperson immer per Brief zugestellt.

Zum Vergleich: 2021 erstellte die SKSK sieben Gutachten.

Der Anhang enthält eine Liste mit den im Jahr 2022 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 2022 keine anderen Gutachten erhalten als die, für die sie bei der SKSK eine Anfrage gestellt hatte.

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

Ältere Gutachten, die das deutsche Sprachgebiet betreffen, stehen auf der Website der SKSK zur Verfügung; die Gutachten, die seit März 2020 erstellt wurden, wurden auf der Website bisher noch nicht veröffentlicht.

Die SKSK hat die Absicht, in naher Zukunft jedes Gutachten, das das deutsche Sprachgebiet oder die deutsche Sprache betrifft, an die Ombudsperson 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 einzurichten.

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

Die Ombudsperson stellte der SKSK im Jahr 2022 zwei Fragen zur Auslegung der Koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten, eine betreffend die Dienstleistung Card Stop der Firma Worldline (SKSK-Gutachten Nr. 54.098) und eine betreffend die minimalen Bankdienstleistungen (SKSK-Gutachten Nr. 54.212).

Hinweise der Ombudsperson zu möglichen Problemen bei der Einhaltung der Koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (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 2022 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“).

Auf Initiative des Präsidenten der SKSK hat dieser im Jahr 2022 gemeinsam mit dem Präsidenten des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft ein Schreiben an die Innenministerin gerichtet, in dem auf die Problematik der unvollständigen Übersetzung der Website der SKSK hingewiesen wurde.

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

Geschlossene Akten beim Ombudsdienst (OB) im Jahr 2022:

SKSK-Gutachten Nr. 54.010 – ÖDW Mobilität (OB Nr. 21-190): Im Jahr 2022 wurde die Website des ÖDW Mobilität mit Informationen über die Prämien für den Kauf eines Elektrofahrrads in die deutsche Sprache übersetzt.

SKSK-Gutachten Nr. 54.011 – Datenschutzhinweise und Cookies auf der Website doclr (OB Nr. 21-062): mittels der Website doclr konnten Termine für die COVID-19-Impfung eingetragen werden. Die diesbezüglichen Datenschutzhinweise und Informationen zu der Verwendung von Cookies standen ab 2022 in deutscher Sprache zu Verfügung.

SKSK-Gutachten Nr. 53.052 – FÖD Wirtschaft Website (OB Nr. 20-050): Im Februar 2022 bestätigte der Beschwerdeführer die vollständige Veröffentlichung der Übersetzung der Allgemeinen Verordnung für elektrische Anlagen auf der Website des FÖD Wirtschaft.

Akten unter Beobachtung mit Fortschritt:

SKSK-Gutachten Nr. 51.010 – Proximus-Internetseite – (OB Nr. 19-002-B): nach Angaben des Beschwerdeführers ist es nun möglich, seinen Internetkonsum zu ermitteln. Es bleibt jedoch kompliziert.

https://www.proximus.be/myproximus/en/Personal/services/My-usage___/overview

Auf den Link „Bills and Usage“ erhält man von der deutschen Übersichtsseite aus nur dann Zugriff, wenn man ganz nach unten in den violetten Bereich scrollt und dort unter MyProximus auf, Rechnung und Nutzung“ klickt. Dann gelangt man auf eine englischsprachige Seite, die einem den individuellen Verbrauch anzeigt. Diese Seite kann man anschließend durch die Sprachauswahl oben rechts auf Deutsch umstellen.

SKSK-Gutachten Nr. 51.248 – Proximus-App MyProximus (OB Nr. 19-033; 22-137): Ende 2023 soll eine neue MyProximus-App erscheinen, die auch in deutscher Sprache verfügbar sein wird.

SKSK-Gutachten Nr. 53.222 – Website DogID (OB Nr. 21-097): DogID ist die offizielle Plattform für die Registrierung von Hunden. DogID wird von den drei Regionen Belgiens finanziert (Flandern, Wallonie und Brüssel). Gemäß den neuen Datenschutzrichtlinien müssen Tierhalter ihr Einverständnis geben, dass ihre Daten aufrufbar sind, falls ihr Tier verloren geht. Die Erklärung der Maßnahmen, die der Tierhalter unternehmen muss, wurde übersetzt.

https://www.dogid.be/sites/default/files/claimprocedure_de_part_association_num_rrn.pdf.

Das Online-Formular wurde allerdings noch nicht übersetzt (online.dogid.be).

SKSK-Gutachten Nr. 52.310 – Reisehinweise FÖD Auswärtige Angelegenheiten (OB Nr. 20-166): Das Gutachten dient zurzeit dem Föderalen Ombudsmann zwecks Vermittlung.

SKSK-Gutachten Nr. 50.435 – LIKIV-Website und Formulare für Pflegekräfte (OB Nr. 18-112-A): Im November 2018 waren folgende Websites und Formulare nicht auf Deutsch verfügbar:

<https://www.inami.fgov.be>

<https://www.riziv.fgov.be/fr/professionnels>

https://www.inami.fgov.be/SiteCollectionDocuments/formulaire_infirmiers_demande_inscription_INAMI.docx

Im Januar 2023 waren die Websites noch nicht übersetzt, jedoch mit aktivierter Übersetzung im Browser auf Deutsch verfügbar.

14 Formulare sind auf Deutsch verfügbar:

<https://www.riziv.fgov.be/fr/recherche/pages/default.aspx?k=formulaire&r=%22owstaxIdRILanguage%22%3D%233d92a19d%2D9a26%2D4c19%2D9587%2Df0e92f67c302%3A%22Allemand%22>, darunter auch das Formular zur Einschreibung als Krankenpfleger. Sie sind jedoch nur über die französische Version der Website zugänglich.

SKSK-Gutachten Nr. 51.021 – ENECO Stromanbieter (OB Nr. 19-007):

Neben ENECO hat die VoG Verbraucherschutzzentrale auch die Energieversorger Mega, Luminus, TotalEnergies und Engie Electrabel untersucht. Die VSZ hat die Websites und Callcenter untersucht und zahlreiche Verstöße gegen das Sprachengesetz festgestellt. Die VSZ beauftragte einen Gerichtsvollzieher mit der Eintreibung eines Zwangsgeldes in Höhe von zunächst 30.000 Euro. ENECO hat daraufhin Berufung eingelegt.

ANHANG V – ERLÄUTERUNG ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Der Sammelbegriff „Sprachengesetzgebung“ umfasst folgende Rechtstexte:

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

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

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

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

ANHANG VI – UMGESETZTE ODER ABGELEHNTE EMPFEHLUNGEN AUS VORHERIGEN JAHRESBERICHTEN

1. Umgesetzte oder abgelehnte Empfehlungen an das Parlament

1.1 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: umgesetzt)

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

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

1.2 Klärung der Zuständigkeit der Ombudsperson in Bezug auf Personalkonflikte

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4 Ombudsperson – Aufgabe – Meldungen seitens der Personalmitglieder – Einrichtungen

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – Status: umgesetzt)

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

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

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – Status: umgesetzt)

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

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

1.6 Ombudsperson – Unabhängigkeit – Begriff „neutral“

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – Status: abgelehnt)

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

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

1.7 Verwendung eines einheitlichen Logos für das Beschwerdemanagement

Rechtstext: Dekretvorschlag zum Beschwerdemanagement in der Deutschsprachigen Gemeinschaft

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – Status: umgesetzt)

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

Im Rahmen des Dekrets vom 21. Februar 2021 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements wurde eine zentrale Anlaufstelle

geschaffen, die den Auftrag erhielt, ein einheitliches Logo für das Beschwerdemanagement in der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu entwerfen.

1.8 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 – Status: umgesetzt)

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

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

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

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

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

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

1.10 Ombudsperson – Ende der Tätigkeiten – Abfindung

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – Status: abgelehnt)

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

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

1.11 Ombudsperson – Prüfungskriterien – Billigkeit

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2020 – Status: abgelehnt)

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

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

2. Umgesetzte oder abgelehnte Empfehlungen an lokale Behörden

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 – Status: umgesetzt)

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

2.2 Steuer auf leer stehende Wohnungen

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

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

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

2.3 Umgang mit Verstößen gegen die Polizeiverordnung in Zusammenhang mit Ferienlagern

(Empfehlung aus Jahresbericht 2021 – Kapitel: - Status: teils gegenstandlos, teils umgesetzt)

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 der sanitären Anlagen 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.

3. Umgesetzte oder abgelehnte Empfehlungen allgemeiner Art an Behörden

3.1 Zeitabstand zwischen Versanddatum und Unterschriftsdatum

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

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

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

Pos	Akte	Beschwerde	Einrichtung
1.	22-008	Keine Ausstellung des Diploms	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
2.	22-017-B	Zustand der Notaufnahmewohnung	Lokale Behörden
3.	22-017	Höhe Nutzungsgebühr Notaufnahmewohnung, Verletzung der Privatsphäre	Lokale Behörden
4.	22-021	Art und Weise der Begleitung durch das ÖSHZ	Lokale Behörden
5.	22-026	Ausbleibende Antwort der Ministerin – Schulkosten für ein spezifisches Problem	Politische Institutionen
6.	22-023	Antrag auf Ausgleichszahlung zum Arbeitslosengeld	Lokale Behörden
7.	22-021-A	Beschluss Einstellung Budgetbegleitung	Lokale Behörden
8.	22-026-A	Übernahme Schulkosten für autistischen Schüler über 18 Jahre	Politische Institutionen
9.	22-048	Unverhältnismäßig lange Wartezeit für eine Wohnung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
10.	22-049	Zuschussantrag für Isolierungsarbeiten	Verwaltungsbehörden
11.	22-047	Unbewohnbarkeit der Wohnung – Weigerung der Feststellung durch den Vermieter – keine Strafverfolgung	Verwaltungsbehörden
12.	22-053	Registrierung als Pflegehelferin – Ablehnung	Politische Institutionen
13.	22-058	Müllsteuer	Lokale Behörden
14.	22-061	Ablehnung einer Bauantragsakte	Politische Institutionen
15.	22-060	Einseitige Auflösung des Mietverhältnisses ohne Kündigung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
16.	22-069	Anpflanzung einer bestimmten Heckenart	Lokale Behörden

17.	22-080	Entscheidung des Forem und des Arbeitsamtes der DG zur Airbag-Prämie	Verwaltungsbehörden
18.	22-042-A	Unangemessene Schritte seitens eines ÖSHZ	Lokale Behörden
19.	22-087	Verkehrsübertretung durch Mitarbeiter einer lokalen Behörde	Lokale Behörden
20.	22-098	Übernahme Umbaukosten	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
21.	22-093	Masterdiplom	Verwaltungsbehörden
22.	22-105	Höhe der Wassergebühr	Lokale Behörden
23.	22-115	Dauer der Bearbeitung des Antrags auf Entfernung einer Hecke	Lokale Behörden
24.	22-108-B	Keine vollständige Akteneinsicht erhalten	Lokale Behörden
25.	22-116	Einbußen Einnahmen durch Straßenbauarbeiten	Lokale Behörden
26.	22-118	Keine Übernahme der Kosten für die Begleitung eines Familienmitglieds	Verwaltungsbehörden
27.	22-017-K	Sozialkredit – Widersprüchliche Aussage und Unfreundlichkeit	Verwaltungsbehörden
28.	22-138	Respektloser Umgang und Nötigung zur Unterschrift eines Dokuments auf Französisch	Lokale Behörden
29.	22-140	Events einer Cocktailbar – Zeltaufbau auf dem Parkplatz ohne Genehmigung	Lokale Behörden
30.	22-143	Keine adäquate Berücksichtigung der Beschwerden – Formfehler	Verwaltungsbehörden
31.	22-142	Weigerung zur Haltung eines Listenhundes	Lokale Behörden
32.	22-151	Weigerung der Anerkennung des ausländischen Bachelors	Verwaltungsbehörden
33.	22-152	Keine Antwort auf Fragen zum genehmigten Bauantrag	Lokale Behörden
34.	22-114-A	Antrag auf Mitgliedschaft – unkorrekte Bearbeitung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag

35.	22-173	Folgen von Straßenbauarbeiten	Lokale Behörden
36.	22-032-C	Erzwungene Entfernung eines Objekts trotz Notsituation	Lokale Behörden
37.	22-105-A	Gemeinde verlangt zusätzliche Kosten für die Überprüfung der Wasseruhr	Lokale Behörden
38.	22-185	Keine Reaktion zur Aufforderung zur Mängelbeseitigung wegen Rohrbruchs	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
39.	22-195	Untätigkeit angesichts der Verwahrlosung des Nachbarhauses	Lokale Behörden
40.	22-188	Lärmbelästigung durch Sportinfrastruktur	Lokale Behörden
41.	22-209	Verkehrssicherheit auf dem Bürgersteig	Lokale Behörden
42.	22-214	Verspätete Überweisung und inkorrekte Ausrechnung	Lokale Behörden
43.	22-182-B	Notaufnahmewohnung ist zu teuer	Lokale Behörden
44.	22-077-B	Streichung der Anpassungen für Personen mit Unterstützungsbedarf	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
45.	22-224	Enteignung	Lokale Behörden
46.	22-226	Schleppende Bearbeitung für die Neueinstufung des Behindertenstatus	Verwaltungsbehörden
47.	22-212-C	Fehlende Unterstützung für einen Auszubildenden	Unterrichtswesen
48.	22-212-A	Lehrvertrag: Unterstützung der unlauteren Forderung des Arbeitgebers	Verwaltungsbehörden
49.	22-234	Mindestabstand zur Nachbarschaftsgrenze	Lokale Behörden
50.	22-088-A	Weigerung der Entfernung von Schimmelbildung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
51.	22-241	Höhe eines Anbaus	Lokale Behörden
52.	22-231	Differenzzahlungen zum Kindergeld in Deutschland	Verwaltungsbehörden

53.	22-253	Besuchsrechts eines durch den Jugendrichter platzierten Kindes	Lokale Behörden
54.	22-254	Wahrung der Rechte der Kinder im Rahmen einer Unterbringung	Verwaltungsbehörden
55.	22-017-S	Inhalt des Berichts für den Jugendhilfedienst im Rahmen des Verfahrens vor dem Jugendrichter	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
56.	22-114-E	Inspektion einer touristischen Einrichtung durch das Ministerium	Verwaltungsbehörden
57.	22-254-A	Frequenz der Besuchskontakte und Geschwisterkontakte	Verwaltungsbehörden
58.	22-281	Auflagen für private Ferienzimmer und unangemessene Höhe der Verwaltungsstrafe	Politische Institutionen
59.	22-293	Parkgebühr	Lokale Behörden
60.	22-304	Ablehnung des Antrags auf Heizkostenübernahme	Lokale Behörden

ANHANG VIII – BESCHWERDEN, DIE DIE SPRACHENGESETZGEBUNG BETREFFEN

Pos	Akte	Beschwerde	Einrichtung
1.	22-016	Strafe Verkehrsübertretung Emissionszone	Verwaltungsbehörden
2.	22-043	Steuerbescheid für den Immobiliensteuervorabzug – Sprachengebrauch	Verwaltungsbehörden
3.	22-065	Stromanbieter – Kundendienst in deutscher Sprache	Unternehmen
4.	22-067	Kein Kundendienst in deutscher Sprache	Unternehmen
5.	22-068	Es besteht keine Möglichkeit, im Internet oder telefonisch den Verlust einer Kreditkarte auf Deutsch zu melden.	Unternehmen
6.	22-067-A	Monopolstellung eines Energieanbieters mit deutschsprachiger Kommunikation	Unternehmen
7.	22-070	E-Mails auf Französisch an Empfänger mit Wohnsitz in Deutschland	Verwaltungsbehörden
8.	22-097	Rechnung auf Französisch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
9.	22-101	Keine Beratung auf Deutsch	Verwaltungsbehörden
10.	22-106-A	Hotline ist nicht mit einem deutschsprachigen Mitarbeiter besetzt	Verwaltungsbehörden
11.	22-116-A	Website mit Informationen zur Prämie nicht auf Deutsch	Verwaltungsbehörden
12.	22-111-A	Hotline ohne deutschsprachigen Mitarbeiter	Verwaltungsbehörden
13.	22-127	Sprachengebrauch in einer Verhandlung vor dem Belgischen Staatsrat	Gerichtswesen
14.	22-017-H	Termin für Sozialkredit nur auf Französisch möglich	Verwaltungsbehörden
15.	22-136	Aufforderung zur Übermittlung des Zählerstands nicht auf Deutsch	Unternehmen

16.	22-128	Nichtbeachtung der Aufforderung, Rechnungen und sonstige Kommunikation in deutscher Sprache zu senden	Unternehmen
17.	22-137	App eines Kommunikationsanbieters ist nur auf Englisch verfügbar	Unternehmen
18.	22-077-A	Schreiben auf Französisch anstatt auf Deutsch	Verwaltungsbehörden
19.	22-162	Pflichten des föderalen Inspektionsdienstes des ÖPD Sozialeingliederung	Verwaltungsbehörden
20.	22-164	Minimale Bankdienstleistungen nicht in deutscher Sprache verfügbar	Unternehmen
21.	22-179	Sprachengebrauch im Krankenhaus	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
22.	22-187	Reprobel – Einfordern von Autorenrechten	Unternehmen
23.	22-198	Webmail ist nicht auf Deutsch verfügbar	Unternehmen
24.	22-202	Formulare nicht automatisch auf Deutsch	Unternehmen
25.	22-213	Rechnung wird nicht in Deutsch geschickt	Verwaltungsbehörden
26.	22-218-A	Antworten auf Anfragen auf Französisch	Unternehmen
27.	22-174-B	Nachricht auf Französisch anstatt auf Deutsch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
28.	22-220	Keine automatische Antwort auf Deutsch über die E-Mail „fiscalite.wallonie@spw.wallonie.be“	Verwaltungsbehörden
29.	22-225	Einschreiben auf Französisch erhalten, anstatt auf Deutsch – Bitte um Übersetzung	Verwaltungsbehörden
30.	22-232	Mahnung – Steuerbescheid	Verwaltungsbehörden
31.	22-243	Übersetzungspflicht für Leistungsabrechnungen	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
32.	22-250	Website nicht auf Deutsch verfügbar	Unternehmen

33.	22-248-A	Keine Bestätigung des Antrags auf Verlegung des Anschlusses	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
34.	22-248	Keine Eingangsbestätigung – Angaben teilweise nur auf Französisch – aufwendiges Verfahren	Unternehmen
35.	22-266	Schreiben zu Vertrag und Website sind nicht auf Deutsch verfügbar	Unternehmen
36.	22-278-A	Mündliche und schriftliche Mitteilungen der Versicherung sind nicht auf Deutsch	Unternehmen
37.	22-278	Kundenkontakt und Schriftverkehr sind nicht auf Deutsch	Unternehmen
38.	22-289	Sprache eines Internet-Shops	Unternehmen
39.	22-297	Keine „garantierte“ Vertretung der Ostbelgier in den Gremien der Versicherung	Unternehmen
40.	22-303-A	Callcenter für deutschsprachige Bürger nicht erreichbar	Verwaltungsbehörden
41.	22-255-A	Empfangsbestätigung und Beschluss über den Antrag für die Energieprämie ist nicht auf Deutsch	Verwaltungsbehörden
42.	22-305	E-Mail nicht auf Deutsch erhalten	Verwaltungsbehörden