

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

- 1.1 Vermittlung bei Beschwerden
- 1.2 Hilfestellung in Sachen Sprachengesetzgebung
- 1.3 Entgegennahme von vertraulichen Hinweisen
- 1.4 Beschwerden zur elektronischen Kommunikation
- 1.5 Nachforschungen
- 1.6 Weiterleitung

KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN

- 2.1 Gesamtanzahl der Anfragen
- 2.2 Anfragen in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes
- 2.3 Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes
- 2.4 Offene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes
- 2.5 Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes
- 2.6 Anfragen zur Sprachengesetzgebung
- 2.7 Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit des Ombudsdienstes
- 2.8 Beschwerderegister
- 2.9 Zufriedenheitsumfrage des Ombudsdienstes

KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN

- 3.1 Empfehlungen an das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft
- 3.2 Empfehlungen an die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft
- 3.3 Empfehlungen an das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft
- 3.4 Empfehlungen an die lokalen Behörden
- 3.5 Empfehlungen an die öffentlichen Sozialhilfezentren
- 3.6 Empfehlungen an das Unterrichtswesen
- 3.7 Allgemeine Empfehlungen an Behörden
- 3.8 Empfehlungen an Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag

KAPITEL 4 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN

KAPITEL 5 – DATENSCHUTZ

KAPITEL 6 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG

KAPITEL 7 – AUSBLICK

ANHÄNGE

Vorwort

Sehr geehrte Frau Präsidentin,
sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete,

wie jedes Jahr möchten wir Sie über die Aktivitäten des Ombudsdienstes im vergangenen Jahr informieren. Dabei verfolgt der Ombudsdienst die Mission, konkrete Lösungen für die von Ostbelgiern gemeldeten Probleme zu suchen und gemeinsam mit den Behörden über mögliche Verbesserungen nachzudenken. So tragen wir zur Förderung einer leistungsfähigen, transparenten und gerechten Verwaltung bei, die unter Achtung der Grundrechte aller Menschen handelt. Dafür können wir auf einen konstruktiven Dialog mit den verschiedenen gemeinschaftlichen und kommunalen Verwaltungen zählen, wofür wir diesen herzlich danken.

Der Jahresbericht beschreibt in Kapitel 1 die verschiedenen Aufgaben des Ombudsdienstes. Kapitel 2 gibt einen quantitativen Überblick über die Arbeit des Dienstes. Kapitel 3 enthält Empfehlungen. Kapitel 4 erläutert die Netzwerkarbeit. Die Bemühungen, den Ombudsdienst bekannter und zugänglicher zu machen, werden in Kapitel 5 dargestellt. Kapitel 6 beschreibt den Umgang mit dem Datenschutz und Kapitel 7 die finanzielle und materielle Ausstattung des Ombudsdienstes. Im letzten Kapitel wagen wir einen Ausblick.

Ziel von Verwaltungsverfahren und öffentlichen Dienstleistungen ist es, dass jeder das bekommt, was ihm zusteht. Eine Unachtsamkeit oder ein Versehen, oft in Verbindung mit einer schwierigen Phase im Privatleben oder im Unternehmen, institutionelle Komplexität, eine unzugängliche Verwaltungssprache und komplizierte Verfahren resultieren in Fehlern, ohne dass dies notwendigerweise ein Beweis für eine betrügerische Absicht oder grobe Fahrlässigkeit des Bürgers ist. Als Ombudsperson empfehlen wir dem Parlament daher, den Bürgern die Möglichkeit zu geben, einem in gutem Glauben begangenen Fehler zu korrigieren.

An dieser Stelle möchten wir uns bei Ihnen und beim Präsidium für das dem Ombudsdienst entgegengebrachte Vertrauen und die finanzielle Ausstattung bedanken. Des Weiteren gebührt dem Greffier sowie sämtlichen Mitarbeitern der Parlamentsverwaltung, die den Ombudsdienst in jeder Hinsicht kompetent und stets tatkräftig unterstützt haben, unser besonderer Dank. Abschließend sei unserer Referentin, die uns tatkräftig und zuverlässig zur Seite steht, ein herzlicher Dank ausgesprochen.

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 von Bürgern in Bezug auf die Einhaltung der Sprachengesetzgebung (1.2), Prüfung von Meldungen zu 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 vermittelt bei Beschwerden zu Behörden, die unter die Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen.

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

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

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

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

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

Beschwerdeführers muss bekannt sein.

Wenn die formale Annehmbarkeit geklärt ist, kann die Bearbeitung trotzdem aus folgenden Gründen verweigert werden: wenn die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist; wenn der Beschwerdeführer kein vorgeschriebenes Einspruchsverfahren eingeleitet oder keine anderen Schritte unternommen hat, um Genugtuung zu erhalten; wenn die Beschwerde im Wesentlichen identisch ist mit einer vorherigen, die die Ombudsperson bereits zurückgewiesen hat, insofern keine neuen Fakten vorliegen; wenn die Beschwerde sich auf Fakten bezieht, die mehr als ein Jahr vor Einreichung der Beschwerde zurückliegen; wenn die Untersuchung der Beschwerde mit der Prüfung einer richterlichen Entscheidung einhergeht sowie wenn Beschwerden zum Zeitpunkt des Einreichens Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens sind. Die Ombudsperson verweigert auch die Prüfung von Beschwerden, die sich auf das Arbeitsverhältnis eines Mitarbeiters, einer Behörde oder einer Einrichtung beziehen, wenn die Beschwerde der Person durch die Arbeitsmedizin oder die Gewerkschaft untersucht wird.

Wenn die Anfrage eine reine Informationsanfrage ist, verweisen wir auf die Stelle, die diese Auskunft erteilen kann. Bezieht sich die Frage z. B. auf das Recht auf Akteneinsicht, übermitteln wir diesen Rechtstext ohne weiteren Kommentar.

1.2 HILFESTELLUNG IN SACHEN SPRACHENGESETZGEBUNG

Der Dienst informiert den Bürger über die verschiedenen Möglichkeiten, seine Rechte in puncto Sprachengesetzgebung einzufordern.

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 selbst 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.

Auf Anfrage erhalten Bürger eine Unterstützung beim Verfassen eines Schreibens an den Parlamentspräsidenten bzw. die Parlamentspräsidentin oder den Ministerpräsidenten, wenn sie wünschen, dass die Politik auf die von ihnen erkannte Problematik hingewiesen wird.

1.3 ENTGEGENNAHME VON VERTRAULICHEN HINWEISEN

Die Ombudsperson nimmt vertrauliche Meldungen seitens Personalmitgliedern lokaler Behörden, Behörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, des Parlaments und der Regierung entgegen, die innerhalb ihrer Einrichtung bei der Ausübung ihres Amtes vermuten, Kenntnis von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten erlangt zu haben. Voraussetzung ist, dass das Personalmitglied seine Vermutungen seinem Vorgesetzten gemeldet hat und die Behörde innerhalb von dreißig Tagen nicht oder nicht ausreichend reagiert hat. Wenn das Personalmitglied befürchtet, aufgrund der Meldung disziplinarisch verfolgt oder einer Strafe unterworfen zu werden,

kann es sich an den Ombudsdienst wenden.

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

Im Prinzip hat der Ombudsdienst die Aufgabe, die Stichhaltigkeit der im Rahmen der Meldung erhobenen Behauptungen zu prüfen, zusätzliche Auskünfte zu erfragen und interne Nachforschungen durchzuführen. In der Praxis stellen wir fest, dass die Mehrheit der Meldungen sich auf Mobbingvorwürfe beziehen. In dem Fall verweisen wir auf die Möglichkeit, bei der vom Arbeitgeber bezeichneten Vertrauensperson oder bei der Arbeitsmedizin einen „Antrag auf formelle psychosoziale Intervention bei Gewalt, moralischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz“ zu stellen. Wenn die Meldung eine Straftat vermuten lässt, leiten wir diese an die Staatsanwaltschaft weiter. Demnach besteht unsere Aufgabe in der Regel in der Vereinbarung eines zeitlichen Kündigungsschutzes für diese Person.

Bei all diesen Schritten achtet der Ombudsdienst auf den Schutz der Identität des Hinweisgebers. Der Ombudsdienst erteilt zudem umfassend, unabhängig und kostenlos Auskünfte über die Rechte der betroffenen Personen, über Abhilfemöglichkeiten und Verfahren gegen Repressalien. Zu diesem Zweck stellt der Dienst u.a. Informationen auf seiner Website zur Verfügung. Personen erhalten auch Auskunft und Beratung, wenn sie nur erwägen, einen Hinweis zu melden.

1.4 BESCHWERDEN ZUR ELEKTRONISCHEN KOMMUNIKATION

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

Aufgabe der Ombudsperson ist es, auf Anfrage eines Bürgers 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 sie schriftlich oder persönlich beim Ombudsdienst eingereicht worden sind, weitergeleitet: entweder an die Behörde selbst oder, falls vorhanden, an die zuständige Ombudsperson.

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

KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über alle Anfragen, die der Ombudsdienst im Jahr 2024 erhalten hat.

Die Gesamtzahl der an den Ombudsdienst gerichteten Anfragen ist unter Punkt 2.1 aufgeführt. Punkt 2.2 behandelt die Anfragen, die in den Zuständigkeitsbereich der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen. Die Anzahl der zur Prüfung angenommenen Beschwerden wird unter Punkt 2.3 aufgeführt. Die im Jahr 2024 abgeschlossenen Akten werden unter Punkt 2.4 behandelt. Die am 31. Dezember 2024 noch offenen Akten sind unter Punkt 2.5 aufgeführt.

Statistische Angaben zu Beschwerden, die die Sprachengesetzgebung betreffen, sind unter Punkt 2.6 aufgeführt. Die Anzahl der Anfragen, für die der Ombudsdienst nicht zuständig ist, wird unter Punkt 2.7 aufgeführt. Punkt 2.8 befasst sich mit den von den Behörden übermittelten Beschwerderegistern. Die Auswertung der Zufriedenheitsanalyse ist Gegenstand von Punkt 2.9.

2.1 GESAMTANZAHL DER ANFRAGEN

In diesem Kapitel wird zuerst die Gesamtanzahl der Anfragen aufgeführt. Eine Anfrage kann eine Beschwerde sein, eine Informationsanfrage oder ein Hinweis.

In der Folge werden die Anfragen nach Art der Kontaktaufnahme aufgeschlüsselt.

Anschließend werden die Anfragen nach den verschiedenen Aufgaben des Ombudsdienstes gegliedert („Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit“).

Zuletzt werden die Anzahl der im Jahr 2024 abgeschlossenen Anfragen sowie die Zeit, die der Ombudsdienst für die Bearbeitung dieser Anfragen benötigt hat, angegeben.

Im Laufe des Jahres gingen 341 Anfragen beim Ombudsdienst ein. Dies stellt im Vergleich zum Vorjahr eine Veränderung von -21 % dar. Der Rückgang der Anzahl Anfragen betrifft vor allem zwei Bereiche: Anfragen, für die der Ombudsdienst nicht zuständig ist, sowie die Beschwerden zur Sprachengesetzgebung.

Anfragen an den Ombudsdienst	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024
Akteneingang	434	341	-21 %

Der Erstkontakt erfolgte in 40 % der Fälle per E-Mail. 30 % der Personen bevorzugten das Telefon, um ihre Anliegen vorzubringen. Über das Internetformular erreichten 14 % der Anfragen den Ombudsdienst. 11 % der Anfragen wurden persönlich vorgetragen.

Von den 102 telefonischen Anfragen wurden 84 nicht weiterverfolgt. Gemessen an der Gesamtzahl der Anfragen, die der Ombudsdienst über die verschiedenen Kanäle erhalten hat, entspricht dies 23 %.

Die Anfragen verteilten sich hauptsächlich auf drei Themenblöcke: Anfragen, die in die klassische Zuständigkeit des Ombudsdienstes fallen (46 %), Anfragen zur Sprachengesetzgebung (8 %) sowie Anfragen, für die der Ombudsdienst nicht zuständig ist (45 %).

Die Anfragen außerhalb der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nahmen um 28 % ab. Diesen deutlichen Rückgang führt die Ombudsperson auf die Pressekampagne der Verbraucherschutzzentrale zur Beschwerde-Auskunftsstelle zurück. 2023 gab es zudem außergewöhnlich viele Beschwerden zu den verschiedenen Maßnahmen, die der Föderalstaat ergriffen hatte, um die Auswirkungen der Energiekrise abzufedern.

2024 erhielt der Ombudsdienst keine neuen Beschwerden mit Bezug zur elektronischen Kommunikation.

Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft	162	157	-3 %	46 %
Meldungen an den Ombudsdienst	6	2	-67 %	< 1 %
bezüglich der Sprachengesetzgebung	51	28	-45 %	8 %
außerhalb der Zuständigkeit	215	154	-28 %	45 %
Summe	434	341	-21 %	100 %

Insgesamt 333 Anfragen konnten im Jahr 2024 bearbeitet und abgeschlossen werden. Der Rückgang der Zahl der abgeschlossenen Fälle hängt mit der geringeren Zahl der an den Ombudsdienst gerichteten Anfragen zusammen.

Bearbeitete Anfragen des Ombudsdienstes	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024
Akten geschlossen	425	333	-22 %

85 % der Anfragen wurden innerhalb von 4 Monaten bearbeitet, 7 % innerhalb von 8 Monaten und 2 % innerhalb von 12 Monaten. In 6 % der Fälle nahm die Bearbeitung länger als ein Jahr in Anspruch.

Bearbeitete Anfragen des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
bis 4 Monate	366	284	-22 %	85 %

5 bis 8 Monate	30	23	-23 %	7 %
9 bis 12 Monate	16	7	-56 %	2 %
mehr als 1 Jahr	9	13	+44 %	4 %
mehr als 2 Jahre	3	4	+33 %	1 %
mehr als 3 Jahre	1	2	+100 %	< 1 %
Summe	425	333	-22 %	100 %

Die Zahl der noch offenen Anfragen belief sich am 31. Dezember 2024 auf 104.

Offene Anfragen des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
bis 4 Monate	36	29	-19 %	28 %
5 bis 8 Monate	21	25	+19 %	24 %
9 bis 12 Monate	10	12	+20 %	12 %
mehr als 1 Jahr	20	22	+10 %	21 %
mehr als 2 Jahre	6	12	+100 %	12 %
mehr als 3 Jahre	2	3	+50 %	3 %
mehr als 4 Jahre	1		-100 %	0 %
mehr als 5 Jahre		1	+100 %	< 1 %
Summe	96	104	+8 %	100 %

2.2 ANFRAGEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Die Anzahl der Anfragen, die den Zuständigkeitsbereich der Deutschsprachigen Gemeinschaft betreffen, bleibt im Vergleich zum Vorjahr konstant. Lediglich die Informationsanfragen sind rückläufig. Dies führen wir auf die verstärkten Werbemaßnahmen der Beschwerde-Auskunftsstelle der Verbraucherschutzzentrale zurück.

Anfragen in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Art der Fragestellung	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
Beschwerden bezüglich Verwaltungen/ Einrichtungen	130	130		83 %
Fragen nach einer Information	21	14	-33 %	9 %
Fragen nach einer Rechtsauskunft	6	10	+67 %	6 %
Fragen nach einer Hilfestellung	2	3	+50 %	2 %
Feststellung einer Situation	3		-100 %	0 %
Summe	162	157	-3 %	100 %

2.3 ANGENOMMENE BESCHWERDEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

In diesem Abschnitt wird zunächst auf die Anzahl der angenommenen Beschwerden eingegangen. Anschließend wird auf die abgewiesenen Beschwerden hingewiesen.

Von den 130 Beschwerden, die der Ombudsdienst erhielt, wurden 59 angenommen.

Annehmbare Beschwerden	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024
Anzahl	48	59	+23 %

Von den 59 angenommenen Beschwerden zeigten 2 Beschwerdeführer im weiteren Verlauf keine Reaktion mehr. 3 weitere Personen sahen schlussendlich von einer Beschwerde ab, nachdem sie vom Ombudsdienst eine erste Einschätzung mit Bezug auf die vorgebrachten Argumente erhielten, noch bevor die Behörde über den Eingang der Beschwerde informiert war.

Von den 59 angenommenen Beschwerden blieben demnach 49, die 2024 zu prüfen waren.

Annehmbare Beschwerden nach der Annehmbarkeit	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
Akten, bearbeitet durch den Ombudsdienst	36	49	+36 %	83 %
Beschwerdeführer wünscht keine weitere Bearbeitung	9	3	-67 %	5 %
Beschwerdeführer wartet noch	1	5	> 100 %	8 %
Beschwerdeführer zeigt keine Reaktion mehr	2	2		3 %
Summe	48	59	+23 %	100 %

2024 kamen insgesamt 49 neue annehmbare Beschwerden hinzu, die effektiv einer Prüfung unterzogen wurden. Letztere Summe bezieht sich auf 18 Handlungen von lokalen Behörden (wovon 6 auf ÖSHZ) und 11 Beschlüsse der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft bzw. Beschlüsse bestimmter Mitarbeiter der Verwaltung, die per Erlass der Regierung vom 19. Dezember 2019 zur Erteilung bestimmter Vollmachten an Bedienstete des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft bevollmächtigt wurden. Nur 9 betrafen die Verwaltungsbehörden.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
Verwaltungsbehörden	19	9	-53 %	18 %
Lokale Behörden	6	18	> 100 %	37 %
Regierung	2	11	> 100 %	22 %
Unterrichtswesen	2	4	+100 %	8 %
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	6	7	+17 %	14 %
andere	1		-100 %	0 %

Summe	36	49	+36 %	100 %
--------------	-----------	-----------	--------------	--------------

48 angenommene Beschwerden wurden von Privatpersonen eingereicht. In einem Fall machte die Ombudsperson von der im Dekret zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson vorgesehenen Möglichkeit Gebrauch, von sich aus tätig zu werden.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Statut des Beschwerdeführers	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
von Bürgern	31	48	+55 %	98 %
von Unternehmern	4		-100 %	0 %
von Einrichtungen	1		-100 %	0 %
vom Ombudsdienst		1	+100 %	2 %
Summe	36	49	+36 %	100 %

Die meisten Beschwerdeführer hatten ihren Wohnsitz in Eupen, gefolgt von Raeren und Kelmis.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Wohnort des Beschwerdeführers	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
4700 Eupen	9	19	> 100 %	39 %
4710 Lontzen	1	2	+100 %	4 %
4720 Kelmis	7	5	-29 %	10 %
4730 Raeren	3	10	> 100 %	20 %
4750 Bütgenbach	2	2		4 %
4760 Büllingen		1	+100 %	2 %
4770 Amel	2	2		4 %
4780 St. Vith	5	2	-60 %	4 %
4790 Burg-Reuland		1	+100 %	2 %
Inland	5	5		10 %
Ausland	2		-100 %	0 %
Summe	36	49	+36 %	100 %

Der folgende Abschnitt geht auf die vom Ombudsdienst verweigerten Beschwerden ein.

Von den 130 Beschwerden, die der Ombudsdienst 2024 erhielt, wurde in 71 Fällen eine Prüfung verweigert.

Verweigerte Beschwerden	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024
Anzahl	82	71	-13 %

Die untenstehende Tabelle führt die Gründe auf, aus denen der Ombudsdienst die Prüfung einer Beschwerde ablehnt. Der Hauptgrund ist das Fehlen der Nutzung der ersten Beschwerdelinie (59 %).

Verweigerte Beschwerden nach der Annehmbarkeit	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
Beschwerdeführer wartet noch		1	+100 %	1 %
verweigert - telefonische Beschwerde wurde nicht schriftlich bestätigt	18	5	-72 %	7 %
verweigert - keine eigenen Schritte unternommen	37	1	-97 %	1 %
verweigert - die 1. Beschwerdelinie wurde nicht genutzt	6	42	> 100 %	59 %
verweigert - keine verwaltungsrechtliche Beschwerde erhoben		4	+100 %	6 %
verweigert - es wurde nicht auf die Entscheidung der Behörde gewartet	2	8	> 100 %	11 %
verweigert - es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet	8	1	-88 %	1 %
verweigert - Beschwerde ist offensichtlich unbegründet	4		-100 %	0 %
verweigert - Beschwerde ist älter als ein Jahr	2		-100 %	0 %
verweigert - Beschwerde entstammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung	1	2	+100 %	3 %
verweigert - anderer Grund	2	7	> 100 %	10 %
verweigert - Beschwerde ist Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens	2		-100 %	0 %
Summe	82	71	-13 %	100 %

2.4 GESCHLOSSENE AKTEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Der folgende Abschnitt befasst sich mit den im Jahr 2024 vom Ombudsdienst abgeschlossenen Prüfungen von Beschwerden. Es werden die Anzahl der abgeschlossenen Fälle, die Bearbeitungsdauer, die Begründetheit der Beschwerden und bei begründeten Beschwerden die verletzten Ombudsnormen angegeben.

Im Jahr 2024 konnten 33 Akten abgeschlossen werden. Dies stellt eine Steigerung von 27 % im Vergleich zum Vorjahr dar.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
bis 4 Monate	7	14	+100 %	42 %

5 bis 8 Monate	8	6	-25 %	18 %
9 bis 12 Monate	5	1	-80 %	3 %
mehr als 1 Jahr	4	7	+75 %	21 %
mehr als 2 Jahre	1	4	> 100 %	12 %
mehr als 3 Jahre	1	1		3 %
Summe	26	33	+27 %	100 %

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

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/ Einrichtung	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
Verwaltungsbehörden	11	11		33 %
Lokale Behörden	8	13	+63 %	39 %
Regierung	1	2	+100 %	6 %
Unterrichtswesen	3	1	-67 %	3 %
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	3	5	+67 %	15 %
andere		1	+100 %	3 %
Summe	26	33	+27 %	100 %

61 % der Akten wurden mit einem Prüf- und Vermittlungsverfahren abgeschlossen. In 7 Fällen waren die Beschwerden begründet und in 11 Fällen unbegründet. In 2 Akten konnten die Beschwerden aufgrund widersprüchlicher Aussagen nicht geprüft werden. 2 Beschwerdeführer bevorzugten, dass ihre Beschwerde durch UNIA, das Zentrum für Chancengleichheit, analysiert wird.

Wenn eine Beschwerde gegenstandslos wurde, hat die Behörde den Beschluss zurückgezogen und durch einen neuen ersetzt, ohne auf das Resultat des Ombudsverfahrens zu warten. Dies kann als Folge der Anrufung des Ombudsdienstes interpretiert werden.

Beschwerdeführer brechen aus verschiedenen Gründen das Ombudsverfahren ab. Eine Person erklärte, Angst vor einer nachteiligen Reaktion der Behörde zu haben, sollte diese über das Vorhaben des Ombudsdienstes informiert werden, ihre Beschwerde zu prüfen.

Eine andere Person war enttäuscht, dass obschon die Ombudsperson festgestellt hatte, dass das von der Behörde praktizierte Vorgehen nicht legal war, diese nicht bereit war, in ihrem Fall ihr Vorgehen zu korrigieren mit der Begründung, dass sie dann diesen Beschwerdeführer im Vergleich zu anderen Bürgern, die sich nicht beschwert haben, bevorzugen würde.

Ein anderer Beschwerdeführer wurde von der Behörde selbst gebeten, die Beschwerde zurückzuziehen, um die Zusammenarbeit nicht zu belasten.

Ein weiterer Grund für den Abbruch eines Ombudsverfahrens könnte sein, dass die Beschwerdeführer auf der Grundlage der im Verlauf des Ombudsverfahrens ausgetauschten Argumente der Ansicht sind, dass das Ombudsverfahren wahrscheinlich zu dem Ergebnis kommen wird, dass kein Fehler seitens der Behörde feststellbar ist, u. a., weil sie selbst eine Frist nicht eingehalten haben.

Drei Fälle bezogen sich auf den BRAWO-Zuschuss während der Coronakrise. Zwei Beschwerdeführer teilten der Ombudsperson mit, dass der Staat keinen guten Eindruck hinterlässt, wenn er eine Zuschusszusage macht, woraufhin der Bürger alle Weiterbildungen absolviert, und am Ende das Ministerium wegen einer Fristüberschreitung nicht zahlt. Sie finden, dass die Deutschsprachige Gemeinschaft als „bonus pater familias“, der selbst Schulen wegen Corona geschlossen hat, einen Automatismus hätte vorsehen müssen, wonach die Frist für das Einreichen der Abschlusszeugnisse bzw. Rechnungen automatisch verlängert worden wäre. Sie seien auf den Zuschuss nicht angewiesen, aber für manche jungen Leute stellten 1.000 Euro ein Monatseinkommen dar. Zudem stellte der Beschwerdeführer sich die Frage, was mit dem Geld geschehe, das nicht gebraucht worden sei.

Beschlüsse können Gegenstand von verwaltungsrechtlichen Einsprüchen sein. Nur bei einer Nichtigkeitsklage vor dem Staatsrat wird die Frist, um Klage beim Staatsrat einzureichen, für 4 Monate ausgesetzt. Bei allen anderen Einsprüchen läuft die Frist weiter. Das Zeitfenster, um über den Ombudsdienst eine Einigung zu finden, ist sehr begrenzt. Um die Möglichkeit des Einspruchs nicht zu verlieren, ziehen manche Beschwerdeführer es vor, sofort vor Gericht zu ziehen.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Bearbeitung	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
Beschwerden mit Prüfverfahren	18	20	+11 %	61 %
a. Beschwerde begründet	8	7		
b. Beschwerde unbegründet	10	11		
c. Beschwerde ohne Beurteilung		2		
Beschwerden ohne Prüfung oder Vermittlung	8	13	+63 %	39 %
a. fehlende Reaktion des Beschwerdeführers	4	9		
b. Beschwerde wurde inzwischen gegenstandslos	2	3		
c. Beschwerde nun Gegenstand eines gerichtlichen Verfahrens	1	1		
Summe	26	33	+27 %	100 %

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

Begründete Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
Verwaltungsbehörden	4	2	-50 %	29 %
a. Korrektur	2	2		
b. partielle Korrektur	1			
c. Korrektur nicht möglich	1			
Lokale Behörden	1	4	> 100 %	57 %
a. Korrektur		3		

b. partielle Korrektur	1	1		
Regierung		1	+100 %	14 %
a. Korrektur		1		
Unterrichtswesen	2		-100 %	0 %
a. Korrektur	1			
b. partielle Korrektur	1			
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	1		-100 %	0 %
a. Korrektur	1			
Summe	8	7	-13 %	100 %

Nachfolgend sind in anonymisierter Form beispielhaft Fälle aufgeführt, in denen gegen die Ombudsnormen verstoßen wurde. Sie zeigen auch, welche Lösungen gefunden werden konnten.

Ombudsnorm „korrekte Rechtsanwendung“

Gegenstand der Beschwerde war ein Bescheid des Arbeitsamtes der Deutschsprachigen Gemeinschaft von 2023, mit dem ein rechtzeitig gestellter Antrag auf Freistellung während eines Vollzeitstudiums abgelehnt wurde, obwohl die Person ihr Studium bereits begonnen hatte. Der Bescheid verwies auf die Zeitspanne zwischen dem Ende der vorherigen Ausbildung und dem Beginn des neuen Studiums. Diese Zeitspanne würde nicht zwei Jahren entsprechen, so wie es in Artikel 28 §3 Nummer 4 des Erlasses vom 13. Dezember 2018 über Berufsausbildungen für Arbeitsuchende vorgesehen ist. Vor 1 Jahr und 11 Monaten hatte die Person ihre Ausbildung nicht beendet, sondern abgebrochen. Es stand daher zur Debatte, wie der Begriff „Ende einer Ausbildung“ zu verstehen sei: als „Abschluss einer Ausbildung“ oder auch im Falle eines Abbruchs. Aus der Lektüre des gesamten Erlasses konnte der Unwille der Regierung abgeleitet werden, einer Person, die schon einen Abschluss erlangt hatte, innerhalb der nächsten zwei Jahre den Beginn einer neuen Qualifizierung zu ermöglichen. Aufgrund der Tatsache, dass der Behörde jedoch ein internes Rundschreiben vorlag, wonach ein Abbruch einer Ausbildung als „Ende“ einer Ausbildung zu werten sei, war es der Behörde nicht möglich, den Beschluss zurückzuziehen. Jedoch fiel der Behörde anlässlich des Ombudsverfahrens ein Formfehler auf, woraufhin sie den ursprünglichen Beschluss zurückzog (Akte 23-354).

Ombudsnorm „Gleichbehandlung“

Anlässlich einer Straßensanierung wurde der Kellerschacht eines Privathauses durch einen größeren Schacht ersetzt. Der Bürger war damit nicht einverstanden. Er befürchtete, dass dadurch mehr Schmutz in seinen Keller gelangen würde. Die Baufirma verwies darauf, dass es sich bei den Kellerschächten um Einheitsgrößen handele. Die Gemeinde kam dem Bürger entgegen und ersetzte das Gitter auf dem Kellerschacht durch eine gelochte Metallplatte. Der Einbau selbst war jedoch nicht fachgerecht ausgeführt worden. Einige Monate nach Fertigstellung der Straße stellte der Bürger Feuchtigkeit in seinem Keller fest. Anlässlich der Erhebung der Kanalsteuer kam es zu einem jahrelangen Streit über die Kosten der Beseitigung des Feuchtigkeitsschadens. Im Rahmen des Ombudsverfahrens konnte unter Beiziehung eines Sachverständigen geklärt werden, dass die Feuchtigkeit vom Beschwerdeführer selbst verursacht worden war – er hatte die Wände mit Farbe luftdicht verschlossen. Die damalige Auskunft, es gebe nur Einheitsgrößen für den Kellerschacht, erwies sich als falsch. Die Bürger wurden demnach mit Bezug auf die Wahl der Größe der Kellerschächte nicht gleich behandelt. Als Kompromisslösung konnte die Ombudsperson die Gemeinde dazu bewegen, die Metallplatte erneut und diesmal fachgerecht anzubringen (Akte 21-273).

Ombudsnorm „Vertrauen“

Im Jahr 2017 stimmte ein Bürger auf Anfrage einer Gemeinde der Fällung mehrerer Bäume aus verkehrstechnischen Gründen zu, unter der schriftlichen Zusicherung, dass die Gemeinde an beiden Enden der Straße verkehrsberuhigende Maßnahmen vorsehen würde. Die Gemeinde führte diese Maßnahme jedoch nur auf einer Seite durch.

Im Rahmen des Ombudsverfahrens konnte geklärt werden, dass die Verzögerung der Umsetzung in den letzten Jahren auf die Herausforderungen zurückzuführen war, die die Gemeinde aufgrund der Hochwasserkatastrophe zu bewältigen hatte. Inzwischen hat die Gemeinde die verkehrsberuhigende Maßnahme auch auf der anderen Straßenseite vorgenommen (Akte 24-105).

Ombudsnorm „gewissenhafte Verwaltung“

Ein ÖSHZ verweigerte einer Belgierin mit türkischen Wurzeln das Recht auf Eingliederungseinkommen, nachdem sie im Februar 2023 Opfer des Erdbebens im Süden der Türkei geworden war. Das ÖSHZ gab an, nicht überprüfen zu können, ob die Frau bzw. ihr Mann nicht doch über Einkünfte in der Türkei verfügen würden, verlangte jedoch auch keine Informationen zur finanziellen Situation. Des Weiteren hegte das ÖSHZ den Verdacht, dass bei der Rückkehr nach Belgien Unregelmäßigkeiten vorlagen. Die Frau hatte auf ihrem Visumantrag ein Hotel in Mons angegeben, obschon sie früher in Verviers gelebt hatte. Auch die Tatsache, dass sie bei einer Frau untergekommen war, die die Familie vorher nicht kannte, erschien dem Sozialhilferat sonderbar. Man vermutete, dass diese Frau einer Schleuserbande angehörte, weil ihr Mann sich regelmäßig und lange in der Türkei aufhielt.

Durch die Intervention der Ombudsperson konnte die finanzielle Situation der Frau anhand von Bankauszügen und einer offiziellen Bescheinigung der türkischen Justiz (Konkurs) dargelegt werden. Der Grund, warum die Frau Mons in ihrem Visumantrag angegeben hatte, war, dass sie jeden Kontakt mit der Familie ihres Ex-Mannes vermeiden wollte. Die Bekannte, bei der sie untergekommen war, war die Freundin einer Freundin. Mit dem Argument, dass Schleuser in der Regel keine Flüchtlinge bei sich zu Hause aufnehmen würden, ließ das ÖSHZ seine Bedenken fallen. Das ÖSHZ nahm den ersten Beschluss zurück und gewährte der Frau vier Monate später rückwirkend Eingliederungseinkommen.

2.5 OFFENE AKTEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES (31. DEZEMBER 2024)

Am 31. Dezember 2024 waren 87 Akten beim Ombudsdienst offen. Dabei handelte es sich zum Großteil um Akten, deren Prüfung noch nicht abgeschlossen war, sowie um einige Beschwerden, die den Ombudsdienst kurz vor Ende des Jahres erreichten und deren Zulässigkeit bzw. Annehmbarkeit noch geprüft werden musste.

Offene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
bis 4 Monate	20	20		23 %
5 bis 8 Monate	15	22	+47 %	25 %
9 bis 12 Monate	5	10	+100 %	11 %
mehr als 1 Jahr	16	20	+25 %	23 %
mehr als 2 Jahre	5	12	> 100 %	14 %
mehr als 3 Jahre	1	2	+100 %	2 %
mehr als 4 Jahre	1		-100 %	0 %

mehr als 5 Jahre		1	+100 %	1 %
Summe	63	87	+38 %	100 %

2.6 ANFRAGEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

2024 wurden 28 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung eingereicht.

Der Anhang Nr. IX beinhaltet eine Übersicht der verschiedenen Beschwerden.

Die Anzahl Anfragen zur Sprachengesetzgebung nahm im Vergleich zum Vorjahr um 45 % ab. Die Ombudsperson sieht dafür mehrere Gründe: Der Ombudsdienst schaltete weniger Anzeigen. Außerdem wurden in der Presse unter Bezugnahme auf die französischsprachigen Verkehrsprotokolle andere mögliche Ansprechpartner angegeben, wie die Regierung oder das Gericht erster Instanz.

Sprachengesetzgebung	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024
Anzahl	51	28	-45 %

85 % der Akten, die die Sprachengesetzgebung betreffen, können innerhalb eines Jahres abgeschlossen werden.

Bearbeitete „Sprachenakten“ in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
bis 4 Monate	35	15	-57 %	44 %
5 bis 8 Monate	9	11	+22 %	32 %
9 bis 12 Monate	9	3	-67 %	9 %
mehr als 1 Jahr	3	5	+67 %	15 %
mehr als 2 Jahre	1		-100 %	0 %
Summe	57	34	-40 %	100 %

2.7 BESCHWERDEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Die Anzahl Anfragen, für die der Ombudsdienst nicht zuständig ist, betrug 2024 154. Das sind 28 % weniger als im Vorjahr. In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass die Anzahl dieser Art von Anfragen im Jahr 2023 um 20 % gestiegen war. Dieser Anstieg war auf die zahlreichen Beschwerden in Zusammenhang mit dem föderalen Energiebonus zurückzuführen.

In mehr als der Hälfte der Fälle hat der Ombudsdienst eine Auskunft erteilt und in knapp 22 % der Fälle hat der Ombudsdienst die Beschwerde weitergeleitet.

Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
Information gegeben	73	40	-45 %	26 %

Information mit einer Adressauskunft gegeben	40	62	+55 %	40 %
Information mit einer Rechtsauskunft gegeben	2		-100 %	0 %
Hilfestellung gegeben	2	3	+50 %	2 %
Beschwerdeführer hat eine Feststellung gemacht	6	1	-83 %	< 1 %
an die Behörde selbst verwiesen	2	1	-50 %	< 1 %
Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos	2	2		1 %
Abbruch durch den Beschwerdeführer	11	6	-45 %	4 %
Annahme abgelehnt		4	+100 %	3 %
Beschwerde nicht zulässig	24	1	-96 %	< 1 %
Beschwerde weitergeleitet	53	34	-36 %	22 %

Aus der nachstehenden Tabelle geht hervor, dass der Ombudsdienst die Anfragen, für die er nicht zuständig ist, zügig bearbeitet oder weiterleitet, wie es die Geschäftsordnung vorschreibt.

Anfragen ohne Zuständigkeit je Monat	Übertrag	Jan.	Feb.	Mrz.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2023 Akteneingang		27	20	16	18	20	17	15	14	15	12	21	20	215
2023 Akten geschlossen		28	16	17	17	20	12	18	17	15	14	17	20	211
Bestand an offenen Akten	7	6	10	9	10	10	15	12	9	9	7	11	11	11
2024 Akteneingang		14	15	13	11	22	14	13	11	14	11	9	7	154
2024 Akten geschlossen		15	18	9	12	18	19	15	13	15	13	11	4	162
Bestand an offenen Akten	11	10	7	11	10	14	9	7	5	4	2		3	3

2.8 BESCHWERDEREGISTER

Das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft sieht vor, dass die Behörden dem Ombudsdienst zum 31. März des darauffolgenden Jahres ein Beschwerderegister übermitteln. Zum Stichtag 31. März 2025 sendeten

76 Behörden dem Ombudsdienst fristgerecht ein Beschwerderegister. Bis zum 4. April 2025 erreichten den Ombudsdienst drei weitere Beschwerderegister.

48 weitere Behörden, darunter alle Grundschulen und mit einer Ausnahme auch alle Sekundarschulen und viele kleine Einrichtungen, teilten dem Ombudsdienst mit, dass sie 2024 keine Beschwerden erhalten hatten.

12 Behörden reichten kein Beschwerderegister ein, auch nicht nach einer Erinnerungsmail.

Die Kirchenfabrikräte erhielten bisher von der Beschwerdeauskunft keinen sogenannten Werkzeugkoffer mit der Vorlage für ein Beschwerderegister. Der Grund hierfür liegt in der Schwierigkeit, alle unter den Erlass fallenden Kirchenfabrikräte zu identifizieren.

Im Beschwerderegister werden folgende Punkte erfasst: der Gegenstand der Beschwerde, die Zulässigkeit, die Beschreibung der Bearbeitung der Beschwerde, das Ergebnis sowie eventuell getroffene Maßnahmen. 5 Behörden haben die Anzahl Beschwerden per E-Mail oder in Form einer tabellarischen Übersicht, jedoch nicht im Beschwerderegister, übermittelt. Der Ombudsdienst hat die Behörden um die Übermittlung eines anonymisierten Beschwerderegisters gebeten.

Einige Behörden teilten dem Ombudsdienst mit, dass sie unzulässige Beschwerden nicht aufgeführt hätten.

31 Behörden gaben insgesamt 190 Beschwerden an, wovon 134 zulässig waren. In 9 Fällen wurden keine Angaben zur Zulässigkeit gemacht.

Aus den übermittelten Beschwerderegistern kann nachvollzogen werden, dass die zulässigen Beschwerden korrekt bearbeitet wurden.

Der Ombudsdienst hat die Register nur stichprobenartig auf die Übereinstimmung der Angaben der Behörden mit denen des Ombudsdienstes geprüft. Zwei beim Ombudsdienst eingereichte Beschwerden waren nicht in den Beschwerderegistern aufgeführt, obschon die Personen diese im Vorfeld bei den jeweiligen Behörden eingereicht hatten. Einige Behörden sind weiterhin unsicher, ob Beschwerden, die nachträglich durch den Ombudsdienst geprüft werden, dennoch im Beschwerderegister aufgeführt werden müssen. Der Ombudsdienst hat die Behörden gebeten, ihre Beschwerderegister zu vervollständigen.

Es gingen bei den Behörden keine Meldungen ein.

2.9 ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE DES OMBUDSDIENSTES

Insgesamt wurden 45 Fragebögen verschickt. Das sind 41 % mehr als im Vorjahr. Der Rücklauf war jedoch geringer. Während im Jahr 2023 noch knapp die Hälfte der Personen die Fragebögen zurückgeschickt hat, sind es im Jahr 2024 nur noch 36 %.

Die Anzahl der eingegangenen Fragebögen ist nominal konstant geblieben. Ein Drittel der Fragebögen bezogen sich auf die Prüfung von Beschwerden. Im Bereich der Sprachenakten antworteten zwei Drittel der Personen.

Versandte Zufriedenheitsumfrage nach Antworten	Jahr 2023	Jahr 2024	Veränderung 2023-2024	Anteil 2024
zurückgesendete Fragebögen	15	16	+7 %	36 %
a. zu Beschwerden Ombudsdienst	5	5		

b. zu Beschwerden Sprachengesetzgebung	10	11		
ohne Antwort	17	29	+71 %	64 %
a. zu Beschwerden Ombudsdienst	12	19		
b. zu Beschwerden Sprachengesetzgebung	5	10		
Summe	32	45	+41 %	100 %

Der Empfang beim Ombudsdienst wird mehrheitlich als sehr gut bewertet.

Zufriedenheitsumfrage – Der Empfang vom Ombudsdienst war	Jahr 2023	Jahr 2024
Gut	3	5
Sehr gut	12	12
Summe	15	17

Alle Bürger, die an der Zufriedenheitsumfrage teilgenommen haben, fühlten sich gehört und verstanden.

Zufriedenheitsumfrage – Ich wurde angehört und fühlte mich verstanden	Jahr 2023	Jahr 2024
Zufriedenstellend	3	
Gut	2	5
Sehr gut	10	12
Summe	15	17

Die Personen konnten der Bearbeitung der Beschwerde leicht bis sehr leicht folgen.

Zufriedenheitsumfrage – Ich konnte den Fortschritt meiner Beschwerde verfolgen	Jahr 2023	Jahr 2024
Schwierig	1	
Leicht	4	9
Sehr leicht	10	8
Summe	15	17

Die Erläuterungen des Ombudsdienstes wurden von allen Befragten als leicht bis sehr leicht verständlich eingestuft.

Zufriedenheitsumfrage – Wie habe ich die Erklärungen der Ombudsperson verstanden?	Jahr 2023	Jahr 2024
Leicht	2	9
Sehr leicht	13	8

Summe	15	17
--------------	-----------	-----------

Die erteilten Informationen wurden als nützlich eingestuft.

Zufriedenheitsumfrage – Wie nützlich waren die Informationen der Ombudsperson für mich?	Jahr 2023	Jahr 2024
Kaum nützlich	1	
Nützlich	4	10
Sehr nützlich	10	7
Summe	15	17

Die Befragten sind mit dem Ombudsdienst zufrieden bis sehr zufrieden. Allerdings sind die Bemühungen des Ombudsdienstes nicht immer von Erfolg gekrönt.

Beispiele von Zitaten:

„An den Interventionen von Frau Hardt gab es nichts auszusetzen, auch wenn unser ursprüngliches Ziel nicht erreicht wurde.“ (22-173 (Beschwerde))

„Es ist betrüblich, dass die umfassenden Bemühungen des Ombudsdienstes nicht durch Direktiven bzw. Sanktionen unterstützt werden können. Der Dienst ist sehr bemüht, aber zahnlos.“ (23-043 (Sprachenakte))

„Man hatte mitunter den Eindruck, dass der Ombudsdienst präsent ist, aber nicht wirklich etwas unternehmen kann. Damit bleibt bei mir ein gewisses Fragezeichen hinter dem Sinn des Dienstes.“ (23-268 (Sprachenakte))

Zufriedenheitsumfrage – Ich bin mit dem Dienst der Ombudsperson zufrieden	Jahr 2023	Jahr 2024
Zufrieden		7
Sehr zufrieden	15	10
Summe	15	17

KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN

Die Empfehlungen richten sich an folgende Einrichtungen: das Parlament (3.1), die Regierung (3.2), das Ministerium (3.3), die Gemeinden (3.4), die ÖSHZ (3.5), das Unterrichtswesen (3.6), die Behörden im Allgemeinen (3.7) und die Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse (3.8).

Pro Einrichtungen werden zuerst die aktuellen Empfehlungen aufgeführt. Empfehlungen aus den Vorjahren werden nur dann in Erinnerung gerufen, wenn der Ombudsperson keine Stellungnahme der Einrichtung bekannt ist oder eine Umsetzung zwar angekündigt wurde, aber noch nicht erfolgt ist.

Empfehlungen aus den Vorjahren, die entweder umgesetzt, abgelehnt oder gegenstandslos geworden sind, sind im Anhang Nr. VI aufgeführt.

3.1 EMPFEHLUNGEN AN DAS PARLAMENT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.1.1 Aktuelle Empfehlungen

3.1.1.1 Das „Recht auf Korrektur eines Fehlers“ per Dekret verankern

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

Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, ein „Recht auf Korrektur eines Fehlers“ per Dekret festzuschreiben. Die Möglichkeit, einen Fehler zu korrigieren, ohne dafür unverhältnismäßige Nachteile zu erfahren, würde das Vertrauen der Bürger in die Behörde fördern und die Anzahl der Beschwerden reduzieren. Zudem würde eine dekretale Verankerung dieses Rechts die Position des Beamten stärken. Dieser könnte im Rahmen einer zu fällenden Entscheidung den Irrtum berücksichtigen, ohne dass er sich dem Vorwurf der Ungleichbehandlung aussetzt. Das Dekret sollte auch für den Fall, dass die Akten von der Verwaltung elektronisch geführt werden, die Verpflichtung der Verwaltung zum automatischen Versand einer Frist Erinnerung an die Bürger vorsehen.

In Erwägung,

- dass Bürger in Bezug auf den Umgang mit Verwaltungsprozeduren als Laien und die Verwaltung als Profis betrachtet werden können;
- dass Irren menschlich ist und es demnach immer wieder zu Situationen kommt, in denen Bürgern im Kontakt mit der Behörde Fehler unterlaufen;
- dass die belgische Staatsstruktur kompliziert ist und Bürger ihren Antrag auf Studienbeihilfe (Akte 24-004), Energie-Beihilfe (Akten 24-081 und 24-088) oder einen AktiF-Zuschuss irrtümlich an die gleichnamige Behörde in der Wallonie gestellt haben;
- dass Bürger eine Frist für das Einreichen von Belegen übersehen haben und dies zur Ablehnung von Zuschüssen führte, obschon die Gelder im Haushalt vorgesehen waren und das Ziel der Förderung, das Ablegen einer beruflichen Weiterbildung, erfüllt wurde (Akten 21-285 und 24-089);
- dass es besonders im Bereich der Familienleistungen in grenzüberschreitenden Situationen zu Prozedurfehlern kommt (Akte 23-235);
- dass diese Fehler finanzielle Konsequenzen für die Bürger haben;
- dass das Verweisen auf Prozedurfehler durch die Verwaltung und die Ablehnung eines Zuschusses auf Unverständnis bei den Betroffenen stößt und als unverhältnismäßig empfunden wird;
- dass die Regierung dieses Problem erkannt hat (siehe S. 14 der Regierungserklärung vom 25. März 2024 zum Bürokratieabbau und zur Verwaltungsvereinfachung: „Und in der Verwaltungspraxis ist es formal einfacher, mit Verweis auf nebensächliche Ausführungsbestimmungen zu erklären, warum etwas nicht geht, als unorthodoxe, aber

problemlösende Entscheidungen zu treffen.");

- dass die Ombudsperson in ihrem Jahresbericht 2023 der Regierung empfohlen hat, ein Recht auf Fehler vorzusehen;

- dass die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft im Rahmen der Berichterstattung an das Parlament jedoch diese Empfehlung ablehnt (siehe Parlamentsdokument 41 (2024-2025) Nr. 1)

- dass die Regierung folgende Argumente vorbringt:

a) dass zusätzliche Ressourcen im Mahnwesen eingesetzt werden müssten;

b) dass eine generelle Verlängerung der Bearbeitungsdauer der Antragsakten für Genehmigungen oder Zuschüsse zu erwarten wäre;

c) dass mit einer erhöhten Gefahr gezielter Täuschungsversuche in Einzelakten zu rechnen wäre;

d) dass verlässliche Haushaltssimulationen aufgrund schwebender Verfahren erschwert würden;

e) dass eine signifikante Erhöhung der Anzahl Beschwerdeverfahren und Rechtsstreitigkeiten vor der Gerichtsbarkeit zu erwarten sei;

- dass die Ombudsperson in Bezug auf die von der Regierung vorgebrachten Argumente Folgendes zu bedenken gibt:

a) Die Gewährung eines Rechts auf Korrektur eines Fehlers würde im Gegenteil Ressourcen freimachen, die gegenwärtig mit der Bearbeitung von Beschwerden aufgrund des Umgangs der Behörde mit dem Fehler gebunden sind. Zudem werden bei Zuschussakten keine Mahnungen versendet und in den Akten, bei denen jetzt aufgrund von Fehlern Gelder zurückgefordert werden, würden aufgrund des Recht auf Korrektur des Fehlers die Mahnungen wegfallen;

b) Die Verlängerung der Bearbeitungsdauer würde nur die Akten betreffen, in denen ein Fehler passiert ist, und nicht zu einer generellen Verlängerung aller Antragsakten führen. Zudem haben Bürger selbst ein Interesse an einer schnellen Auszahlung eines Zuschusses;

c) Das Recht auf Korrektur eines Fehlers soll nur für die Bürger gelten, die in gutem Glauben eine für ihre Situation geltende Regel missachtet haben. Zudem drängt die Regierung in ihrer Regierungserklärung selbst darauf, das Absicherungsdenken beim Gesetzgeber und bei der ausführenden Behörde zu hinterfragen (Regierungserklärung vom 25. März 2024 – S. 13). Auch stellt sich die Frage in Zuschussakten, worin die Täuschung bestehen soll, wenn der Weiterbildung gefolgt bzw. die Energiemaßnahmen schon getroffen wurden und nur der Beleg nicht rechtzeitig eingereicht wurde;

d) Die Tatsache, dass die Simulation des Haushalts mit größeren Schwierigkeiten verbunden ist, lässt nicht zwangsläufig auf die Unmöglichkeit der Simulation schließen;

- dass das Gesetz vom 11. April 1995 zur Einführung der „Charta“ der Sozialversicherten mit Bezug auf Sozialleistungen festhält, dass wenn ein Bürger sich mit Bezug auf das Einreichen eines Antrags in der Behörde geirrt hat, dies nicht als Fehler angerechnet wird und die zuständige Behörde den Antrag zu dem Datum prüft, an dem die Person den Antrag bei der ersten Behörde gestellt hat;

- dass die föderalen Behörden die Umsetzung dieser Bestimmung schon seit 30 Jahren praktizieren und demnach die Umsetzung eines solchen Rechts auf Ebene des Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft möglich sein müsste;

- dass das Leitbild des Ministeriums festlegt, dass jedes Verwaltungshandeln kundenorientiert zu erfolgen hat;

- dass das Einführen eines solchen Rechts die Zufriedenheit des Bürgers erhöhen würde und den guten Ruf, den die Deutschsprachige Gemeinschaft im Inland und Ausland in Bezug auf den Bürgerdialog besitzt, noch verstärken würde;

empfiehlt die Ombudsperson, die Behörden bei elektronischen Akten zu verpflichten, automatische Erinnerungen an die Bürger zu verschicken, die sie an das Erfüllen von formellen Schritten erinnert;

empfiehlt die Ombudsperson zudem ein Recht auf Korrektur eines Fehlers per Dekret festzulegen.

Dieses Recht auf Korrektur eines Fehlers sollte sich auf folgende Situationen beziehen:

- a) Die Person hat den Antrag fristgerecht gestellt, jedoch bei der falschen Behörde eingereicht.
- b) Die Person hat die Frist zum Einreichen eines Dokuments oder eines Antrags unabsichtlich verpasst.
- c) Die Person hat das falsche Dokument hinterlegt oder falsch gehandelt bzw. eine Handlung unterlassen.

Dieses Recht sollte folgende Rahmenbedingungen erfüllen:

- Es muss sich um eine Situation handeln, die berichtigt oder regularisiert werden kann oder die zu einer erneuten Prüfung des Falls führen kann.
- Als umsichtige und vernünftige Person muss der Bürger selbst die Initiative ergreifen, sobald er von seinem Fehler weiß, und auf jeden Fall innerhalb einer angemessenen Frist oder nachdem er von der Verwaltung innerhalb der von ihr angegebenen Frist dazu aufgefordert wurde.
- Der begangene Fehler und seine Berichtigung dürfen nicht gegen die Absicht der Vorschriften verstoßen.
- Die Berichtigung des Fehlers darf die Rechte Dritter nicht beeinträchtigen.
- Der Bürger muss in gutem Glauben handeln. Bei einem Betrugsverdacht muss die Behörde den Anfang eines Beweises erbringen, bevor die Beweislast auf den Bürger zurückfällt.
- Die Ausübung dieses Rechts muss sich nachteiliger auswirken als die ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtung (z. B. automatische Kürzung der Finanzhilfe).
- Das Recht auf Fehler kann nicht geltend gemacht werden, wenn die öffentliche Gesundheit, die öffentliche Sicherheit oder die Umwelt beeinträchtigt werden.

Die Empfehlung, ein Recht auf Korrektur eines Fehlers per Dekret vorzusehen, wird von allen Ombudspersonen geteilt. Zusammen haben sie im Rahmen des belgischen Netzwerks von Ombudspersonen „ombudsman.be“ eine Resolution „Recht auf Fehler“ verabschiedet. Diese wurde an alle Parlamentspräsidenten, den Premierminister und alle Ministerpräsidenten des Landes gerichtet (siehe Anhang Nr. XI).

3.1.1.2 Längere Fristen für verwaltungsrechtliche Beschwerden vorsehen

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

Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, im Rahmen der Festlegung von verwaltungsrechtlichen Beschwerdeverfahren eine Mindestfrist von 60 Tagen vorzusehen, insbesondere in den Bereichen, in denen Zuschüsse gezahlt werden (wie z. B. bei Energieprämien, DUO-Prämien, Pflegegeld, ...) und die Rechte von Drittbetroffenen nicht tangiert werden. Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, die Behörden zu verpflichten, im Rahmen der Rechtsbehelfsbelehrung die Bürger ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass eine Beschwerde bei der Behörde keine aussetzende Wirkung auf eventuelle Einspruchsfristen hat.

In Erwägung,

- dass die Ombudsperson der Regierung empfohlen hat, im Rahmen der Festlegung von verwaltungsrechtlichen Einspruchsverfahren eine Mindestfrist vorzusehen, die länger als 30 Tage ist, z. B. 60 Tage;
- dass die Regierung dieser Empfehlung nicht folgt (siehe Parlamentsdokument 41 (2024-2025) Nr. 1);
- dass die Regierung folgende Argumente anführt:
 - a) Der Bürger hat mit Bezug auf das Prämiensystem zur Steigerung der Energieeffizienz faktisch 90 Tage Einspruchsfrist (30 Tage vor dem Verwaltungsgericht und 60 Tage vor dem Staatsrat);
 - b) Die Festlegung von Beschwerdefristen folgt einer Interessenabwägung: Zum einen sollen die Betroffenen die Möglichkeit haben, stichhaltige Argumente gegen eine strittige

Entscheidung darzulegen und hierfür ausreichend Zeit erhalten, um gegebenenfalls Unterlagen zusammenzutragen oder einen Rechtsbeistand zu befragen. Zum anderen sollen diese Fristen dazu führen, dass Rechtssicherheit besteht, indem die Entscheidung – ob positiv oder negativ – für den Betroffenen, aber auch für die Behörde und insbesondere für eventuelle Drittbetroffene endgültig und rechtskräftig wird;

c) Zeitnahe Fristen beschleunigen die Verfahren zum Abschluss einer Akte, was sowohl im Interesse der Verwaltungsvereinfachung ist als auch der unverhältnismäßigen Bindung von Personalressourcen vorbeugt;

d) Das Vorsehen von Fällen per Gesetz, die zur Verlängerung einer Frist führen, hätte automatisch zur Folge, dass die Entscheidung aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse länger „angreifbar“ bleiben würde, was sich negativ auf die Rechtssicherheit auswirkt. Dabei müsse erwähnt werden, dass auch bei gerichtlichen Beschwerden, insbesondere vor dem Staatsrat, das Anführen von Unvorhersehbarkeiten nicht standhalten würde;

e) Die Festlegung der Beschwerdefrist (hier auf 30 Tage) folgt dem Grundsatz des „délai raisonnable“ (angemessene Frist), der beide Interessen miteinander vereinen soll;

g) Das Recht von Drittbetroffenen würde unter der mangelnden Rechtsunsicherheit leiden;

h) Zudem erscheint es ihr nicht zutreffend, alle Beschwerdeverfahren in den verschiedenen Zuständigkeitsbereichen der Deutschsprachigen Gemeinschaft undifferenziert betrachten zu dürfen;

- dass mit Bezug auf das Argument der Regierung geantwortet werden kann:

a) In Bezug auf den Verweis auf eine Frist von 90 Tagen: Nur für den Fall, dass die erste Frist von 30 Tagen eingehalten wurde, ergibt sich eine zweite Frist von 60 Tagen, um vor den Staatsrat zu ziehen;

b) Eine Verlängerung der Einspruchsfrist um 15 oder 30 Tage bringt die Rechtssicherheit nicht unverhältnismäßig in Bedrängnis;

c) Das Verlängern einer Einspruchsfrist um 15 oder 30 Tage würde die Geschwindigkeit, die zum Abschluss einer Akte führt, nicht unverhältnismäßig in Bedrängnis bringen. Diese Fristverlängerung um 15 oder 30 Tage würde auch keine unverhältnismäßige Bindung von Personalressourcen darstellen;

d) Der im Jahresbericht 2023 an die Regierung gerichtete Vorschlag enthielt nicht den Vorschlag, per Gesetz die Fälle vorzugeben, die zur Verlängerung einer Frist führen. Die Feststellung durch den Staatsrat, dass in einem konkreten Fall keine höhere Gewalt vorlag bzw. es sich um nicht um einen entschuldbaren Fehler handelt, lässt nicht den Schluss zu, dass der Staatsrat nie einen Fall von höherer Gewalt oder einen entschuldbaren Fehler anerkennen kann, der dazu führt, dass ein Antragsteller eine Frist nicht einhalten konnte (siehe Entscheid Nr. 260.019 vom 5. Juni 2024, in dem der Staatsrat die Bedingungen erläutert, um von „höherer Gewalt“ oder „entschuldbarem Fehler“ („erreur invincible“) sprechen zu können;

e) Es kann bezweifelt werden, dass eine Frist von 30 Tagen angemessen ist („délai raisonnable“), um stichhaltige Argumente gegen eine strittige Entscheidung darzulegen und hierfür ausreichend Zeit zu erhalten, um gegebenenfalls Unterlagen zusammenzutragen oder einen Rechtsbeistand zu befragen;

f) Besonders in der Deutschsprachigen Gemeinschaft erweist sich die Suche nach einem deutschsprachigen Rechtsbeistand als langwierig, weil viele die Vereidigung der Rechte ablehnen, weil sie schon in anderen Akten die Interessen des Ministeriums vertreten;

g) Das Rechtssicherheit von Drittbetroffenen leidet nicht unverhältnismäßig, wenn die Frist des Antragstellers, um Einspruch zu erheben, um lediglich maximal 30 Tage verlängert würde. Zudem sei darauf hingewiesen, dass der Drittbetroffene selbst 60 Tage Zeit hat, um vor den Staatsrat zu ziehen. Er hätte demnach mehr Zeit als der Betroffene selbst, um Klage gegen die Verwaltungsentscheidung einzureichen;

h) Eine Mindestfrist von 45 Tagen sollte für alle Bereiche gelten, in denen die Deutschsprachige Gemeinschaft zuständig ist, da der Zeitbedarf, um stichhaltige Argumente gegen eine strittige Entscheidung darzulegen und hierfür ausreichend Zeit zu erhalten, um gegebenenfalls Unterlagen zusammenzutragen oder einen Rechtsbeistand zu befragen, berücksichtigt werden muss;

i) Es sei daran erinnert, dass wenn der Bürger es verpasst, innerhalb der ersten Frist von 30 Tagen Einspruch bei der Regierung zu erheben, ihm zudem der Weg zum Staatsrat

verwehrt bleibt;

j) Der Rechtssicherheit ist auch gedient, wenn dem Antragsteller eine Mindestfrist von 45 Tagen gewährt wird, um Einspruch zu erheben, und die Verwaltung ihre Entscheidung innerhalb von 75 Tagen anstatt 3 Monaten treffen muss. In diesem Fall bleibt die maximale Gesamtdauer bis zu einer definitiven Entscheidung unverändert;

empfiehlt die Ombudsperson, die Mindestfrist für die Einreichung einer Beschwerde gegen eine verwaltungsrechtliche Entscheidung in allen Bereichen per Dekret auf mindestens 45 Tage festzulegen.

3.1.1.3 Anpassungen des Dekrets zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson

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

Die Ombudsperson empfiehlt, die Erkenntnisse, die die Katholische Universität Leuven (kurz KU Leuven) zum Dekret zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft erlangt hat, umzusetzen. Die Ombudsperson empfiehlt vorzusehen, dass bei Ablauf des Mandats dieses bis zur Einsetzung des Nachfolgers automatisch verlängert wird. Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, bei Novellierung von Dekreten die Ombudsperson anzuhören. Die Ombudsperson empfiehlt, die Prüfungen von Meldungen an die zusätzliche Bedingung zu koppeln, dass das allgemeine Interesse tangiert wird. Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, im Falle des Ablebens einer Ombudsperson vor Ende ihres Mandats eine Übergangsregelung für den überlebenden Ehepartner vorzusehen.

Mit Bezug auf die Empfehlungen der KU Leuven:

In Erwägung,

- dass die „Europäische Kommission für Demokratie durch Recht“ des Europarates, besser bekannt unter den Namen „Venedig-Kommission“ in ihrer Plenarsitzung vom 16. März 2019 die sogenannten „Venedig-Prinzipien“ zum Schutz und zur Förderung der Ombudsperson-Institution verabschiedet hat (siehe [https://www.coe.int/web/venice-commission/-/CDL-AD\(2019\)005-e](https://www.coe.int/web/venice-commission/-/CDL-AD(2019)005-e));

- dass das belgische Netzwerk der Ombudspersonen die K.U. L. mit einer Studie beauftragt hat, inwiefern die rechtlichen Grundlagen der verschiedenen Mitglieder des Netzwerks die Anforderungen der „Venedig-Prinzipien“ erfüllen;

- dass Professor St. Voet von der KU Leuven in Bezug auf das Dekret zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft folgende Empfehlungen ausgesprochen hat:

a) Die Kriterien für ein vergleichendes Auswahlverfahren im Dekret selber festzulegen;

b) Die Dauer des Mandats auf mindestens 7 Jahre zu erhöhen;

c) Die Option, das Mandat zu verlängern, abzuschaffen;

d) In Bezug auf die Gründe, aus denen eine Ombudsperson ihres Amtes enthoben werden kann: Ersetzen des Ausdrucks „aus schwerwiegenden Gründen“ durch „Fehlverhalten“ und „Missbrauch“;

e) Die Mehrheit des Parlaments, mit der eine Ombudsperson abberufen werden kann, sollte groß oder größer sein als die Mehrheit, mit der sie ernannt wurde;

f) Die Ombudsstelle mit ausreichendem Personal auszustatten, um die Akten in einem zeitlich akzeptablen Rahmen abschließen zu können;

empfiehlt die Ombudsperson dem Parlament, die von der KU Leuven formulierten Erkenntnisse zur Umsetzung der „Venedig-Prinzipien“ umzusetzen.

Mit Bezug auf die Anhörung der Ombudsperson bei der Novellierung von Dekreten:

In Erwägung,

- dass die Ombudsperson die Reaktionen der Bürgerinnen und Bürger auf die geltenden

Bestimmungen entgegennimmt;

- dass die Ombudsperson anlässlich einer Anhörung dem Parlament die Schwierigkeiten erläutern kann, auf die die Bürgerinnen und Bürger bei der Anwendung des zu ändernden Dekrets gestoßen sind;
- dass die Parlamentarier durch die Kenntnis dieser konkreten Schwierigkeiten in die Lage versetzt werden, noch präzisere Bestimmungen zu verabschieden;

empfiehlt die Ombudsperson dem Parlament, sie anlässlich der Novellierung von Dekreten anzuhören.

Mit Bezug auf die Prüfungen von Meldungen:

In Erwägung,

- dass die Ombudsperson Meldungen von Personalmitgliedern von Verwaltungsbehörden zu prüfen hat;
- dass diese Meldungen sich auf Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten sowie Straftaten beziehen, von denen Personalmitglieder im Rahmen der Ausübung ihres Amtes Kenntnis erlangt haben;
- dass das finale Ziel dieser dekretalen Bestimmung die Wahrung der Integrität der Behörde ist;
- dass das föderale Gesetz sowie das gemeinsame Dekret der Wallonischen Region und der Französischen Gemeinschaft sowie das gemeinsame Dekret und die Ordonnanz, die sich mit derselben Thematik befassen, verlangen, dass die in der Meldung erwähnten Fakten eine Bedrohung des öffentlichen Interesses darstellen müssen;
- dass zudem die selben Rechtsexte folgende Verletzungen nicht als Integritätsverletzungen werten:

1. Mobbing, Gewalt am Arbeitsplatz und sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz gegenüber den in Artikel 2 §1 Absatz 2 Nummer 1 des Gesetzes vom 4. August 1996 über das Wohlbefinden der Arbeitnehmer bei der Ausführung ihrer Arbeit genannten Personen;
2. Diskriminierung aus folgenden Gründen:
 - a) eines der in Artikel 4 Absatz 4 des Gesetzes vom 10. Mai 2007 zur Bekämpfung bestimmter Formen von Diskriminierung genannten geschützten Kriterien;
 - b) das Geschlecht oder eines der Kriterien, die im Sinne der Artikel 3 und 4 des Gesetzes vom 10. Mai 2007 zur Bekämpfung der Diskriminierung von Frauen und Männern mit dem Geschlecht gleichgesetzt werden;
 - c) eines der in Artikel 4 Absatz 4 des Gesetzes vom 30. Juli 1981 zur Bekämpfung bestimmter durch Rassismus oder Fremdenfeindlichkeit begründeter Handlungen genannten geschützten Kriterien.

empfiehlt die Ombudsperson das Prüfen von Meldungen auf die Fälle zu beschränken, die eine Gefahr für das öffentliche Interesse darstellen und die sich nicht auf Mobbing bzw. Diskriminierung beziehen.

Mit Bezug auf eine Übergangsregelung für den überlebenden Ehepartner im Falle des Ablebens der Ombudsperson:

In Erwägung,

dass das Präsidium per Beschluss vom 3. November 2014 im Falle des Ablebens des Präsidenten, des Gemeinschaftssenators, der Mitglieder und der beratenden Mandate des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den überlebenden Ehepartner bzw. den mit dem Erblasser in gerader Linie verwandten Erben eine Entschädigung in dem Monat, in dem die Person verstirbt, sowie eine Entschädigung für die zwei Monate nach dem laufenden Monat vorsieht;

empfiehlt die Ombudsperson, eine ähnliche Bestimmung für den überlebenden Ehepartner bzw. die in gerader Linie verwandten Erben der Ombudsperson vorzusehen.

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

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

3.1.2.4 Die UN-Kinderrechtskonvention vollumfänglich umsetzen

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Diese Einrichtung sollte mit folgenden Aufgaben betrauet werden:

- a) im Rahmen ihres Mandats Untersuchungen – nach einer Beschwerde oder aus eigener Initiative – zu allen Fällen von Kinderrechtsverletzungen durchführen;
- b) Untersuchungen zu Fragen der Kinderrechte durchführen;
- c) Stellungnahmen, Empfehlungen und Berichte – aus eigener Initiative oder auf Ersuchen der nationalen Behörden – zu allen Themen im Zusammenhang mit der Förderung und dem Schutz der Rechte des Kindes ausarbeiten und verbreiten;
- d) die Angemessenheit und Wirksamkeit der Gesetze und Praktiken zum Schutz der Rechte des Kindes überwachen;
- e) die Harmonisierung der nationalen Gesetze, Vorschriften und Praktiken mit dem Übereinkommen über die Rechte des Kindes und seinen Fakultativprotokollen sowie mit anderen internationalen Menschenrechtsinstrumenten, die sich auf die Rechte des Kindes beziehen, fördern und ihre wirksame Umsetzung, insbesondere durch Beratung öffentlicher und privater Strukturen bei der Auslegung und Anwendung des Übereinkommens, fördern;
- f) [...]
- g) die Bilanz der Regierung in Bezug auf die Umsetzung und Überwachung der Fortschritte bei den Kinderrechten zu erstellen und bekannt zu machen und dabei die Notwendigkeit betonen, angemessen aufgeschlüsselte Statistiken zu erheben und regelmäßig weitere Informationen zu sammeln, um festzustellen, was getan werden muss, um die Rechte des Kindes zu verwirklichen;
- h) die Ratifizierung aller relevanten internationalen Menschenrechtsinstrumente oder den

Beitritt zu solchen Instrumenten fördern;

i) sicherstellen, dass die Auswirkungen von Gesetzen und politischen Maßnahmen auf Kinder von der Ausarbeitung bis zur Umsetzung und darüber hinaus sorgfältig berücksichtigt werden, in Übereinstimmung mit Artikel 3 des Übereinkommens, wonach bei allen Entscheidungen, die Kinder betreffen, das Wohl des Kindes eine vorrangige Erwägung sein muss;

j) gemäß Artikel 12 sicherstellen, dass Kinder ihre Meinung äußern können und dass ihre Meinung in Angelegenheiten, die ihre Grundrechte betreffen, und bei der Behandlung von Fragen, die ihre Rechte betreffen, berücksichtigt wird;

k) eine echte Beteiligung von nichtstaatlichen Organisationen, die sich für die Rechte des Kindes einsetzen, einschließlich Kinderorganisationen, an der Ausarbeitung innerstaatlicher Rechtsvorschriften und internationaler Instrumente zu Themen, die Auswirkungen auf Kinder haben, fördern und unterstützen;

l) das Verständnis und die Kenntnis der Bevölkerung von der Bedeutung der Kinderrechte durch enge Zusammenarbeit mit den Medien fördern und Forschungs- und Bildungsaktivitäten in diesem Bereich durchführen und fördern;

m) die Regierung, die öffentlichen Einrichtungen und die breite Öffentlichkeit für die Bestimmungen des Übereinkommens und Überwachung der Erfüllung der staatlichen Verpflichtungen in diesem Bereich gemäß Artikel 42 des Übereinkommens, in dem sich die Vertragsstaaten verpflichten, „die Grundsätze und Bestimmungen dieses Übereinkommens durch aktive und geeignete Mittel unter Erwachsenen und Kindern weithin bekannt zu machen“, überwachen;

n) an der Ausarbeitung von Lehr- und Forschungsprogrammen zu den Rechten des Kindes mitwirken und die Rechte des Kindes sowohl in den Lehrplänen der Schulen und Universitäten als auch in der Ausbildung bestimmter Berufsgruppen berücksichtigen;

o) kinderspezifische Bildungsmaßnahmen zu den Menschenrechten durchführen (zusätzlich zu Werbemaßnahmen, die das Bewusstsein der breiten Öffentlichkeit für die Bedeutung der Kinderrechte fördern);

p) Gerichtsverfahren zur Durchsetzung der Rechte von Kindern in dem Vertragsstaat durchführen oder einen Rechtsbeistand für Kinder bereitstellen;

q) je nach den Umständen ein Vermittlungs- oder Schlichtungsverfahren einleiten, bevor ein Gericht angerufen wird;

r) den Gerichten in geeigneten Fällen als Amicus Curiae oder Streithelfer Experten für die Rechte des Kindes zur Verfügung stellen;

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

t) alle anderen Tätigkeiten, die mit den oben genannten Tätigkeiten in Zusammenhang stehen, durchführen.

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

- Sie führt einen Koordinierungsauftrag bei der Abfassung des Fünfjahresberichts für die Vereinten Nationen und bei der Erstellung von anderen Dokumenten, die der belgische Staat bei internationalen Instanzen hinterlegen muss, aus. Sie stellte diese Berichte bzw. Dokumente dort vor.

- Sie ergreift die notwendigen Maßnahmen, um die Erfassung, die Analyse und die Verarbeitung von Daten für den Ausschuss für die Rechte des Kindes zu koordinieren, und zwar im Hinblick auf die Beurteilung der Lage der Kinder auf dem nationalen

Staatsgebiet.

- Sie regt die ständige Konvertierung und den Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Behörden und Instanzen, die sich mit Kinderrechten befassen, an.
- Sie untersucht und überwacht die zur Einhaltung der Vorschläge und Empfehlungen des Ausschusses für die Rechte des Kindes notwendigen Ausführungsmaßnahmen. Hierfür kann sie den zuständigen Behörden nicht bindende Vorschläge oder Empfehlungen unterbreiten.

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

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

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

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

Die Nationale Kommission für die Kinderrechte sieht vor, dass als beratendes Mitglied neben dem Kinderrechtskommissar von Flandern und dem „Délégué des Droits de l'enfant“ der Französischen Gemeinschaft für die Deutschsprachige Gemeinschaft eine von der Deutschsprachigen Gemeinschaft bestimmte Person, die die Funktion eines Vermittlers ausübt, teilnimmt. Allerdings hat der Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft nur den Auftrag erhalten, Beschwerden zu prüfen.

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

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

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

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

Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsperson dem Parlament, das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte des Kindes – auch UN-Kinderrechtskonvention genannt – vollumfänglich umzusetzen und eine unabhängige Einrichtung zu schaffen oder zu bezeichnen, die die Rechte der Kinder fördert und die Angemessenheit und

Wirksamkeit der Dekrete und Praktiken zum Schutz der Rechte des Kindes überwacht.

3.1.2.5 Die Rückforderung von Zuschüssen auf den nicht belegten Teil begrenzen

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023)

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

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

Artikel 105 desselben Dekrets legt fest, dass die Regierung mit Einrichtungen oder Diensten, die im Zuständigkeitsbereich der Deutschsprachigen Gemeinschaft tätig sind, für eine jeweils festzulegende Dauer einen Geschäftsführungsvertrag abschließen kann, in dem die Aufgaben dieser Einrichtungen oder Dienste, die Rahmenbedingungen, unter denen diese wahrgenommen werden, sowie deren Finanzierung festgelegt werden.

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

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

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

„Art. 11 – Subventionen, die gewährt werden von den in Artikel 2 aufgezählten Gemeinschaften und Regionen oder von einer juristischen Person, die direkt oder indirekt von einer dieser Gemeinschaften und Regionen subventioniert wird, einschließlich

rückforderbarer Vorschüsse, die sie ohne Zinsen gewähren, müssen für die Zwecke verwendet werden, für die sie gewährt wurden.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023)

Die Ombudsperson empfiehlt, im Bereich der Prävention, der Jugendhilfe und des Jugendschutzes eine Ethikkommission einzusetzen, die Stellungnahmen zu allen berufsethischen Fragen im Bereich der Prävention, der Jugendhilfe und des Jugendschutzes abgibt, einschließlich zu jenen Fragen, die sich aus der Anwendung der im Qualitätshandbuch des Fachbereichs Jugendhilfe festgelegten deontologischen Richtlinien ergeben.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023)

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

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

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

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

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

3.1.2.8 Städtebaugenehmigung – Feststellungsprotokoll – Information

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023)

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

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

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

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

3.1.2.9 Dekret zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023)

Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft anzupassen (siehe Parlamentsdokument 18 (2024) Nr. 1).

Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, eine Instanz zu bezeichnen, die die verschiedenen Bestimmungen des Dekrets im Rahmen eines Rundschreibens erläutert bzw. verdeutlicht.

Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, die Bedingungen, unter denen eine E-Mail als Beschwerde gelten soll, einzuschränken: Eine von einem Bürger per E-Mail eingereichte kritische Äußerung soll erst dann als Beschwerde im Sinne des Dekrets gelten, wenn der Inhalt dieser E-Mail übereinstimmt mit einer vorherigen E-Mail, auf die er keine oder keine zufriedenstellende Antwort erhalten hat.

Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament zu klären, ob die Anlaufstelle zum Beistand in Sachen Beschwerdemanagement zusätzlich die Behörden bei der Umsetzung der Bestimmungen zum Schutz von Hinweisgebern unterstützen soll oder nicht.

Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, genauere Bestimmungen bezüglich der Information über das Beschwerdeverfahren zu verabschieden, z. B.:

- die Behörden zu verpflichten, den Beschwerdehinweis auf dem Banner der Website einzufügen;
- die Behörden zu verpflichten, am Schalter ein Hinweisschild aufzuhängen, das den Bürger auffordert, bei Unzufriedenheit den Verantwortlichen des Dienstes anzusprechen (mit Kontaktangaben) und, sollte das Problem nicht gelöst werden, sich schriftlich an den Verantwortlichen für das Qualitätsmanagement zu wenden (mit Angabe der Kontaktdaten und Verweis auf das Beschwerdeformular);
- die Behörden zu verpflichten, in jedem Schriftstück einen Satz einzufügen, der auf die Möglichkeit hinweist, Fragen, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden einzureichen.

Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament zu prüfen, ob für kleinere Einrichtungen die Verpflichtung, ein Beschwerderegister zu führen, effektiv Sinn macht.

3.1.2.10 Zusätzliche Unterstützung für Personen, die Verstöße melden

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

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

In Erwägung,

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

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

3.1.2.11 Harmonisierung des Hinweisgeberschutzes

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023)

Die Ombudsperson empfiehlt, das Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson in dem Sinne anzupassen, dass andere Personen als Personalmitglieder eine Rechtswidrigkeit melden können und ein Schutz gewährt werden kann, auch wenn die Person intern keinen Verstoß gemeldet hat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023)

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

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

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

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

Einige Bürger wenden sich mit Hinweisen zu vermuteten Sprachengesetzgebungsverletzungen an den Ombudsdienst und hegen die Hoffnung,

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

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

3.1.2.13 Ombudsperson – Prüfungskriterien – Billigkeit

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

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

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.

Im Rahmen der Verabschiedung des Dekrets vom 21. Februar 2022, das die Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements vorsieht, wurde die Tragweite des Staatsratsgutachtens, das dem föderalen Gesetzgeber die Streichung dieses Kriteriums empfohlen hatte, noch nicht hinreichend geprüft. Der Ausschuss vertrat jedoch die Ansicht, dass dieser Aspekt, wenn überhaupt, in der Geschäftsordnung geregelt werden sollte.

3.1.2.14 Ombudsperson – Mitwirkungspflicht – Arztgeheimnis

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

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

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

In Erwägung,

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

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

3.1.2.15 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;

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

3.1.2.16 Beendigung des Mandats als Ombudsperson

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

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

In Erwägung,

- dass die Vereinten Nationen in ihrer Generalversammlung am 16. Dezember 2020 eine Resolution über die Rolle der Institutionen von Ombudsmännern 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.

3.1.2.17 Ombudsperson – Ende der Tätigkeiten – Abfindung

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

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

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

In Erwägung,

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

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

3.2 EMPFEHLUNGEN AN DIE REGIERUNG DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.2.1 Aktuelle Empfehlungen

3.2.1.1 Verschiedene Zuschussbestimmungen per Erlass verabschieden

Rechtstext: BRAWO-Rundschreiben, Hilfsmittelkatalog der Dienststelle für selbstbestimmtes Leben, Sport-Kaderkriterien von LOS

Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, das BRAWO-Rundschreiben, den Hilfsmittelkatalog der Dienststelle sowie die Alters- und Leistungskriterien zur Kaderförderung im Sportbereich per Regierungserlass zu verabschieden.

In Erwägung, dass

- die Zuschusskriterien für die Übernahme der Kosten für berufliche Weiterbildungen im Rahmen des BRAWO-Förderprogramms per ministeriellem Rundschreiben festgehalten sind;
- dass ein Rundschreiben jedoch nur Regeln erläutern darf, die in einem Gesetz, Dekret oder Erlass festgehalten sind;
- dass das BRAWO-„Rundschreiben“ diese Regeln aber selbst festlegt;
- dass die im Hilfsmittelverzeichnis der Dienststelle für selbstbestimmtes Leben festgelegten Kriterien von der Dienststelle selbst festgelegt werden;

- dass es sich hier demnach um ein internes Rundschreiben der Dienststelle handelt;
- dass die Alters- und Leistungskriterien zur Kaderförderung im Sportbereich auf der Website von LOS (Leitverband des Ostbelgischen Sports) herausgegeben werden, wobei Unklarheit unter den Akteuren herrscht, ob es sich um Kriterien von LOS, der Arbeitsgruppe „LOS-Ministerium“ oder der Regierung selbst handelt;
- dass wenn ein Bürger sich mit der Auslegung eines dieser Texte nicht einverstanden erklärt, der Ombudsdienst mit dem Problem konfrontiert ist, dass der Bürger eigentlich keinen Anspruch aus dem Text ableiten kann, weil der rechtlich verbindliche Charakter dieser Texte infrage gestellt werden kann;
- Artikel 190 der Verfassung festlegt: „Gesetze sowie Erlasse und Verordnungen im Bereich der allgemeinen, provinziellen oder kommunalen Verwaltung werden erst verbindlich, nachdem sie in der durch Gesetz bestimmten Form veröffentlicht worden sind.“

- Artikel 53 des Gesetzes vom 31. Dezember 1983 über institutionelle Reformen für die Deutschsprachige Gemeinschaft Folgendes vorsieht: „Erlasse der [Regierung] werden im Belgischen Staatsblatt in Deutsch mit einer französischen und niederländischen Übersetzung veröffentlicht.

Sie werden ebenfalls im [Memorial des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft] in Deutsch veröffentlicht.

Wenn die im ersten Absatz erwähnten Erlasse jedoch nicht die Allgemeinheit der Bürger betreffen, dürfen sie auch auszugsweise veröffentlicht oder durch einen einfachen Vermerk im Belgischen Staatsblatt erwähnt werden; wenn ihre Veröffentlichung keinerlei gemeinnützigen Charakter aufweist, brauchen sie nicht veröffentlicht zu werden.

Die Erlasse sind verbindlich ab dem zehnten Tag nach ihrer Veröffentlichung im Belgischen Staatsblatt, es sei denn, sie legen eine andere Frist fest.

Erlasse, die den Interessehabenden notifiziert werden, sind verbindlich ab ihrer Notifizierung oder ab ihrer Veröffentlichung, wenn diese der Notifizierung vorausgeht.“

empfiehlt die Ombudsperson aus Gründen der Rechtssicherheit, das BRAWO-Rundschreiben, den Hilfsmittelkatalog der Dienststelle sowie die Alters- und Leistungskriterien zur Kaderförderung im Sportbereich aus legalen Gründen per Regierungserlass zu verabschieden.

3.2.2 Empfehlungen an die Regierung aus vorherigen Jahresberichten

3.2.2.1 Präzisieren des Begriffs „Studienprogramm“

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

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

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

In Erwägung, dass

- das Niveau der Sprachprüfungen im berufsbildenden Unterricht unterschiedlich ist zum Niveau der Sprachprüfung z. B. im allgemeinbildenden Unterricht;
- das Dekret vom 18. April 1994 bezüglich der Einsetzung des Prüfungsausschusses der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht sowie der Durchführung der Prüfungen in Artikel 21 indirekt garantiert, dass das Niveau der Sprachprüfung sich auf das Studienprogramm des sechsten und siebten Jahres des berufsbildenden Unterrichts beziehen soll;

- der Ausführungserlass der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und die Arbeitsweise des Prüfungsausschusses in seinem Artikel 16 §2 nur verlangt, dass der Inhalt der Prüfungen vor dem Prüfungsausschuss dem Studienprogramm „einer“ Studienrichtung der Oberstufe des Sekundarunterrichts einer von der Deutschsprachigen Gemeinschaft oder einer anderen Gemeinschaft organisierten, subventionierten oder anerkannten Schule entsprechen muss;

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

3.2.2.2 Dekret Qualifikationsrahmen – Verabschieden von Ausführungserlassen

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

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

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

In Erwägung,

- dass gemäß Artikel 11 des Dekrets vom 18. November 2013 zur Einführung eines Qualifikationsrahmens der Deutschsprachigen Gemeinschaft die Zuordnung von weiteren Qualifikationen, als den in den Artikeln 9 und 10 desselben Dekrets vorgesehenen, durch eine technische Kommission erfolgt, deren Verfahrensweise die Regierung bestimmen muss;

- dass gemäß Artikel 13 eine zentrale Koordinationsstelle eingerichtet wird, die u. a. die Sicherstellung des Zugangs zu Informationen und Leitlinien für Institutionen, Bildungsakteure, Unternehmen und Bürger gewährleistet;

- dass gemäß Artikel 15 die Regierung innerhalb von fünf Jahren nach Inkrafttreten des Dekrets eine zentrale Validierungsstelle einrichten muss, die folgende Aufgaben wahrnimmt:

1. die Überprüfung individueller Anträge auf Validierung von in nicht formalen oder informellen Lernkontexten erworbenen Kompetenzen;
2. die Erfassung und Darstellung der bis zum Zeitpunkt der Antragstellung erworbenen Kompetenzen eines individuellen Antragstellers;
3. die Koordination von Kompetenzerfassungsverfahren im Rahmen der Validierung in nicht formal oder informellen Lernkontexten erworbenen Kompetenzen;
4. die Orientierung von individuellen Antragstellern hin zu Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zur Vervollständigung ihrer beruflichen Kompetenzen;
5. die Unterstützung von individuellen Antragstellern bei der Integration in den Arbeitsmarkt. Die Regierung legt die weiteren Modalitäten fest;

- dass bis zum jetzigen Zeitpunkt die Artikel 11, 13 und 15 des o. e. Dekrets nicht ausgeführt wurden;

- dass dies die Anerkennung von erlangten informellen Kompetenzen für den Bürger erschwert;

empfiehlt die Ombudsperson die Verabschiedung der entsprechenden Erlasse.

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

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

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

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

In Erwägung,

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

empfeht 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.

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

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

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

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

Die Regierung visiert eine Anpassung des Erlasses an (Parlamentsdokument 36 (2023-2024) Nr. 5, S. 41). Dieses Vorhaben wurde bisher noch nicht umgesetzt.

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

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

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

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

Das System der Verwaltungsstrafen wird durch die Regierung überarbeitet werden. Dabei möchte die Regierung die Zusammenarbeit mit der Wallonischen Region nicht gefährden (Parlamentsdokument 41 (2024-2025) Nr. 1, S. 41).

3.2.2.6 Dekret zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023 – aktueller Status: wird geprüft)

Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, den Hinweis auf die Möglichkeit, eine Beschwerde einzureichen, nicht länger auf der Website des Ministeriums, sondern stattdessen auf der Website der einzelnen Regierungsmitglieder anzubringen. Dadurch kann eine Verwechslung zwischen Regierung und Ministerium vermieden werden (siehe Parlamentsdokument 18 (2024) Nr. 1, S. 7).

Die Ombudsperson empfiehlt der Ministerin für Familie, Soziales, Wohnen und Gesundheit, darauf zu achten, dass der Fachbereich Jugendhilfe die Mindeststandards des vorliegenden Dekrets einhält (siehe Parlamentsdokument 18 (2024) Nr. 1, S. 8).

Die Ombudsperson empfiehlt derselben Ministerin, das in Artikel 7 des Erlasses der Wallonischen Region vom 6. September 2007 über die Vermietung der von den Wohnungsbaugesellschaften öffentlichen Dienstes verwalteten Wohnungen vorgesehene Beschwerdeverfahren an die im Dekret vom 21. Februar 2022 vorgesehenen Mindeststandards anzupassen und die ÖWOB zu verpflichten, auf eine Beschwerde ein Antwortschreiben zu verfassen (siehe Parlamentsdokument 18 (2024) Nr. 1, S. 8).

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023 – aktueller Status: wird geprüft)

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

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

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

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

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

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

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023 – aktueller Status: ist abgelehnt)

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

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

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

Dort gelten bestimmte Fristen und Formvorschriften.

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

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

3.2.2.9 Längere Fristen für verwaltungsrechtliche Beschwerden vorsehen

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023 – aktueller Status: abgelehnt)

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

Die Ombudsperson stellt fest, dass die Regierung in den letzten Jahren vermehrt verwaltungsrechtliche Einspruchsverfahren vorgesehen hat. Dies hat den Vorteil, dass der Bürger sich nicht direkt an den Staatsrat wenden muss. Die von der Regierung vorgesehene Frist, um Einspruch zu erheben, ist standardmäßig auf 30 Tage begrenzt.

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

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

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

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

3.3 EMPFEHLUNGEN AN DAS MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.3.1 Aktuelle Empfehlungen

3.3.1.1 Freistellung von der Pflicht, dem Arbeitsmarkt zur Verfügung zu stehen

Rechtstext: Erlass der Regierung vom 13. Dezember 2018 über Berufsausbildungen für Arbeitsuchende

Die Ombudsperson empfiehlt dem Ministerium, aus ihrem internen Rundschreiben zur Anwendung des Erlasses der Regierung vom 13. Dezember 2018 über Berufsausbildungen für Arbeitsuchende den Passus zu entfernen, demzufolge der Abbruch einer Ausbildung mit der Beendigung einer Ausbildung gleichgestellt wird.

In Erwägung, dass

- Artikel 28 §3 des Erlasses der Regierung vom 13. Dezember 2018 über Berufsausbildungen für Arbeitsuchende Folgendes vorsieht:

„§3 – Wenn es sich bei der Berufsausbildung um ein Vollzeitstudium handelt, das zu

einem Hochschul- oder Universitätsdiplom oder gleichwertigen Diplom führt, wird die Freistellung gewährt, wenn:

1. der entschädigte Vollarbeitslose als regulärer Schüler eingetragen ist. Die Freistellung wird nicht gewährt, wenn er als freier Schüler eingetragen ist;
2. das Vollzeitstudium das gleiche oder ein höheres Niveau als das bereits absolvierte Studium hat;
3. der entschädigte Vollarbeitslose nicht im Besitz eines Abschlusszeugnisses des Hochschulwesens ist;
4. der entschädigte Vollarbeitslose seine letzte Ausbildung an einer Schule und/oder im Rahmen einer Lehre am Tag, an dem das Vollzeitstudium beginnt, seit mindestens zwei Jahren beendet hat;
5. die entschädigte Arbeitslosigkeit mindestens einen der folgenden Zeiträume beträgt:
 - a) einen Tag innerhalb der letzten 3 Monate, wenn das Vollzeitstudium auf einen Mangelberuf vorbereitet;
 - b) drei Monate, d. h. mindestens 78 Leistungen als entschädigter Vollarbeitsloser während der letzten zwei Jahre vor Beginn der Freistellung erhalten haben, wenn der entschädigte Vollarbeitslose höchstens 25 Jahre alt ist;
 - c) zwölf Monate, d. h. mindestens 312 Leistungen als entschädigter Vollarbeitsloser während der letzten zwei Jahre vor dem Beginn der Freistellung erhalten haben, wenn das Studium nicht auf einen Mangelberuf vorbereitet.

Das Arbeitsamt gewährt eine Abweichung von den in Absatz 1 Nummern 2 und 3 aufgeführten Bedingungen, wenn das bereits erhaltene Diplom keine ausreichenden Chancen auf dem Arbeitsmarkt bietet.“;

- mit Bezug auf die Anforderungen an den Werdegang des entschädigten Arbeitslosen festgestellt werden kann, dass Artikel 28 §3 Absatz 1 Nummern 2, 3 und 5 sich auf ein „bereits absolviertes Studium“ oder auf ein „Abschlusszeugnis“ des Hochschulwesens oder auf „das bereits erhaltene Diplom“ bezieht;

- daraus geschlussfolgert werden kann, dass die gewählte Formulierung unter Nummer 4 („seine letzte Ausbildung an einer Schule und/oder im Rahmen einer Lehre ... seit mindestens zwei Jahren beendet hat“) so zu verstehen ist, dass auch die Ausbildung abgeschlossen sein muss;

- ansonsten der Erlass eine Ungleichbehandlung zwischen Studenten, die ihr Studium abbrechen, und den Auszubildenden, die ihre Ausbildung abbrechen, einführen würde;

- Absatz 4 des Artikels 28 §3 des o. e. Erlasses einen weiteren Hinweis darstellt, indem er folgende Ausnahmeregelung beinhaltet:

„Das Arbeitsamt gewährt in Abweichung von Absatz 1 Nummern 4 und 5 auch dann eine Freistellung, wenn die dort aufgeführten Bedingungen nicht erfüllt sind, aber der entschädigte Vollarbeitslose bereits während seines mit dem Arbeitsamt vereinbarten Eingliederungsweges ein Abschlusszeugnis der Oberstufe des Sekundarschulwesens erhalten hat und unmittelbar danach eine Freistellung für ein Vollzeitstudium an einer Hochschule oder Universität beantragt.“

- im Umkehrschluss gefolgert werden kann, dass nach dem Willen der Regierung einer Person, die bereits ein Abschlusszeugnis erhalten hat, nicht sofort die Möglichkeit gegeben werden soll, von der Arbeitsuche freigestellt zu werden, wenn der Staat gerade einen Abschluss finanziert hat;

- demnach die Bedingung, dass „der entschädigte Vollarbeitslose seine letzte Ausbildung an einer Schule und/oder im Rahmen einer Lehre seit mindestens zwei Jahren beendet hat“ sich auf den erfolgreichen Abschluss einer Ausbildung bezieht und nicht auf den Abbruch einer Ausbildung;

- eine solche Auslegung zudem mit dem allgemeinen Auftrag des ADG, nämlich „die Aus- und Weiterbildung der Arbeitssuchenden und Beschäftigten sowie die Umschulung zu fördern und zu organisieren“, konform ist;

empfiehlt die Ombudsperson dem Ministerium, in seinem internen Rundschreiben zur Anwendung des Erlasses der Regierung vom 13. Dezember 2018 über Berufsausbildungen für Arbeitssuchende den Passus zu entfernen, demzufolge der Abbruch einer Ausbildung mit der Beendigung einer Ausbildung gleichzustellen ist.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 23-354

3.3.2 Empfehlungen an das Ministerium aus vorherigen Jahresberichten

3.3.2.1 Bekanntheitsgrad des Bürgertelefons

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

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

Die Umfrage der Katholischen Universität Neu-Leuven von April 2020 hat ergeben, dass das Bürgertelefon bei 75% der Bürger bekannt ist.

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

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

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

3.4 EMPFEHLUNGEN AN DIE LOKALEN BEHÖRDEN

3.4.1 Empfehlungen an lokale Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.4.1.1 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;
- andere Gemeinden die Hälfte der Jahressteuer erheben, wenn eine Person zwischen dem 1. Januar und dem 30. Juni in die Gemeinde umzieht;
- demnach ein Bürger für ein und dasselbe Jahr an zwei unterschiedliche Gemeinden Müllsteuer entrichten muss;

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

3.4.1.2 Rechtsbehelfsbelehrung bei Verwaltungsstrafen

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

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

In Erwägung, dass

- das Dekret vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten auf die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets Anwendung findet;
- 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;
- eine Entscheidung, eine Verwaltungsstrafe anzuwenden, als Verwaltungsdokument im Sinne von Artikel 2 des Dekrets vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten anzusehen ist;

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

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023)

Die Ombudsperson empfiehlt, den Empfänger eines individuellen Beschlusses auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit bei der Aufsichtsbehörde über die lokalen Behörden hinzuweisen.

In Erwägung, dass

- mit der Reform der Aufsicht über die lokalen Behörden im Jahr 2004 die Mehrheit der Beschlüsse des Gemeindegremiums nicht mehr an die Aufsicht übermittelt werden;
- im Gegenzug das Recht für den Bürger eingeführt wurde, Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen;
- die Frist für das Einreichen dieser Beschwerde sehr kurz ist (20 Kalendertage);
- Artikel 2 des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements mit dem Titel „Prinzip der aktiven Kommunikation“ die Verpflichtung für die Behörden, also auch die lokalen Behörden, vorsieht, aktiv und in Eigeninitiative über bestehende Beschwerdemöglichkeiten zu informieren;

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

3.4.1.4 Stellungnahme des Gemeindegremiums im Rahmen eines eigenen Städtebaugenehmigungsantrags

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023)

Die Ombudsperson empfiehlt jedem Gemeindegremium für den Fall, dass es selbst einen Städtebaugenehmigungsantrag bei der Regierung eingereicht hat und im Laufe des Verfahrens aufgefordert wird, Stellung zu beziehen: a) bei einem negativen Gutachten eines kommunalen Beratungsausschusses für Raumordnung und Mobilität, diesem besonders Gewicht zu verleihen; b) bei Beanstandungen von Bürgern im Rahmen einer öffentlichen Untersuchung keine Bewertung zu der gewählten Form der Beanstandungen, zum Wohnort des Einwohners oder zur Zusammensetzung des Haushalts zu machen.

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

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

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

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

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

3.5 EMPFEHLUNGEN AN DIE ÖFFENTLICHEN SOZIALHILFEZENTREN

3.5.1 Empfehlungen an öffentliche Sozialhilfezentren aus vorherigen Jahresberichten

3.5.1.1 Rückforderung von rückzahlbarer Hilfe seitens eines ÖSHZ

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

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

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

In Erwägung, dass

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

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

3.6 EMPFEHLUNGEN AN DAS UNTERRICHTSWESEN

3.6.1 Empfehlungen an das Unterrichtswesen aus vorherigen Jahresberichten

3.6.1.1 Pädagogische Mediationsaufgabe der Schulinspektion bekannter zu machen

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

Den Personen, die sich in Schulangelegenheiten an die Ombudsperson gewandt haben, war die Möglichkeit einer pädagogischen Mediation gänzlich unbekannt. Die Suche über Google von „Schule – Mediation – be“ oder „Schule – Vermittlung – be“ ergibt auf der ersten Seite keine Treffer.

Auf dem Bildungsserver www.ostbelgienbildung.be sind diesbezüglich auch keine Informationen zu finden.

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2022)

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

In Erwägung, dass

- das Dekret vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten auf das Gemeinschaftsunterrichtswesen des deutschen Sprachgebiets Anwendung findet;
- 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;
- 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;

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

3.7 ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN AN BEHÖRDEN

3.7.1 Empfehlungen allgemeiner Art an Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.7.1.1 Beschlüsse mit ausführlichen Rechtstexten ergänzen

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

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

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

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

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;
- wenn es bei der Zustellung der Post zu Problemen kommt, der Bürger nicht über den Beschluss informiert wird;
- inzwischen Fristen laufen;
- manche Fristen sehr kurz sind (z. B. ein Monat);

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

3.8 EMPFEHLUNGEN AN EINRICHTUNGEN MIT EINEM ÖFFENTLICHEN AUFTRAG

3.8.1 Empfehlungen an Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag aus vorherigen Jahresberichten

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023)

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

In Erwägung, dass

- das Recht auf eine angepasste Wohnung durch die belgische Verfassung, den Internationalen Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte der Vereinten Nationen vom 16. Dezember 1966 sowie in der revidierten Fassung der Europäischen Sozialcharta vom 3. Mai 1996 anerkannt ist;
- selbst die Jüngsten in unserer Gesellschaft, die Minderjährigen, dieses Recht haben;
- es beim Wohnen um mehr geht als um Ziegel, Wände, ein Dach, ...: Es geht um einen Ort, an dem man mit seiner Familie zusammensein kann, an dem man Freunde und Verwandte empfangen kann, an dem man in Ruhe seine Hausaufgaben machen kann;
- darüber hinaus das Fehlen einer Wohnung allen zukünftigen Projekten im Weg steht und die Errungenschaften der Familie gefährdet;
- einkommensschwachen Familien der Zugang zum Eigentum verwehrt bleibt, weil sie nicht ein Minimum an Eigenkapital besitzen und demnach nicht die Bedingungen erfüllen, um einen Antrag auf einen Hypothekarkredit des Fonds für kinderreiche Familien stellen können und im Nachhinein nicht über ausreichende Mittel verfügen, um ein Haus zu unterhalten;
- es einen Mangel an Sozialwohnungen gibt, besonders für Großfamilien;
- Artikel 17 des Erlasses vom 6. September 2007 der wallonischen Regierung über die Vermietung der von den Wohnungsbaugesellschaften öffentlichen Dienstes verwalteten Wohnungen für die Anwesenheit von Kindern keine Vorzugsrechte vorsieht;
- eine Sozialwohnung für Familien erst nach einer unbestimmten Wartezeit zur Verfügung gestellt werden kann;
- die von der Regierung angekündigte Schaffung von 50 zusätzlichen Sozialwohnungen sehr zu begrüßen ist, jedoch erst eine Lösung in einigen Jahren herbeiführen wird und nicht sicherstellt, dass dadurch besonders Wohnungen mit 4 Schlafzimmern oder mehr geschaffen werden;

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

KAPITEL 4 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN

Ohne die Existenz eines Netzwerks wäre es einem so kleinen Dienst wie dem Ombudsdienst unmöglich, die gewünschte Qualität zu liefern. Der Austausch mit Kollegen ermöglicht es, eigene Praktiken zu überdenken, Fragen zu stellen und Anregungen zu erhalten.

Auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft steht die Ombudsperson im regelmäßigen Austausch mit der Beschwerde-Auskunftsstelle der Verbraucherschutzzentrale (kurz VSZ), so z.B. beim Erstellen des Berichts über die

Beschwerderegister.

Auf föderaler Ebene steht die Ombudsperson im Kontakt mit der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (kurz SKSK). Die Zusammenarbeit mit der Kommission ist in einem Abkommen geregelt. Im Anhang sind die Vereinbarung sowie die gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2023 aufgeführt (siehe Anhang IV und V).

Als einzige Vertreterin ihrer Berufsgruppe aus der Deutschsprachigen Gemeinschaft ist die Ombudsperson ständig eingeladenes Mitglied im Verwaltungsrat des belgischen Netzwerks „ombudsman.be“. Das Netzwerk betreibt in den drei Landessprachen die Website www.ombudsman.be. Es verabschiedete 2024 ein Memorandum zu den Wahlen. Durch die Kontakte zum Brüsseler Ombudsdienst erhielt der Ombudsdienst 2024 die Gelegenheit, an deren internen Weiterbildung zur gewaltfreien Kommunikation teilzunehmen.

Die Teilnahme an der „Plattform der Menschenrechte“ auf nationaler Ebene dient dem besseren Kennenlernen und dem Austausch von Akteuren, die sich auf dem Gebiet der Menschenrechte spezialisiert haben, wie z. B. UNIA oder der Hohe Justizrat. Die Teilnahme erleichtert der Ombudsperson die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner für Beschwerden, für die sie nicht zuständig ist.

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

Des Weiteren ist die Ombudsperson Mitglied des International Ombudsman Institute (kurz IOI). Das IOI ist eine 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. 2024 berichteten die Ombudspersonen dem IOI über die Ergebnisse der Arbeitsgruppe von ombudsman.be zur Zugänglichkeit von Ombudsdiensten für sozial schwache Kunden.

Seit 2023 ist die Ombudsperson Mitglied im Netzwerk „Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities“ (NEIWA).

KAPITEL 5 – AUSSENDARSTELLUNG DES OMBUDSDIENSTES

In der Rubrik „Nützliche Adressen“ der Wochenzeitschriften Wochenspiegel und Kurier-Journal wird wöchentlich ein Hinweis auf den Ombudsdienst publiziert. Zusätzliche Informationen für Bürgerinnen und Bürger werden auf der Website www.dg-ombudsdienst.be bereitgestellt. Am 3. Mai 2024 wurde ein Interview mit der Ombudsperson im BRF ausgestrahlt. Anlässlich des „Tages der Deutschsprachigen Gemeinschaft“ veröffentlichte die deutschsprachige Presse, konkret die Wochenblätter „GrenzEcho“, „Wochenspiegel“ und „Kurier-Journal“, eine Anzeige, die auf die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit dem Ombudsdienst im Kontext der Sprachengesetzgebung hinwies.

Von weiteren großen Werbeaktionen sieht die Ombudsperson ab. Zum einem sind die Behörden im Rahmen des Beschwerdemanagements verpflichtet, jeden Bürger, dessen Beschwerde geprüft wurde, auf den Ombudsdienst hinzuweisen. Zum anderem organisierte die Beschwerde-Auskunftsstelle der VSZ 2024 schon eine breit angelegte Werbekampagne.

KAPITEL 6 – DATENSCHUTZ

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

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

2024 erhielt die Ombudsperson keine Datenschutzanfrage.

KAPITEL 7 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG

2024 genehmigte das Präsidium des Parlaments für den Ombudsdienst eine Dotation von 126.000 Euro. Dies waren 4.000 Euro mehr als im Vorjahr. Diese Mehrausgaben bezogen sich fast ausschließlich auf die Personalkosten. Letztere stellen 84 % der Ausgaben dar.

Zusätzlich zu der finanziellen Unterstützung stellt die Parlamentsverwaltung dem Ombudsdienst halbtags die Dienste einer Referentin zur Verfügung und eine Sekretariatskraft in Höhe von 5 Stunden pro Woche. Seit November 2024 hat die Sekretariatskraft ihre Tätigkeiten eingestellt. Ihre Aufgaben wurden von der Referentin übernommen.

2024 erlangte die Ombudsperson ein Universitätszertifikat an der UC Leuven in „guter Verwaltungspraxis: von der Ausarbeitung der Rechtsakte bis zur Konfliktlösung“. Neben dem zweitägigen Kurs in gewaltfreier Kommunikation nahm die Ombudsperson auch an einem Online-Kurs zur Einrichtung eines Meldekanals teil. Die Kosten für diese Weiterbildungen wurden vom Ombudsdienst getragen.

	2023	2024
Honorare	3.639 Euro	1.449 Euro
Bürokosten	13.839 Euro	16.867 Euro
Öffentlichkeitsarbeit	20 Euro	998 Euro
Personalkosten	103.936 Euro	107.035 Euro
Summe	121.434 Euro	126.349 Euro

KAPITEL 8 – AUSBLICK

Im ersten Halbjahr dieses Jahres wird sich die Ombudsperson zunächst bei den neu gewählten Gemeindegremien und anschließend bei den neu gewählten Sozialhilferäten vorstellen.

Den Studierenden der Verwaltungskurse der Provinz Lüttich wird der Ombudsdienst im Rahmen eines zweistündigen Unterrichts nähergebracht.

Im Laufe des Jahres wird die Ombudsperson zusammen mit der Beschwerde-Auskunftsstelle eine kurze Note zum Beschwerderegister verfassen.

In der ersten Oktoberwoche wird die Ombudsperson zusammen mit einem anerkannten Vermittler einen Vortrag über den Unterschied zwischen dem Ombudsverfahren und einer Vermittlung im Sinne des Gerichtsgesetzbuches mit der öffentlichen Hand halten.

Die Ombudsperson wird sich intensiver mit der Umsetzung der Rechte der Patienten im Bereich der mentalen Gesundheit befassen.

Ein weiteres Vorhaben ist die Überarbeitung des Datenschutzhinweises auf der Website des Ombudsdienstes.

Schließlich wird die Ombudsperson mehrere Weiterbildungen zum Thema Kinderrechte absolvieren.

Anhänge

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

Fallen unter dem Begriff „Behörden“ die 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 Zentrum für Kinderbetreuung (ZKB), die Autonome Hochschule (AHS), der Belgische Rundfunk (BRF), der Medienrat, die Tourismusagentur Ostbelgien (TAO), der Wirtschafts- und Sozialrat (WSR) sowie das Zentrum für die gesunde Entwicklung von Kindern und Jugendlichen (KALEIDO).

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

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

Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen

Gemeinschaft sind die Wohn- und Pflegezentren für Senioren (WPZS), die Verbraucherschutzzentrale (VSZ), die Wirtschaftsförderungsgesellschaft (WFG), das Beratungs- und Therapiezentrum (BTZ), das Frauenzentrum für Beratung, Bildung und Opferschutz VoG („Prisma“), 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).

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

Korrekte 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 – 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 eine 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 IV – 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 einer Ombudsperson 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 Vereinbarungskontrollprotokoll ist nur anwendbar auf Klagen, Stellungnahmen und andere allgemeine Angelegenheiten im Rahmen der KGS, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenztbar 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 V – GEMEINSAME BEWERTUNG DER AUSFÜHRUNG DES VEREINBARUNGS PROTOKOLLS DES JAHRES 2024

Gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2024 des Vereinbarungsprotokolls vom 19. September 2018 zwischen der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und der Ombudsperson der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens

Einleitung

Die 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 begrenztbar sind.

Artikel 13 des Vereinbarungsprotokolls sieht vor, dass die gemeinsame Bewertung der Ausführung in den Jahresbericht der Ombudsperson einfließt. Der Jahresbericht ist für das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft bestimmt.

Anzahl Klagen, Stellungnahmen und andere allgemeine Angelegenheiten

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

Im Jahr 2024 hat die Ombudsperson 12 Anfragen an die SKSK weitergeleitet. Dies entspricht der gleichen Anzahl Akten im Vergleich zu 2023. Der Anhang enthält die Liste der Anfragen, die 2024 an die SKSK weitergeleitet wurden.

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

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 131 Anfragen an den Präsidenten der SKSK weitergeleitet und 118 Gutachten erteilt.

2023 organisierte der Ombudsdienst zwei Arbeitstreffen zwischen dem Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft, der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft

und der SKSK. Gegenstand der Gespräche war die Bezeichnung eines politischen Ansprechpartners in der Deutschsprachigen Gemeinschaft für die SKSK, die Unterstützung für die Übersetzung in deutscher Sprache von Gutachten und weiteren Dokumenten der SKSK, die Organisation von Weiterbildungen für die Deutschsprachige Gemeinschaft, die Übersetzung des Jahresberichts der SKSK, die Sprachkompetenz von föderalen Beamten und das LIKIV. Infolge der Wahlen wurde die Durchführung eines weiteren Treffens für Anfang September 2024 beschlossen. Das Ableben des damaligen Präsidenten der SKSK führte jedoch zu einer Unterbrechung der Zusammenkünfte.

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

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 oder Besitztum im Gebiet deutscher Sprache gemäß den Koordinierten Gesetzen über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten eingereicht wurden oder
- b) die sich auf die Pflichten als Behörde mit Sitz im Gebiet deutscher Sprache beziehen.

Alle Anfragen, die die Ombudsperson im Jahr 2024 der SKSK übermittelte, entsprachen diesen Kriterien.

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

2024 übermittelte die Ombudsperson die Beschwerden an die SKSK wie folgt:

- 3 Beschwerden per Post, davon eine in Kopie per E-Mail an eine designierte Kontaktperson und 2025 für die zwei anderen Beschwerden eine Nachfrage zum Empfang mit der Beschwerde im Anhang per E-Mail an info@vct-cpcl.be.
- 5 Beschwerden per E-Mail an eine designierte Kontaktperson mit Kopie per E-Mail an den Präsidenten.
- 4 Beschwerden per E-Mail an eine designierte Kontaktperson.

2024 erhielt die Ombudsperson zwei Gutachten der SKSK per E-Mail.

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 eine Empfangsbestätigung per E-Mail zugestellt. In zwei Fällen blieb die Zustellung der Empfangsbestätigung aus für Beschwerden, die per Post an die SKSK geschickt wurden. In diesem Fall wurde die SKSK 2025 (per E-Mail an info@vct-cpcl.be) vom Ombudsdienst angeschrieben und um Auskunft gebeten.

Die Empfangsbestätigung enthielt keinen Vermerk der Referenz der SKSK, wohl aber die Referenz des Ombudsdienstes.

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

Die Ombudsperson machte 2024 mehrfach von der Möglichkeit Gebrauch, sich bei der SKSK über die Fortschritte bei der Bearbeitung einer Akte zu informieren.

Notifizierung der Gutachten (Art. 7)

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

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

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

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

Die Ombudsperson hat 2024 keine anderen Gutachten erhalten als die, für die sie bei der SKSK eine Anfrage gestellt hatte.

Die Ombudsperson wurde nicht über Gutachten informiert, die für andere Kläger im deutschen Sprachgebiet erstellt wurden (z. B. Gutachten 56.060 vom 23.02.2024).

Alle Gutachten, die das deutsche Sprachgebiet betreffen, stehen auf der Website der SKSK zur Verfügung.

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

Die Ombudsperson stellte der SKSK im Jahr 2024 keine Fragen zur Auslegung der Koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten.

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

Die Website der SKSK wurde fast vollständig ins Deutsche übersetzt. Es fehlt noch die Übersetzung des Jahresberichts.

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

Akten mit SKSK-Gutachten geschlossen oder unter Beobachtung im Jahr 2024:

19-033 Proximus Gutachten 51.248 geschlossen: Die Proximus App+ ist auf Deutsch verfügbar.

23-072-A Belfius Bank Gutachten 55.302 geschlossen: Der Beschwerdeführer erhielt durch die Intervention von „Ombudfin“ die Fassung vom 28.06.2023 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf Deutsch.

24-027 Kanzlei des Premierministers Gutachten Nr. 55.432 – www.my.belgium.be und Gutachten Nr. 56.072 – www.premier.be (OBD Nr. 24-027): Diese Websites wurden vollständig übersetzt.

24-017 Nationallotterie – Gutachten Nr. 56.112 – Die Gebrauchsanweisungen verschiedener Lottoscheine wurden übersetzt.

SKSK-Gutachten Nr. 50.435 – LIKIV-Website und Formulare für Pflegekräfte (OBD Nr. 18-112-A) sowie SKSK-Gutachten Nr. 55.190: Website, Formulare und Anwendungsprogramme für Kinesitherapeuten (OBD Nr. 21-232):

Über die Suchfunktion auf der Website des LIKIV besteht die Möglichkeit, die Sprache „Deutsch“ zu wählen. Daraufhin werden 37 Dokumente in deutscher Sprache angezeigt. Sie beziehen sich auf Patientenrechte, Apotheken, Logopädie und Pflege. Unterlagen für Kinesitherapeuten sowie das Anwendungsprogramm fehlen. Auch steht die Suchfunktion nur über die französischsprachige bzw. niederländischsprachige Website des LIKIV zur Verfügung. In einem Treffen zwischen OBD und LIKIV am 12. Dezember 2024 wurde

eine Priorisierung für die Übersetzungen für Kinesitherapeuten vereinbart.

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 2019 – Kapitel: 3.1.1.2 – aktueller Status: ist umgesetzt)

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

Diese Empfehlung wurde durch die Verabschiedung des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft (Artikel 40) umgesetzt. Dieser Artikel ersetzt Artikel 2 Absatz 2 des Dekrets vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten und verlängert bei fehlender Rechtsbehelfsbelehrung die Einspruchsfrist um 4 Monate ab Zustellung bzw. Kenntnisaufnahme.

1.2 Klärung der Zuständigkeit der Ombudsperson in Bezug auf Personalkonflikte

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

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

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

Diese Empfehlung wurde durch Artikel 59 des Dekrets 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) – aktueller Status: ist umgesetzt)

Die Ombudsperson empfiehlt, die Bestimmungen zu den Annehmbarkeitskriterien, zur Vertraulichkeit des Prüfverfahrens, zur Anzeigepflicht von Disziplinarverstößen und zur

Unterschutzstellung 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 – Zuständigkeit – öffentliche Sozialhilfezentren

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

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

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

Der Dienst Publikation und Expertise des Parlaments ist in seinem Gutachten vom 2. Dezember 2022 zu der Schlussfolgerung gelangt, dass die Ombudsperson der Deutschsprachigen Gemeinschaft gleichermaßen für lokale Behörden zuständig ist wie es ein eigens von der entsprechenden Behörde eingerichteter Ombudsdienst wäre. In diesem Sinne darf die Ombudsperson in Bezug auf sämtliche Amtshandlungen und Arbeitsweisen der lokalen Behörden prüfen und vermitteln, und dies unabhängig davon, ob es sich um Mitwirkungsaufgaben oder herkömmliche Zuständigkeiten der Gemeinde oder des ÖSHZ handelt. Im Rahmen ihres Auftrags und insofern sie keine richterliche Rolle einnimmt, darf die Ombudsperson eine Beschwerde mit Bezug auf eine Entscheidung des ÖSHZ betreffend das Recht auf Eingliederung prüfen, in diesen Angelegenheiten vermitteln und Empfehlungen aussprechen.

1.5 Ombudsperson – Aufgabe – Meldungen seitens der Personalmitglieder – Einrichtungen

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

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

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

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

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

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

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

Die Ombudsperson empfiehlt, die Zielvorgaben der Ombudsperson ausdrücklich um die

Förderung des Schutzes der Menschenrechte, der guten Verwaltungspraxis und 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.

1.7 Ombudsperson – Unabhängigkeit – Begriff „neutral“

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

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

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

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

1.8 Verwendung eines einheitlichen Logos für das Beschwerdemanagement

Rechtstext: Dekretvorschlag zum Beschwerdemanagement in der Deutschsprachigen Gemeinschaft

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

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

Im Rahmen des Dekrets vom 21. Februar 2021 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft wurde eine zentrale Anlaufstelle geschaffen, die den Auftrag erhielt, ein einheitliches Logo für das Beschwerdemanagement in der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu entwerfen. Die Beschwerde-Auskunftsstelle der Verbraucherschutzzentrale hat dieses Logo 2023 entwickelt.

1.9 Verwaltungsaufsicht über die Gemeinden – Stillschweigen einer Behörde

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

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

Die Ombudsperson empfiehlt, im Dekret vom 20. Dezember 2004 zur Regelung der gewöhnlichen Verwaltungsaufsicht über die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets

festzulegen, dass das Stillschweigen der untergeordneten Behörde nach Ablauf einer viermonatigen Frist, nachdem der Interessehabende ihr 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 in der Deutschsprachigen Gemeinschaft berücksichtigt.

1.10 Erwachsenenbildung: Präzisierung der Genehmigung eines Gesamtkonzepts unter Auflagen

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023 – aktueller Status: ist umgesetzt)

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

Das Parlament hat in einem am 24. Februar 2025 verabschiedeten Programmdekret die Vorgehensweise bei der Nichtbefolgung bereits genehmigter Geschäftsführungsvereinbarungen konkretisiert.

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

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

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

Die Mitglieder des Ausschusses I kamen anlässlich der Verabschiedung des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements zu der Überzeugung, dass die jeweilige Person, die das Amt der Ombudsperson bekleidet, selbst entscheiden muss, ob sie dieses Instrument nutzen möchte oder nicht.

1.12 Lokale Behörden – Hinweis auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2018 – Kapitel: 3.1.1 – aktueller Status: umgesetzt)

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

2. Umgesetzte oder abgelehnte Empfehlungen an die Regierung

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

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

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

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

Das neue Dekret vom 13. November 2023 hebt das alte Dekret auf. Artikel 117 des neuen Dekrets legt die Bedingungen fest, unter denen betroffene Personen Einsicht in eine Akte des Fachbereichs Jugendhilfe erhalten können. In diesem Zusammenhang ist das Dekret vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten anwendbar. Darin sind die Antwortfristen klar geregelt.

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

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2021 – aktueller Status: abgelehnt)

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.

Gemäß der Berichterstattung der Regierung an das Parlament (Parlamentsdokument 41 (2024-2025) Nr. 1, S. 41) arbeitet der Fachbereich Ausbildung und Unterrichtsorganisation des Ministeriums an einer Reform des schulexternen Prüfungsausschusses für den Sekundarunterricht. Der Erlass von 1994 soll ersetzt werden. In dem neuen Erlass wird festgelegt, welche Bedingungen die Nachweise, die zwecks Erhalt einer Prüfungsbefreiung vorgelegt werden müssen, erfüllen müssen:

- Pro Fach, für das eine Prüfungsbefreiung beantragt wird, enthält der Nachweis jeweils mindestens eine Note.
- Inhalt und Finalität des Ausbildungsprogramms, die Zusammensetzung der Prüfungsjury, die Prüfungsinhalte pro Fach und die Prüfungsformen sowie die angewandten Bewertungskriterien pro Fach sind bekannt.
- Bei der Antragstellung darf der Nachweis nicht älter als zehn Jahre sein.“

Die Verknüpfung der Prüfungsbefreiung mit Bedingungen wie „Noten“ und „Finalität des Ausbildungsprogramms“ interpretiert die Ombudsperson als indirekte Ablehnung ihrer Empfehlung.

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

(Empfehlung aus Jahresbericht 2023 – aktueller Status: abgelehnt)

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

Der Empfehlung der Ombudsperson, jedem Bürger und jedem Unternehmen, der/das zum ersten Mal und in gutem Glauben eine für seine Situation geltende Regel missachtet oder im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung einen Fehler begangen hat, automatisch das Recht auf Irrtum zu gewähren, ist vom Direktionsrat des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft im Rahmen seiner Analyse des Jahresberichts 2023 der Ombudsperson entschieden widersprochen worden. Der Direktionsrat geht davon aus, dass diese Empfehlung die Bindung zusätzlicher Personalressourcen im Mahnungswesen der Behörde zur Folge haben würde, dass eine generelle Verlängerung der Bearbeitungsdauer der Antragsakten für Genehmigungen oder Zuschüsse zu erwarten wäre, dass mit einer erhöhten Gefahr gezielter Täuschungsversuche in Einzelakten zu rechnen wäre, dass verlässliche Haushaltssimulationen aufgrund schwebender Verfahren erschwert würden und eine signifikante Erhöhung der Anzahl Beschwerdeverfahren und Rechtstreitigkeiten vor der Gerichtsbarkeit zu erwarten sei. Die Regierung folgt diesen Bedenken und möchte zudem im Sinne der Regierungserklärung vom 25. März 2024 zum Bürokratieabbau von dieser Erschwernis administrativer Verfahrenswege absehen. (Quelle: Parlamentsdokument 41 (2024-2025) Nr. 1, S. 45)

3. Umgesetzte oder abgelehnte Empfehlungen an lokale Behörden

3.1 Steuer auf leer stehende Wohnungen

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

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

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

3.2 Umgang mit Verstößen gegen die Polizeiverordnung in Zusammenhang mit Ferienlagern

Rechtstext: Polizeiverordnung der Eifelgemeinden

(Empfehlung aus Jahresbericht 2021 – aktueller Status: ist 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 empfahl 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 auch 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.

Die Empfehlungen wurden zum Teil durch die Polizeiverordnung (Fassung vom 01.07.2022) umgesetzt. Der Inhaber der Lagergenehmigung muss nun sanitäre Anlagen zur Verfügung stellen. Somit erübrigt sich ein kontradiktorischer Ortsbefund. Die Verpflichtung, ein Protokoll zu erstellen, ist jetzt ausdrücklich vorgesehen. Die Empfehlung, eine Rechtsbehelfsbelehrung hinzuzufügen, wird durch das Dekret vom 16. Oktober 1995 zur Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten vorgeschrieben.

4. Umgesetzte oder abgelehnte Empfehlungen allgemeiner Art an Behörden

4.1 Zeitabstand zwischen Versanddatum und Unterschriftsdatum

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

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

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

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Einrichtung
1.	24-001	Jan 2024	Ablehnung des Antrags auf DuO-Ausbildungsförderung – Ausbildung 3. Jahr	Regierung
2.	24-008	Jan 2024	Umgang mit Krankheitstagen während der sogenannten Dispenstage	Lokale Behörden
3.	24-003-A	Jan 2024	Zusammenarbeit mit dem Jugendgerichtsdienst	Verwaltungsbehörden
4.	24-003	Jan 2024	Besuchskontakte zu einem Kind	Verwaltungsbehörden
5.	24-005	Jan 2024	Studienbeihilfen	Verwaltungsbehörden
6.	24-010	Jan 2024	Ablehnung des Antrags auf DuO-Ausbildungsförderung	Regierung

7.	24-012	Jan 2024	Unterlassung der Übermittlung aller Informationen an ein Amtsgericht	Verwaltungsbehörden
8.	24-003-D	Jan 2024	Keine Mitteilung zum Gesundheitszustand eines Kindes	Verwaltungsbehörden
9.	24-023	Jan 2024	Schule – Bauantrag und Vergabe der Städtebaugenehmigung	Regierung
10.	24-026	Jan 2024	Ablehnung des Antrags über Umzugs- und Mietbeihilfen	Verwaltungsbehörden
11.	24-025	Jan 2024	Vorwurf des Hausfriedensbruchs und der Verletzung der Privatsphäre (Handyfotos)	Lokale Behörden
12.	24-041	Feb 2024	Umgang mit Hausregeln	Lokale Behörden
13.	24-037	Feb 2024	Mangelnde Information zu Eingliederungseinkommen und Sozialtarif für Flüchtlinge	Lokale Behörden
14.	24-038	Feb 2024	Keine Zuweisung einer Sozialwohnung seit 2015	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
15.	24-040	Feb 2024	Weigerung der Vergabe einer Referenzadresse	Lokale Behörden
16.	24-044	Feb 2024	Menstruationsprodukte Diskriminierung des Schulträgers	Regierung
17.	24-045	Feb 2024	Nebenberufliche Selbstständigkeit - Einschränkungen der Genehmigung	Verwaltungsbehörden
18.	24-048	Feb 2024	Einstufung in die geringe Unterstützungskategorie, obschon schwerbehindert	Verwaltungsbehörden
19.	24-053	Feb 2024	Versperrter Pfad durch den Wald	Lokale Behörden
20.	24-057	Mrz 2024	Unterstützung des Mieters durch das ÖSHZ	Lokale Behörden
21.	24-058	Mrz 2024	Kommunikation mit der Sozialassistentin	Lokale Behörden
22.	24-013	Mrz 2024	Problem mit dem Sicherheitskasten wird nicht ernst genommen	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
23.	24-060	Mrz 2024	Renovierung der Abflussrohre im Badezimmer	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
24.	24-061	Mrz 2024	Keine Lohnerhöhung für Erzieher A2 trotz Ausübung pflegerischer Tätigkeiten	Regierung

25.	24-052-A	Mrz 2024	Beschwerde gegen Städtebaugenehmigung	Lokale Behörden
26.	24-063	Mrz 2024	falsche Informationen gegeben	Unterrichtswesen
27.	24-066	Mrz 2024	Unterschiedliche Richtlinien zwischen ÖSHZ Eupen und ÖSHZ Raeren mit Bezug auf den Sparbetrag für Beerdigungskosten	Lokale Behörden
28.	24-048-A	Mrz 2024	Ablehnung des Einspruchs	Regierung
29.	24-072	Mrz 2024	Ablauf der medizinischen Schuluntersuchung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
30.	24-071	Mrz 2024	Endbericht in der Ausbildung zum Pflegehelfer	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
31.	24-075	Mrz 2024	Schule unternimmt nichts gegen Mobbing	Unterrichtswesen
32.	24-040-C	Mrz 2024	Haushaltszusammensetzung – keine Eintragung der Kinder	Lokale Behörden
33.	24-081	Apr 2024	Finanzielle Beihilfe für neue Fenster	Verwaltungsbehörden
34.	24-066-B	Apr 2024	Umgang mit Sparbetrag für Beerdigungskosten	Lokale Behörden
35.	24-082	Apr 2024	Ablehnung des Antrags auf Fachpflegefamilie	Verwaltungsbehörden
36.	24-050-A	Apr 2024	Kopplung des Eingliederungseinkommens an die Aufenthaltsadresse	Lokale Behörden
37.	24-083	Apr 2024	Keine Genehmigung durch das Bauamt Kelmis für einen Fassadenanstrich in der Farbe weiß	Lokale Behörden
38.	24-050-B	Apr 2024	Bericht des Ministeriums zum Zustand einer Wohnung mit Bezug auf die Mindestkriterien der Gesundheits- und Wohnzuträglichkeit	Verwaltungsbehörden
39.	24-088	Apr 2024	Weigerung der Energieprämie	Verwaltungsbehörden
40.	24-089	Apr 2024	Erneute Bewilligung oder Fristverlängerung eines BRAWO-Antrags	Verwaltungsbehörden
41.	24-040-D	Apr 2024	Reklamiert Gelder für Heizung und Fußboden	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
42.	24-094	Apr 2024	Verzögerte Auszahlungen an Tagesmutter mit neuem Unterstützungssystem	Verwaltungsbehörden
43.	24-093	Apr 2024	Zurverfügungstellung von Menstruationsprodukten	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag

44.	24-095	Apr 2024	Reifenschaden aufgrund eines schlechten Straßenzustands	Lokale Behörden
45.	24-003-E	Apr 2024	Feststellung von Förderbedarf	Unterrichtswesen
46.	24-097	Apr 2024	Gleichstellung des Gesellenbriefes – finanzielle Anerkennung	Regierung
47.	24-100	Mai 2024	Keine Berichterstattung über den Besuch eines radikalen Imams bei einer hiesigen VoG	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
48.	24-105	Mai 2024	Vertragserfüllung zur Errichtung von zwei Bodenwellen	Lokale Behörden
49.	24-107	Mai 2024	Umwandlung einer Geschäftsfläche in eine Wohnfläche	Lokale Behörden
50.	24-108	Mai 2024	Rückzahlungsmodalitäten eines gewährten Kredits	Verwaltungsbehörden
51.	24-125	Mai 2024	Weigerung des Abschließens eines Abkommens mit der Französischen Gemeinschaft	Regierung
52.	24-116	Mai 2024	Betreutes Wohnen Kelmis: Finanzierbarkeit	Lokale Behörden
53.	24-075-B	Mai 2024	Pavillon im Garten	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
54.	24-121	Mai 2024	Soziale Begleitung durch ÖWOB	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
55.	24-120	Mai 2024	Berechnung der Hundesteuer nach Semester	Lokale Behörden
56.	24-126	Mai 2024	Absage von Kaleido zur Möglichkeit der Unterstützung für einen Schulplatz des Kindes	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
57.	24-127	Mai 2024	Keine Reaktion auf den Antrag auf Akteneinsicht sowie die Auflage, einen Rechtsanwalt einzuschalten	Unterrichtswesen
58.	24-132	Jun 2024	Referenzadresse	Lokale Behörden
59.	24-135	Jun 2024	Antrag auf 50 % Zuschüsse für Anschaffung Tische für die OJA Eupen	andere
60.	24-134	Jun 2024	Nachteilsausgleichsmaßnahmen	Unterrichtswesen
61.	24-137	Jun 2024	Schaden an der Abwasseranlage	Lokale Behörden
62.	24-139	Jun 2024	Zugang zur Lebensmittelbank	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
63.	24-112	Jun 2024	Lange Zeit auf der Warteliste	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag

64.	24-144	Jun 2024	Informationspflicht des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft	Verwaltungsbehörden
65.	24-147	Jun 2024	Ausschluss von der Schülerbeförderung – Verhalten der Busbegleitung	Verwaltungsbehörden
66.	24-146	Jun 2024	Beschluss zur Beendigung der Zahlung des Eingliederungseinkommens	Lokale Behörden
67.	24-151	Jun 2024	Ablehnung einer Einzelgenehmigung	Lokale Behörden
68.	24-150	Jun 2024	Ablehnung des Bauantrags für eine erhöhte Terrasse	Lokale Behörden
69.	24-154	Jun 2024	Kostenübernahme für eine Krankenfahrt	Regierung
70.	24-079-B	Jun 2024	Verkauf von Waldstücken, Preise für Agrarflächen, Gemeinderat	Lokale Behörden
71.	24-079-A	Jun 2024	Verkauf des Agrarlands in Büllingen – Verkauf von Waldflächen in Flandern	Regierung
72.	24-160	Jul 2024	Nachprüfungen – Reform des schulexternen Prüfungsausschusses	Verwaltungsbehörden
73.	24-164	Jul 2024	Kein rückwirkender Erhalt von Kinderzulagen	Verwaltungsbehörden
74.	24-165	Jul 2024	Kriterien für die Punkteverteilung für die Beeinträchtigung nach Schweregrad	Verwaltungsbehörden
75.	24-165-A	Jul 2024	Abschaffung Verdopplung der Punktzahl des dritten Pfeilers (Kategorie Beeinträchtigung)	Regierung
76.	24-169	Jul 2024	Unverhältnismäßige Sanktion nach Ablehnung der Arbeit	Verwaltungsbehörden
77.	24-173	Jul 2024	ÖSHZ interveniert nicht mit dem Hinweis, dass die CAPAC demnächst zahlen wird	Lokale Behörden
78.	24-175	Jul 2024	Keine Reaktion auf Antrag auf Einstufung als B-Kader Athletin	Regierung
79.	24-177	Jul 2024	Ablehnung Antrag auf A-Kadereinstufung	Regierung
80.	24-178	Jul 2024	Ablehnung Antrag auf A-Kadereinstufung von Lara Patzer	Regierung
81.	24-176	Jul 2024	Ablehnung Antrag Einstufung als A-Kader	Regierung

82.	24-174	Jul 2024	Straßenlampen nachts ausgeschaltet	Lokale Behörden
83.	24-179	Jul 2024	Einstellung der Körperpflege einer an Demenz erkrankten Person	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
84.	24-182	Aug 2024	Lärmbelästigung durch Restaurant	Lokale Behörden
85.	24-185	Aug 2024	Gewährung der Tarifiermäßigung und Kommunikation	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
86.	24-186	Aug 2024	Eintreibung der Schuld für Falschparken	Lokale Behörden
87.	24-188	Aug 2024	Nachweis Stunden praktische Ausbildung im Betrieb und Kommunikation	Unterrichtswesen
88.	24-107-A	Aug 2024	Ablehnung Einspruch gegen die Ablehnung der Städtebaugenehmigung	Regierung
89.	24-191	Aug 2024	Übernahme Kosten für das Setzen des Kanals	Lokale Behörden
90.	24-194	Aug 2024	Wiedereinschulung des Kindes in ein 3. Grundschuljahr – Ablehnung des Einspruchs gegen die Entscheidung der Hausunterrichtskommission	Regierung
91.	24-195	Aug 2024	Bewertung der Gesellenprüfung als Speditionskaufmann (x11)	Unterrichtswesen
92.	24-202	Sep 2024	Arbeitsvertrag	Unterrichtswesen
93.	24-210	Sep 2024	Schreiben vom 29. Mai 2024 von ÖWOB nicht erhalten	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
94.	24-209	Sep 2024	Keine Rückerstattung des Abos	Lokale Behörden
95.	24-201	Sep 2024	Kultur macht Schule – Art und Weise der Vergabe	Verwaltungsbehörden
96.	24-216	Sep 2024	Kosten für Wasserverbrauch zum Freispülen der Abflussrohre und Ausführung von notwendigen Reparaturen	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
97.	24-223	Sep 2024	Studienbeihilfen im Sekundarschulwesen im Schuljahr 2022-2023	Verwaltungsbehörden
98.	24-222	Sep 2024	Unterbringung der Kinder steht zur Diskussion	Verwaltungsbehörden
99.	24-224	Sep 2024	Weigerung der Finanzierung des Personenaufzugs	Verwaltungsbehörden
100.	24-226	Sep 2024	Sperre des Eingliederungseinkommens	Lokale Behörden

101.	24-158-B	Sep 2024	Bisher ist keine Sozialuntersuchung und Mediation erfolgt	Verwaltungsbehörden
102.	24-075-A	Sep 2024	Mangelnde Unterstützung – unklare Kostenregelung für Projekt	Verwaltungsbehörden
103.	24-229	Sep 2024	Punktevergabe für die Beeinträchtigung	Verwaltungsbehörden
104.	24-210-B	Okt 2024	Widersprüchliche Angaben seitens des Bevölkerungsdienstes	Lokale Behörden
105.	24-231	Okt 2024	Kindergeld für die Übergangszeit zwischen Ankunft und Studium	Verwaltungsbehörden
106.	24-230	Okt 2024	Auskunft zum Anrecht auf Arbeitslosengeld	Verwaltungsbehörden
107.	24-237	Okt 2024	Ablehnung eines Antrags auf Freistellung zwecks Folgen einer dualen Ausbildung	Verwaltungsbehörden
108.	24-031-C	Okt 2024	Antrag auf finanzielle Hilfe	Lokale Behörden
109.	24-235	Okt 2024	Heckenschnitt	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
110.	24-187-A	Okt 2024	Treppensitzlift	Verwaltungsbehörden
111.	24-238	Okt 2024	Kindergeld: Formular wird verlangt, obschon Bescheinigung der Schule vorliegt	Verwaltungsbehörden
112.	24-245	Okt 2024	Genehmigung eines Antrags auf gewerbliche Nutzung einer Terrasse	Lokale Behörden
113.	24-246	Okt 2024	Verstoß gegen Raumordnungsgesetzbuch	Lokale Behörden
114.	24-249	Okt 2024	Vorwurf des Drangsalierens zum Heckenschnitt und ausbleibende Antwort	Lokale Behörden
115.	24-250	Nov 2024	Überbelegung der Wohnung – angemessene Wohnmöglichkeit	Lokale Behörden
116.	24-254	Nov 2024	Straßenunterhalt	Lokale Behörden
117.	24-253	Nov 2024	Verpflichtung, Fichten zu fällen – jedoch keine Möglichkeit, an Grundstück zu gelangen	Lokale Behörden
118.	24-255	Nov 2024	Berücksichtigung seiner Rechte	Lokale Behörden
119.	24-256	Nov 2024	Keine Einladung zur Sportgala	Regierung
120.	24-260	Nov 2024	Verstoß der Nachbarn gegen Gemeinderegeln	Lokale Behörden

121.	24-220	Nov 2024	Versteckte Mängel	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
122.	24-265	Nov 2024	Prüfung zur Diplomanerkennung mit Qualifikation Pflegehelfer Plus	Unterrichtswesen
123.	24-268	Dez 2024	Kostenbeteiligung der Benutzer der Notaufnahmewohnung und Wohnungseinrichtung	Lokale Behörden
124.	24-269-A	Dez 2024	Einstellung der Zahlung des Eingliederungseinkommens ohne Vorankündigung	Lokale Behörden
125.	24-269	Dez 2024	Streichung des Anrechts auf soziale Eingliederung ohne vorhergehende Information	Lokale Behörden
126.	24-270	Dez 2024	Zuschuss aus der jährlichen Dotation der Provinz Lüttich	Regierung
127.	24-272	Dez 2024	Ablehnung der Freistellung	andere
128.	24-277	Dez 2024	Auszahlung der Endjahresprämie nach freiwilliger Kündigung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
129.	24-274	Dez 2024	Hohe Nebenkosten-Abrechnung für die Heizkosten	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
130.	24-280	Dez 2024	Versuchte Verweigerung der Annahme und Bearbeitung eines Antrags auf Sozialhilfe/ Gewährung des Integrationseinkommens	Lokale Behörden

ANHANG VIII – GESCHLOSSENE BESCHWERDEN DES JAHRES 2024 IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Einrichtung	Information / Weiterleitung	
1.	20-169	Aug 2020	Rauchbelästigung durch Gewerbebetrieb in Wohnumgebung – Rolle der Stadt	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Jul 2024
2.	21-173 -A	Sep 2021	Ungleichbehandlung durch die Gemeinde	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Mrz 2024
3.	21-196	Sep 2021	Keine Nennung eines Unternehmens durch eine Einrichtung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr	Akte geschlossen Apr 2024

4.	21-201	Sep 2021	Ablehnung Einspruch gegen Nicht-Versetzung – Duale Ausbildung	Unterrichtswesen	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Akte geschlossen Apr 2024
5.	22-047	Feb 2022	Weigerung ADEL-Prämie	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Jul 2024
6.	22-173	Jun 2022	Folgen von Straßenbauarbeiten	Lokale Behörden	Beschwerde ist teilweise begründet	Akte geschlossen Apr 2024 Akte: 22-173
7.	22-017-S	Okt 2022	Inhalt des Berichts von Kaleido für den Jugendhilfedienst im Rahmen des Verfahrens vor dem Jugendrichter	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Akte geschlossen Jun 2024
8.	22-281	Nov 2022	Auflagen für private Ferienzimmer und hohe Strafe	Regierung	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Mai 2024
9.	23-154	Mai 2023	Erhöhung der Kosten für Gartenpflege und keine Erklärung zur Mieterhöhung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Jul 2024
10.	23-186	Jun 2023	Wohnung ohne Bodenbelag	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr	Akte geschlossen Jul 2024
11.	23-072-E	Jun 2023	Weigerung, eine Unterstützung für einen Duschsitz, Handgriff und Handlauf zu zahlen	Verwaltungsbehörden		Akte geschlossen Sep 2024
12.	23-072-N	Aug 2023	Schweigepflicht und Datenschutz	Verwaltungsbehörden	die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung	Akte geschlossen Mai 2024
13.	23-227	Aug 2023	Städtebaugenehmigung	Lokale Behörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen Sep 2024

14	23-252-A	Sep 2023	Ablehnung des Antrags auf Gewährung des Anrechts auf soziale Eingliederung	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Jan 2024
15	23-263-A	Okt 2023	Test de connaissance de la langue allemande	Verwaltungsbehörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Akte geschlossen Mrz 2024
16	23-310	Nov 2023	Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags	andere	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Feb 2024
17	23-347	Dez 2023	Festlegung der Selbstbeteiligung – Berücksichtigung eines Gehalts, welches inzwischen niedriger ist	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos	Akte geschlossen Feb 2024
18	23-350	Dez 2023	Frist für einen Einspruch gegen eine Entscheidung der Dienststelle	Verwaltungsbehörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen Mai 2024 [4526]
19	23-354	Dez 2023	Ablehnung Freistellungsantrag	Verwaltungsbehörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen Mrz 2024
20	24-003-D	Jan 2024	Keine Mitteilung zum Gesundheitszustand eines Kindes	Verwaltungsbehörden	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr	Akte geschlossen Okt 2024
21	24-040	Feb 2024	Weigerung der Vergabe einer Referenzadresse	Lokale Behörden	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos	Akte geschlossen Mrz 2024
22	24-066	Mrz 2024	Unterschiedliche Richtlinien zwischen ÖSHZ Eupen und ÖSHZ Raeren mit Bezug auf den Sparbetrag für Beerdigungskosten	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Apr 2024
23	24-050-A	Apr 2024	Kopplung des Eingliederungseinkommens an die Aufenthaltsadresse	Lokale Behörden	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos	Akte geschlossen Apr 2024

24 .	24-089	Apr 2024	Erneute Bewilligung oder Fristverlängerung eines BRAWO-Antrags	Verwaltungsbehörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Akte geschlossen Mai 2024
25 .	24-105	Mai 2024	Vertragserfüllung zur Errichtung von zwei Bodenwellen	Lokale Behörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen Okt 2024
26 .	24-132	Jun 2024	Referenzadresse	Lokale Behörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen Okt 2024
27 .	24-144	Jun 2024	Informationspflicht des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft	Verwaltungsbehörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Akte geschlossen Jul 2024
28 .	24-151	Jun 2024	Ablehnung einer Einzelgenehmigung	Lokale Behörden	Akte ist nun Gegenstand eines Gerichtsverfahrens	Akte geschlossen Jul 2024
29 .	24-169	Jul 2024	Unverhältnismäßige Sanktion nach Ablehnung der Arbeit	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Aug 2024
30 .	24-186	Aug 2024	Eintreibung der Schuld für Falschparken	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Sep 2024
31 .	24-194	Aug 2024	Wiedereinschulung des Kindes in ein 3. Grundschuljahr – Ablehnung des Einspruchs gegen die Entscheidung der Hausunterrichtskommission	Regierung	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen Dez 2024
32 .	24-226	Sep 2024	Sperre des Eingliederungseinkommens	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen Okt 2024
33 .	24-187 -A	Okt 2024	Treppensitzlift	Verwaltungsbehörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Akte geschlossen Nov 2024

ANHANG IX – BESCHWERDEN, DIE DIE SPRACHENGESETZGEBUNG BETREFFEN

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Einrichtung
1.	24-009	Jan 2024	Die Website mit der Anmeldeinformation (Se Connector) zum Kundenbereich ist nicht auf Deutsch verfügbar	Unternehmen
2.	24-017	Jan 2024	Die Verpackung eines Präparats in der Apotheke ist nicht auf Deutsch	Unternehmen
3.	24-027	Jan 2024	Die Website premier.be ist für deutsche Texte nicht auf dem aktuellsten Stand	andere
4.	24-017-B	Feb 2024	Verpackung ist nicht auf Deutsch	andere
5.	24-033	Feb 2024	Verkehrsprotokoll in französischer Sprache	Verwaltungsbehörden
6.	24-017-C	Feb 2024	Gebrauchsanweisung der Lottoscheine ist nicht auf Deutsch	andere
7.	24-049	Feb 2024	Schreiben an Landwirte in der Deutschsprachigen Gemeinschaft sind nicht auf Deutsch	andere
8.	24-050	Feb 2024	Briefe sind nicht auf Deutsch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
9.	24-011-A	Mrz 2024	Das Schreiben zum Produkt BELFIUS OPEN-LIFE ist nicht auf Deutsch	Unternehmen
10.	24-065	Mrz 2024	Rechnung ist nicht auf Deutsch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
11.	24-069	Mrz 2024	Homebanking ist nicht mehr auf Deutsch verfügbar	andere
12.	24-073	Mrz 2024	Online-Banking nicht mehr auf Deutsch verfügbar	andere
13.	24-074	Mrz 2024	Rechnungen werden nicht auf Deutsch ausgestellt	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag
14.	24-099	Apr 2024	Die Dokumente einer Faulbrutanalyse werden nicht auf Deutsch zur Verfügung gestellt	andere
15.	24-009-A	Mai 2024	Telefonischer Kundendienst und Informationen im Internet sind nicht auf Deutsch	andere

16.	24-106	Mai 2024	E-Mail und Website mit Informationen zum Konventionsbonus 2023 für Kinesitherapeuten und zur neuen Anwendung ProSanté sind nicht auf Deutsch	Verwaltungsbehörden
17.	24-131	Mai 2024	Digitale Bankdienstleistungen sind nicht auf Deutsch verfügbar	andere
18.	24-140	Jun 2024	Verkehrsprotokoll auf Flämisch erhalten	Verwaltungsbehörden
19.	24-157	Jun 2024	Protokoll auf Französisch und Gebühren Staatsanwaltschaft	andere
20.	24-027-A	Jul 2024	Die Website www.inami.fgov.be liegt nicht vollständig in deutscher Sprache vor	Verwaltungsbehörden
21.	24-027-B	Jul 2024	Regierungserklärung der Regierung und Website www.wallonie.be	Verwaltungsbehörden
22.	24-181-A	Aug 2024	Fahrzeugsteuern administrative Beanstandung mit Online-Beschwerdeformular nicht auf Deutsch	Verwaltungsbehörden
23.	24-200	Aug 2024	Immobiliensteuervorabzug in Französisch, anstatt auf Deutsch	Verwaltungsbehörden
24.	24-215	Sep 2024	Immobiliensteuerbescheid ist nicht auf Deutsch	Verwaltungsbehörden
25.	24-027-C	Sep 2024	Website des ÖDW mit Aktualitäten ist nicht auf Deutsch verfügbar	Verwaltungsbehörden
26.	24-027-D	Sep 2024	Websites Nationalregister sind nicht auf Deutsch verfügbar	Verwaltungsbehörden
27.	24-258	Nov 2024	Website zum geistigen Eigentumsrecht ist nicht auf Deutsch verfügbar	Verwaltungsbehörden
28.	24-009-B	Nov 2024	Schreiben zur Möglichkeit der Steuervorauszahlung nicht auf Deutsch	Verwaltungsbehörden

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

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Aktion
------------	-------------	----------------	-------------------	---------------

1.	24-003-C	Jan 2024	Einsatz eines Rechtsanwalts	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
2.	24-003-B	Jan 2024	Umgang des Gerichts mit uns und Experten	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
3.	24-002	Jan 2024	VIPO-Status entzogen	Information gegeben
4.	24-014	Jan 2024	Generelle Auskunft zu Beschwerdemöglichkeit	Information gegeben
5.	24-007	Jan 2024	Sozialtarif – Frage zur Telefonnummer für Personen mit Behinderung	Information gegeben
6.	24-011	Jan 2024	Kostenerstattung – Der Antrag wird durch den Mediator der CKK für nicht zulässig erklärt	Beschwerde weitergeleitet
7.	24-015	Jan 2024	Entziehung des Kindergelds	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
8.	24-016	Jan 2024	Mehrfache erfolglose Terminabsprache mit dem Techniker und Mahnung einer Strafe	Beschwerde weitergeleitet
9.	24-018	Jan 2024	Viele Probleme im Zusammenhang mit der Scheidung	Annahme abgelehnt
10.	24-019	Jan 2024	Weigerung Sozialtarif	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
11.	24-021	Jan 2024	Kein Kontakt zum Kundendienst	Information gegeben
12.	24-022	Jan 2024	Auflösung des Pensionssparens	Information gegeben
13.	24-017-A	Jan 2024	Beschmierte Schilder an der Autobahn Verviers-St. Vith-Prüm	Beschwerde weitergeleitet
14.	24-024	Jan 2024	Pfändung der Pension	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos
15.	24-029	Feb 2024	Anfrage für Heizölscheck abgelehnt	Beschwerde weitergeleitet
16.	24-028	Feb 2024	Keine Antwort auf eine Anfrage zur Bezuschussung von Hörgeräten	Beschwerde weitergeleitet
17.	24-031	Feb 2024	Bezeichnung eines Rechtsanwalts	Hilfestellung gegeben
18.	24-032	Feb 2024	Beleidigung und aus dem Klassenzimmer verwiesen	Information gegeben und Ansprechpartner genannt

19.	24-035	Feb 2024	Bitte um Unterstützung nicht angehört und nicht ernst genommen	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
20.	24-034	Feb 2024	Seit mehreren Jahren keine Abrechnung der Stromkosten	Abbruch durch den Beschwerdeführer
21.	24-042	Feb 2024	Rückzahlung eines Privatdarlehens	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
22.	24-039	Feb 2024	keine Zahlung – Rechtmäßige Erwartung	Beschwerde weitergeleitet
23.	24-047	Feb 2024	Ablehnung des Antrags – Keine Antwort des Wirtschaftsministeriums auf eingereichte Korrektur	Beschwerde weitergeleitet
24.	24-046	Feb 2024	Brummgeräusche vom Nachbarhaus	Hilfestellung gegeben
25.	24-043	Feb 2024	Beschwerdebehandlung zur Diskriminierung am Arbeitsmarkt	Abbruch durch den Beschwerdeführer
26.	24-040-B	Feb 2024	Unerlaubte Pfändung von 1.401,12 Euro	Beschwerde weitergeleitet
27.	24-040-A	Feb 2024	Unerlaubt 90 Euro von unserem Konto abgebucht	Beschwerde weitergeleitet
28.	24-051	Feb 2024	Einbürgerung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
29.	24-055	Feb 2024	Kostenübernahme Rettungseinsatz	Information gegeben
30.	24-054	Mrz 2024	Störungen Fernsehen/Internetverbindung	Information gegeben
31.	24-056	Mrz 2024	Schulden	Information gegeben
32.	24-036	Mrz 2024	Unprofessionelle Bearbeitung der Anfrage der Kostenübernahme	Abbruch durch den Beschwerdeführer
33.	24-059	Mrz 2024	Neue Expertise von Consultances trotz mündlicher Zusage der Entschädigung	Beschwerde nicht zulässig
34.	24-030	Mrz 2024	Festlegung eines Katastereinkommens für einen Abstellraum	Beschwerde weitergeleitet
35.	24-062	Mrz 2024	Empfangsbestätigung zur Beschwerde mit Bezug auf die Ausfertigung einer Kaufurkunde inklusive Vollmacht der Verkäuferseite	Beschwerde weitergeleitet
36.	24-067	Mrz 2024	Anonymen Hinweis geben auf Steuerhinterziehung bzw. Schwarzarbeit in einem Frisörsalon	Hilfestellung gegeben

37.	24-068	Mrz 2024	Keine konkrete Antwort zur Verpflichtung der Arbeitsunfallkasse	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
38.	24-070	Mrz 2024	Lange Wartezeit für einen belgischen Pass	Abbruch durch den Beschwerdeführer
39.	24-076	Mrz 2024	Erhebung der Erbschaftssteuerausgleichsteuer	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
40.	24-077	Mrz 2024	Zeitspanne zwischen Zustellung eines Protokolls und Zahlungsfrist	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
41.	24-079-C	Mrz 2024	Keine Möglichkeit, als Beschwerdeführer gegenüber der Behörde seine Anonymität zu wahren	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
42.	24-078	Mrz 2024	Geld anlegen bei einer flämischen Bank	Information gegeben
43.	24-080	Apr 2024	Probleme mit Anwalt der Gegenpartei	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
44.	24-066-A	Apr 2024	Wie verhindern, dass eine Erbschaft ungewollt angenommen wird	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
45.	24-031-A	Apr 2024	Phishing	Information gegeben
46.	24-086	Apr 2024	Familienzusammenführung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
47.	24-085	Apr 2024	Heizölprämie nicht erhalten	Beschwerde weitergeleitet
48.	24-084	Apr 2024	Heizölprämie nicht erhalten	Beschwerde weitergeleitet
49.	24-087	Apr 2024	Ombudsmann der Wallonie hat nicht auf seine Beschwerde reagiert	Beschwerde weitergeleitet
50.	24-090	Apr 2024	Keine Ausrechnung erhalten	Beschwerde weitergeleitet
51.	24-092	Apr 2024	Auszahlung der grünen Zertifikate für Fotovoltaik-Anlage	Information gegeben und Ansprechpartner genannt

52.	24-012-A	Apr 2024	Zugang zur Akte	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
53.	24-096	Apr 2024	Probleme mit der Einwanderungsbehörde	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
54.	24-011-B	Mai 2024	Das Feld für die strukturierte Mitteilung ist nicht verfügbar	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
55.	24-101	Mai 2024	Antrag für Kine-Behandlung mehrmals abgelehnt	an die Behörde selbst verwiesen
56.	24-103	Mai 2024	Auszahlung ist nicht rechtzeitig erfolgt	Information gegeben
57.	24-102	Mai 2024	Unzureichende Diagnose und Behandlung	Beschwerde weitergeleitet
58.	24-024-A	Mai 2024	Antrag abgelehnt für die Aussetzung der Forderung mit Bezahlfrist	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos
59.	24-104	Mai 2024	Keine Möglichkeit, eine telefonische Auskunft zu erhalten	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
60.	24-111	Mai 2024	Irrtümliche Anmeldung, Rechnungen und Sprachenprobleme	Beschwerde weitergeleitet
61.	24-110	Mai 2024	Anfrage an eine Rechtsschutzversicherung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
62.	24-109	Mai 2024	Keine Bescheinigung für seine Erkrankung	Beschwerde weitergeleitet
63.	24-113	Mai 2024	Patientenrechte	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
64.	24-114	Mai 2024	Modernisierung der Anlagen in Kelmis	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
65.	24-115	Mai 2024	Unsauberkeit in Haus und Garten zieht Ungeziefer an	Information gegeben
66.	24-117	Mai 2024	Beendigung der Kundenbeziehung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
67.	24-118	Mai 2024	Beschwerdestelle gegen Hundeführer	Information gegeben

68.	24-119	Mai 2024	Übermittlung der MRT-Bilder	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
69.	24-122	Mai 2024	Ablehnung der Ermäßigung des Katasterwertes aufgrund von Invalidität	Abbruch durch den Beschwerdeführer
70.	24-124	Mai 2024	Ablehnung Antrag Ermäßigung Immobiliensteuer	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
71.	24-129	Mai 2024	Vorwurf der Verleumdung	Annahme abgelehnt
72.	24-123	Mai 2024	Ablehnung des Anrechts auf Pensionsbeträge der Mutter	Information gegeben
73.	24-128	Mai 2024	Amende pour infraction de stationnement	Information gegeben
74.	24-130	Mai 2024	Reaktion des Arztes auf die Verspätung der Übersetzerin	Beschwerde weitergeleitet
75.	24-126-A	Mai 2024	Fehler der Schule und Weigerung des flämischen Ombudsdienstes für eine Mediation	Information gegeben
76.	24-091-A	Jun 2024	Schimmel in der Wohnung	Information gegeben
77.	24-133	Jun 2024	Diskriminierung an der Arbeit	Information gegeben
78.	24-138	Jun 2024	Keine Kontaktaufnahme mit dem Rechtsanwalt	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
79.	24-141	Jun 2024	Vertrauensperson einer unter Verwaltung gestellten Angehörigen	Information gegeben
80.	24-143	Jun 2024	Ablehnung eines Telefon- und Internetanschlusses	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
81.	24-142	Jun 2024	Verschiedene Beschwerden	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
82.	24-145	Jun 2024	Sprachendiskriminierung durch eine Bank	Information gegeben
83.	24-148	Jun 2024	Operation im Krankenhaus	Information gegeben
84.	24-149	Jun 2024	Eintreibung der Wasserrechnung – Forderungen der Gemeinde Amel und Diskriminierung	Beschwerde unbegründet
85.	24-152	Jun 2024	Betrag nicht auf deutsches Konto überwiesen – Keine Reaktion auf Nachfrage zur Kontoauflösung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt

86.	24-153	Jun 2024	Software-Missbrauch	Information gegeben
87.	24-156	Jun 2024	Privater Verkauf – Abwicklung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
88.	24-159	Jun 2024	Seniorenpass für seine Mutter	Information gegeben
89.	24-158	Jun 2024	richterlicher Beschluss	Annahme abgelehnt
90.	24-161	Jul 2024	Probleme mit einem Rechtsanwalt	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
91.	24-162	Jul 2024	Doppelbesteuerungsabkommen	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
92.	24-163	Jul 2024	Defektes Schloss an der Haustür und Alimente	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
93.	24-164-A	Jul 2024	Keine Info über die Möglichkeit, den Sozialtarif zu erhalten	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
94.	24-172	Jul 2024	Wo kann ich eine Beschwerde über eine Lebensmittelvergiftung einreichen?	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
95.	24-171	Jul 2024	Mieter über meiner Sozialwohnung machen sehr viel Krach	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
96.	24-173-A	Jul 2024	CAPAC zögert die Auszahlung heraus	Information gegeben
97.	24-012	Jul 2024	Gestattet die Unterbringung in Deutschland	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
98.	24-012-B	Jul 2024	Rechtsanwalt in Deutschland fragt sehr viel Honorar	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
99.	24-012-C	Jul 2024	Kein Rückruf	Annahme abgelehnt
100.	24-170	Jul 2024	Fehler bei der Berechnung der Rente	Beschwerde weitergeleitet

101.	24-180	Jul 2024	stark überhöhter Stromverbrauch ist nicht möglich	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
102.	24-181	Jul 2024	Ermäßigung auf Produkte nur in der App	Information gegeben
103.	24-183	Aug 2024	Medizinische Unterlagen	Beschwerde weitergeleitet
104.	24-184	Aug 2024	Absage zur Kostenübernahme von Medikamenten aus Deutschland	Information gegeben
105.	24-090-A	Aug 2024	Auszahlung und Bescheinigung für die Steuererklärung	Beschwerde weitergeleitet
106.	24-187	Aug 2024	Grenzüberschreitende Sonderzahlungen	Feststellungen einer Situation
107.	24-011-C	Aug 2024	Keine Reaktion auf Anfrage eines Beratungsgesprächs	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
108.	24-190	Aug 2024	Lärmbelästigung durch Mieter einer Ferienwohnung für Gruppen	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
109.	24-193	Aug 2024	Keine Antwort auf Terminanfragen	Beschwerde weitergeleitet
110.	24-199	Aug 2024	Fehldiagnose	Information gegeben
111.	24-197	Aug 2024	Rückerstattung Krankenhauskosten	Beschwerde weitergeleitet
112.	24-198	Aug 2024	Schließen des Aufrisslochs vor der Garage nach Reparatur eines Lecks	Information gegeben
113.	24-196	Aug 2024	Arztrechnungen für eine Operation – keine Auszahlung und keine Antwort	Beschwerde weitergeleitet
114.	24-204	Sep 2024	Verweigerungsbescheid des Amtsarztes zur Gewährleistung eines Ersatzehemmens	Beschwerde weitergeleitet
115.	24-203	Sep 2024	Verkehrsberuhigungsmaßnahmen auf der Regionalstraße N827	Beschwerde weitergeleitet
116.	24-205	Sep 2024	Verkehrsberuhigungsmaßnahmen auf der Regionalstraße N827	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
117.	24-206	Sep 2024	Mobbing	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
118.	24-192	Sep 2024	Ausbleibende Antwort auf telefonische und schriftliche Anfragen	die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung

119.	24-207	Sep 2024	Keine Bearbeitung seines Falls in Belgien	Information gegeben
120.	24-156-A	Sep 2024	Abholung von Gegenständen	Information gegeben
121.	24-212	Sep 2024	Rückerstattung einer Steuerermäßigung	Beschwerde weitergeleitet
122.	24-201-A	Sep 2024	Unterstützung durch die AWEX	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
123.	24-201-B	Sep 2024	Mangel an Räumen zum mieten	Information gegeben
124.	24-219	Sep 2024	Telefonleitung deaktiviert	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
125.	24-228	Sep 2024	Verkehrsschild Parken	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
126.	24-227	Sep 2024	Beschwerde einreichen	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
127.	24-158-A	Sep 2024	Vorwurf der Beleidigung und Unhöflichkeit	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
128.	24-210-D	Okt 2024	Ausstellung eines Steuerbescheids	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
129.	24-109-A	Okt 2024	Aushändigung des Arztberichts und der Röntgenaufnahmen	Information gegeben
130.	24-210-C	Okt 2024	Keine Auskunft über sein Statut – Keine Zahlungen	Information gegeben
131.	24-239	Okt 2024	Katasterwert der Immobilie	Abbruch durch den Beschwerdeführer
132.	24-240	Okt 2024	Aufenthaltsgenehmigung für Belgien	Beschwerde weitergeleitet
133.	24-241	Okt 2024	Unerlaubter Zutritt in die Wohnung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
134.	24-244	Okt 2024	Sprachengebrauch bei der Militärausbildung für flämische Bürger	Information gegeben und Ansprechpartner genannt

135.	24-243	Okt 2024	Verhalten des Bürgerservice	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
136.	24-242	Okt 2024	Erhebung einer Abwassersteuer auf eine individuelle Kläranlage	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
137.	24-247	Okt 2024	Wohnung für unbewohnbar erklärt worden	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
138.	24-248	Okt 2024	Einstellung Arbeitslosengeld ohne Beschluss	Beschwerde weitergeleitet
139.	24-251	Nov 2024	Sondersitzung für die theoretische Prüfung zum Führerschein B	Beschwerde weitergeleitet
140.	24-252	Nov 2024	Berücksichtigung von finanziellen Aspekten	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
141.	24-243-A	Nov 2024	Vorwurf der menschenunwürdigen Behandlung	Information gegeben
142.	24-259	Nov 2024	Antrag für eine Aufenthaltsgenehmigung	Information gegeben
143.	24-263	Nov 2024	Namensänderung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
144.	24-262	Nov 2024	Schadensbewertung	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
145.	24-264	Nov 2024	Rechnungsversand in elektronischer Form	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
146.	24-267	Nov 2024	Dauer des Verfahrens	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
147.	24-017-D	Nov 2024	Telefonnummer und Adresse des Pensionsdienstes in der DG	Information gegeben
148.	24-271	Dez 2024	Kostenerstattung von Akkus für Hörgerät und ausbleibende Antwort	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
149.	24-273	Dez 2024	Testresultat	Information gegeben
150.	24-278	Dez 2024	Diskriminierung	Information gegeben

151.	24-276	Dez 2024	Hinterlegung von Einschreibesendungen in Burg-Reuland anstatt in St. Vith	Information gegeben und Ansprechpartner genannt
152.	24-279	Dez 2024	Verkehrsprotokoll	Information gegeben
153.	24-282	Dez 2024	Beschwerde über einen Friedensrichter	Information gegeben
154.	24-281	Dez 2024	Weitere Rechnungen erhalten trotz Kündigung des Vertrags	Beschwerde weitergeleitet

ANHANG XI – RESOLUTION DES BELGISCHEN NETZWERKES DER OMBUDSPERSONEN ZUM RECHT AUF KORREKTUR EINES FEHLERS



RESOLUTION ZUM RECHT AUF FEHLER

Inhaltsverzeichnis

I. Das Recht auf Fehler

1. Anwendungsbereich des Rechts auf Fehler
2. Wesentliche Elemente

II. Motivation

1. Allgemeiner Hintergrund
2. Spezifischer Kontext: Das Vertrauensprinzip
3. Hin zur Anerkennung eines Rechts auf Fehler
 - a) Verankerung des Rechts auf Fehler im belgischen Recht
 - b) Konkrete Anwendung im Einzelfall

III. Schlussfolgerung

„Ombudsman.be“ ist das belgische Netzwerk, in dem fast 30 Ombudsmänner¹ zusammengeschlossen sind, die aus allen Bereichen stammen: Föderalstaat, Regionen, Gemeinschaften, Städte und Gemeinden, öffentliche Unternehmen und Privatsektor.²

¹ Der Begriff „Ombudsman“ ist ein Wort schwedischen Ursprungs. Er wird unterschiedslos für die Frau oder den Mann verwendet, die/der diese Funktion ausübt.

² <https://www.ombudsman.be/index.php/de/wer-sind-wir-0>.

DAS RECHT AUF FEHLER

Nach dem Vorbild mehrerer europäischer Länder und nach Prüfung aller Aspekte schlägt Ombudsman.be vor, das „Recht auf Fehler“ im belgischen Recht zu verankern. Es handelt sich dabei um **„die automatische Gewährung des Rechts auf Fehler zugunsten jeder Person, die zum ersten Mal und in gutem Glauben eine auf ihre Situation anwendbare Regel missachtet oder im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung einen Fehler begangen hat.“** Die Definition wurde aus der vom belgischen Senat verabschiedeten Resolution übernommen – Dok. S. 7-244.³

1. Anwendungsbereich des Rechts auf Fehler

Ombudsman.be plädiert dafür, dass sich das Recht auf Fehler

- sowohl auf Fehler bezieht, die bei der Befolgung eines festgelegten Verfahrens begangen werden, um Hilfe oder ein Recht zu erhalten oder eine Pflicht zu erfüllen,
- als auch auf Fehleinschätzungen in Bezug auf die materiellen Voraussetzungen für die Gewährung dieser Hilfe oder dieses Rechts.

Ombudsman.be ist der Ansicht, dass der Zweck der Regelung Vorrang hat. Bei Fehlern im Zusammenhang mit der Nichteinhaltung einer nicht wesentlichen Formalität muss die Sanktion in einem angemessenen Verhältnis zu den Auswirkungen der Nichteinhaltung stehen.

Beispielsweise sollte ein Fehler, der durch die Nichteinhaltung einer formalen Bedingung eines Dokuments im Rahmen einer Renovierungsprämie zur Verbesserung der Energieeffizienz begangen wird, nicht mit der Ablehnung der Beihilfe geahndet werden, sondern mit einer Maßnahme, die der Schwere des Fehlers im Hinblick auf das Ziel, das dieser Regelung gegeben wurde, nämlich Wohnungen energiesparender zu machen, angemessen ist.

2. Wesentliche Elemente

Nach Ansicht von Ombudsman.be sollten die nachstehend aufgeführten wesentlichen Elemente, die das Recht auf Fehler ausmachen, in einer gesetzlichen Bestimmung (Gesetz, Dekret, Verordnung) festgelegt werden.

Die gleiche Bestimmung muss auch vorsehen, dass die Umsetzungsmaßnahmen entsprechend den Besonderheiten der verschiedenen Verwaltungsbereiche ausgestaltet werden.

Tatsächlich kann man sich leicht vorstellen, dass die Ausübung des Rechts auf Fehler in Bezug auf eine Steuerentscheidung oder ein Steuerverfahren andere Formalitäten erfordert als in Bezug auf eine Behörde, die mit der Gewährung von Renovierungsprämien beauftragt ist.

Darüber hinaus darf die gesetzliche Verankerung des Rechts auf Fehler keinesfalls bestehende Rechte einschränken, wie sie in bestimmten Vorschriften oder Verwaltungspraktiken vorgesehen sind. Die gesetzliche Anerkennung soll eine Stärkung und Klärung dieses Rechts auf Fehler darstellen, um seine einheitliche und kohärente Anwendung über alle Verwaltungsverfahren hinweg zu gewährleisten. Die neue Gesetzgebung sollte daher als Ergänzung zu den bereits bestehenden Regelungen gesehen werden.

³[https://www.senate.be/www/webdriver?](https://www.senate.be/www/webdriver?MltabObj=pdf&MlcolObj=pdf&MlnamObj=pdfid&MltypeObj=application/pdf&MlvalObj=117440988)

[MltabObj=pdf&MlcolObj=pdf&MlnamObj=pdfid&MltypeObj=application/pdf&MlvalObj=117440988.](https://www.senate.be/www/webdriver?MltabObj=pdf&MlcolObj=pdf&MlnamObj=pdfid&MltypeObj=application/pdf&MlvalObj=117440988)

Folgende Elemente müssen in den Gesetzestext aufgenommen werden:

- Es muss sich um eine Situation handeln, die **berichtigt oder regularisiert werden kann oder die zu einer erneuten Prüfung des Falls führen** kann;

Als umsichtige und vernünftige Person muss der Bürger selbst die Initiative ergreifen, um seine Situation von sich aus zu **regularisieren**, sobald er von seinem Fehler weiß und auf jeden Fall innerhalb einer angemessenen Frist oder nachdem er von der Verwaltung innerhalb der von ihr angegebenen Frist dazu aufgefordert wurde;

- Der begangene Fehler und seine Berichtigung dürfen nicht **gegen den Geist** der Vorschriften **verstoßen**;
- Die Berichtigung des Fehlers darf **die Rechte Dritter** nicht **beeinträchtigen**;
- Der Bürger muss **in gutem Glauben** handeln und der Fehler darf nicht in einem **Betrugsversuch** bestehen.

Nach dem Vertrauensgrundsatz **wird von gutem Glauben ausgegangen**: Das bedeutet, dass die Verwaltung die Beweislast für Böswilligkeit und/oder Betrug trägt.

Die Vermutung wird jedoch widerlegt, wenn der Bürger denselben Fehler bereits früher begangen hat und die Möglichkeit hatte, ihn zu korrigieren.

- Das Recht auf Fehler kann nicht geltend gemacht werden, wenn die öffentliche Gesundheit, die öffentliche Sicherheit oder die Umwelt beeinträchtigt werden.

MOTIVATION

1. Allgemeiner Hintergrund

Die Ombudsmänner stellen fest, dass ein erheblicher Teil der Beschwerden, mit denen sie sich befassen, Verwaltungsentscheidungen betreffen, die darauf beruhen, dass der Bürger in einem Verwaltungsverfahren einen Fehler gemacht hat.

Dieses Fehlerrisiko wird durch verschiedene Faktoren verschärft.

- So sind viele Verfahren heute computergestützt, und es ist wichtig, daran zu erinnern, dass ein großer Teil der Bevölkerung sich nicht immer sicher fühlt, wenn er einen Verwaltungsvorgang mithilfe digitaler Werkzeuge durchführen muss.
- Da die Vorschriften oft recht komplex sind, ist es zudem durchaus möglich, einen Fehler zu begehen, dessen administrative Folgen schwerwiegend sein können und den Interessen des betroffenen Bürgers unverhältnismäßig schaden.
- Schließlich können sich Bürger auch irren, wenn die von der Verwaltung erteilten Informationen über den Inhalt einer Vorschrift und die zu unternehmenden Schritte nicht klar und stichhaltig genug sind.

Angesichts dieser Feststellung ist im Bereich der guten Verwaltung ein neues Konzept entstanden, nämlich das „Recht auf Fehler“, ein Recht, das dem Bürger in seinen Beziehungen zu den Verwaltungsdiensten zuerkannt wird.

Mehrere Gesetzgeber haben sich dieser Problematik angenommen.

So hat der französische Gesetzgeber mit einem Gesetz vom 10. August 2018 „für einen Staat im Dienste einer Vertrauensgesellschaft“ das Recht auf Regularisierung im Falle eines Fehlers **verankert**.

Dasselbe gilt für **die Niederlande, wo** nach einem Staatsskandal im Zusammenhang mit der Verwaltung von Kinderbetreuungsgeldern mehrere Juristen für die Anerkennung eines echten Rechts auf Verwaltungsfehler plädiert haben.

Schließlich hat der **belgische Senat** nach Anhörungen zu diesem Thema am 17. Dezember 2021 eine Resolution *über die Einführung eines Rechts auf Fehler bei Kontakten mit öffentlichen Verwaltungen* verabschiedet (Dok. S. 7-244).

2. Spezifischer Kontext: Das Vertrauensprinzip

Die Debatte über die Anerkennung eines Rechts auf Fehler im Kontakt mit der Verwaltung findet vor allem in einem spezifischen Rahmen statt.

Denn dieses Recht anzuerkennen, bedeutet zunächst, von der Annahme auszugehen, dass **der Bürger in gutem Glauben handelt**.

Und dieser gute Glaube muss sich in einem **Grundsatz des Vertrauens** der Verwaltung gegenüber dem Bürger niederschlagen.

Dieser Grundsatz des Vertrauens erfordert einen radikalen Wandel im Ansatz der Beziehung der Behörde zum Bürger und in der Verwaltungskultur.

Die Behörde versteht zunehmend, dass es von entscheidender Bedeutung ist, den Bürgern zu vertrauen, insbesondere wenn diese Entscheidungen anfechten, die sie für rechtswidrig, ungerecht oder willkürlich halten. Wenn die Verwaltung die Bürger ernst nimmt und ihnen Vertrauen entgegenbringt, sind die Bürger auch eher bereit, dieses Vertrauen zu erwidern.

Der Betrug einiger weniger darf die Behörde nicht dazu verleiten, die allgemeinen Grundsätze von Treu und Glauben, Ehrlichkeit und Redlichkeit im Umgang mit den Bürgern aufzugeben.

Dieser Ansatz bietet die Möglichkeit, das gegenseitige Vertrauen schrittweise zu stärken und die Zusammenarbeit zwischen Bürgern und Verwaltung zu fördern.

HIN ZUR ANERKENNUNG EINES RECHTS AUF FEHLER

1. Gesetzliche Verankerung des Rechts auf Fehler

Das Recht auf Fehler wird **zunächst als Grundsatz der guten Verwaltungspraxis** anerkannt, ebenso wie das Recht auf Rechtssicherheit, das Recht auf Bearbeitung seines Antrags innerhalb einer angemessenen Frist, das Recht auf Anhörung, ...

Aber es ist notwendig, dass dieses neue Recht auf Fehler **in einer Bestimmung mit Gesetzescharakter** als neues individuelles Verwaltungsrecht mit bindender Wirkung für alle Verwaltungen verankert wird.

Das Beispiel des Prozesses, der zur Verabschiedung des Gesetzes über die formale Begründung von Verwaltungsakten führte, ist in dieser Hinsicht besonders interessant. Die Entwicklung der Rechtsprechung tendierte nämlich zur Anerkennung einer Begründungspflicht, nicht nur in rechtlicher, sondern auch in tatsächlicher Hinsicht. Um jedoch jede Diskussion über die Tragweite dieser Pflicht zu vermeiden, griff der Gesetzgeber ein und machte diesen Grundsatz der guten Verwaltungspraxis zu einer echten Verpflichtung für die Verwaltungen. Damals handelte es sich übrigens um eine echte „Revolution“ in den Bürgerrechten.

Durch die Verankerung im Gesetz wird dieser Grundsatz erheblich gestärkt.

Der Bürger kann sich nicht nur im Umgang mit der Verwaltung darauf berufen, sondern auch vor einem Gericht, das dieses Recht auf Fehler auch dann durchsetzen könnte, wenn es vom Bürger vorgebracht wurde.

Der gesetzgeberische Charakter des Rechts auf Fehler wird dazu beitragen, das Vertrauen des Verwaltungsbeamten in den nicht willkürlichen Charakter seiner Entscheidung, die vom Bürger vorgenommene Korrektur zu berücksichtigen, zu stärken. Aussagen von Beamten und Verwaltungsleitern bestätigen uns den großen Nutzen, den sie in diesem rechtlichen Ansatz sehen.

Das bedeutet konkret, dass dieses Recht geltend gemacht werden könnte, um die Anwendung einer in einer gesetzlichen Bestimmung vorgesehenen Sanktion abzuwenden.

In Anbetracht der föderalen Struktur unseres Landes obliegt es den verschiedenen Gesetzgebern, zu diesem Zweck Gesetze für die Verwaltungen ihrer jeweiligen Zuständigkeitsebene zu erlassen, und insbesondere den regionalen Gesetzgebern, dieses Recht auf der Ebene der von den lokalen Behörden (Gemeinden, Provinzen usw.) abhängigen öffentlichen Dienste zu organisieren. In diesem Zusammenhang ist zu beachten, dass in Ermangelung einer dekretalen Bestimmung nichts eine Gemeinde- oder Provinzbehörde daran hindert, dieses Recht auf Fehler bereits in einer Gemeinde- oder Provinzverordnung anzuerkennen.

2. Konkrete Anwendung im Einzelfall

Wenn das Recht auf Fehler zur Anwendung kommt, wird es Aufgabe der Verwaltung sein, von Fall zu Fall zu begründen, warum sie die Anwendung des Rechts auf Fehler ablehnt.

Die Korrektur eines Fehlers in einer bestimmten Akte sollte die Verwaltung dazu veranlassen, denselben Fehler auch in anderen Akten zu entdecken.

Sobald derselbe Fehler mehrmals gemacht wird oder droht, gemacht zu werden, ist es Aufgabe der Verwaltung, gegebenenfalls auf Empfehlung eines Ombudsmanns, die Vorschriften so anzupassen, dass solche Fehler künftig nicht mehr vorkommen.

SCHLUSSFOLGERUNG

Die gesetzliche Anerkennung des Rechts auf Fehler in den Beziehungen zwischen Bürgern und Verwaltung wird einen Fortschritt für die Stärkung des Vertrauens der Bürger in ihre öffentlichen Dienste darstellen.

Wenn jeder Bürger die Möglichkeit hat, Verwaltungsfehler in gutem Glauben zu korrigieren, ohne unverhältnismäßig bestraft zu werden, fördert dies die Reduzierung von Beschwerden und die Verbesserung der Qualität des öffentlichen Dienstes.

Um wirklich wirksam zu sein, sind klare und zugängliche Mechanismen sowie eine angemessene Sensibilisierung sowohl der Bürger als auch der öffentlichen Bediensteten von entscheidender Bedeutung.

So wird die gesetzliche Anerkennung des Rechts auf Fehler einen wichtigen Schritt hin zu einer transparenteren Verwaltung darstellen, die sich stärker um die Wahrung der Bürgerrechte bemüht.