



Sitzungsperiode: 2025-2026
Datum: 13. April 2026

BERICHT DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

JAHRESBERICHT 2025

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	3
KAPITEL 1 – DER OMBUDSDIENST IM ÜBERBLICK	4
1.1 Ziele, Aufgaben und Werte	4
1.2 Unser Team	5
1.3 Bedeutende Ereignisse des Jahres 2025	5
KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN	7
2.1 Gesamtanzahl der Anfragen	7
2.2 Anfragen in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes	8
2.3 Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes	8
2.4 Abgeschlossene Beschwerden	10
2.5 Anzahl zu prüfende Beschwerden zum 31. Dezember 2025.....	14
2.6 Anfragen zur Sprachengesetzgebung	15
2.7 Beschwerden ausserhalb der Zuständigkeit des Ombudsdienstes.....	16
2.8 Beschwerderegister	16
KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN	17
3.1 Empfehlungen an das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft	17
3.2 Empfehlungen an die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft	22
3.3 Empfehlungen an das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft	23
3.4 Empfehlungen an die lokalen Behörden	23
3.5 Empfehlungen an die Öffentlichen Sozialhilfezentren	24
3.6 Empfehlungen an das Unterrichtswesen	24
3.7 Allgemeine Empfehlungen an Behörden.....	25
3.8 Empfehlungen an Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag.....	25
KAPITEL 4 – FESTSTELLUNGEN	26
4.1 Feststellung mit Bezug auf das Unterrichtswesen.....	26
4.2 Feststellungen mit Bezug auf den sozialen Wohnungsbau	26
4.3 Feststellung mit Bezug auf das prüfen von dringenden Beschwerden.....	27
KAPITEL 5 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN	29
KAPITEL 6 – AUSSENDARSTELLUNG DES OMBUDSDIENSTES	30
KAPITEL 7 – DATENSCHUTZ	31
KAPITEL 8 – FINANZIELLE AUSSTATTUNG	32
KAPITEL 9 – AUSBLICK	33
ANHÄNGE	34

VORWORT

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

auch im Jahr 2025 stand der Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft den Bürgern bei Schwierigkeiten in der Kommunikationsbeziehung zu Einrichtungen als verlässlicher Vermittler zur Seite. In vielen Akten ist es uns gelungen, das Vertrauensverhältnis zwischen Bürger und Behörde wiederherzustellen. In manchen Akten aber nicht. Hier appelliere ich an die Behörden, ihre Verantwortung zu übernehmen. Zudem mussten einige Beschwerdeführer länger als ein Jahr auf das Ergebnis der Prüfung ihrer Beschwerde warten. Diese Wartezeit hängt mit den Kapazitäten des Ombudsdienstes, der Breite der abzudeckenden Themen und der Komplexität gewisser Fragen zusammen.

Bei der Vermittlung ist es wichtig, auf Augenhöhe zu kommunizieren. Um diesen Kontakt mit den neuen Gemeindegemeinschaften und Sozialhilferäten herzustellen, suchte die Ombudsperson im Jahr 2025 den Austausch und stellte ihre Arbeit vor. Auch den Studierenden der Verwaltungskurse der Provinz wurden im Rahmen einer Unterrichtsstunde die Aufgaben des Ombudsdienstes näher erläutert.

Die Rechte der Patienten im Bereich „mentale Gesundheit“ standen dieses Jahr im Fokus. In Rücksprache mit dem Netzwerk „Mentale Gesundheit“ hat die Ombudsperson die zu erfüllenden Anforderungen bei der Prüfung von Beschwerden analysiert. Zudem stellte sie sich persönlich bei mehreren Akteuren des Sektors vor.

Ende 2024 wurde der Ombudsdienst von der Regierung gemäß Artikel 70 der EU-Verordnung 2024/1689 zur Festlegung harmonisierter Vorschriften für künstliche Intelligenz als notifizierte Behörde benannt. Um sich auf diese Aufgabe vorzubereiten, belegten die Ombudsperson und die Referentin einen mehrtägigen Kurs. Darüber hinaus absolvierte die Ombudsperson eine Weiterbildung zum Thema Vertragsrecht und Kinderrechte.

All diese Aufgaben können wir nur dank des uns vom Präsidium entgegengebrachten Vertrauens, der finanziellen Ausstattung sowie der tatkräftigen Unterstützung durch die Parlamentsverwaltung leisten. Hierfür gilt unser Dank. Abschließend möchten wir unserer Referentin danken, die uns stets zuverlässig und hilfreich zur Seite steht.

Wir wünschen eine interessante Lektüre.

Hochachtungsvoll
Die Ombudsperson

KAPITEL 1 – DER OMBUDSDIENST IM ÜBERBLICK

1.1 ZIELE, AUFGABEN UND WERTE

Unser Ziel:

Das Vertrauensverhältnis zwischen Bürger und Behörde zu verbessern, die gute Verwaltungspraxis zu stärken und die Grundrechte zu wahren.

Unsere Aufgaben:

- Die Bearbeitung von Beschwerden über eine Entscheidung oder eine Arbeitsweise einer Einrichtung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft;
- Die Unterstützung von Bürgern bei der Durchsetzung ihrer Rechte in Bezug auf die Sprachengesetzgebung;
- Die Entgegennahme und Prüfung von vertraulichen Hinweisen;
- Die Bewertung der Verhältnismäßigkeit der Anforderungen an die Barrierefreiheit von Websites und mobilen Anwendungen von Behörden;
- Die Durchführung von Nachforschungen im Auftrag des Parlaments;
- Die Weiterleitung von Anfragen im Falle der Nichtzuständigkeit;
- Die Berichterstattung an das Parlament.

Erläuterungen zu den Aufgaben sind im Anhang Nr. I aufgeführt.

Für welche Einrichtungen?

- (a) Das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft;
- (b) Die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft;
- (c) Das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft und Einrichtungen öffentlichen Interesses;
- (d) Die Gemeinden und die öffentlichen Sozialhilfezentren, sofern sie nicht über einen eigenen Ombudsdienst verfügen;
- (e) Jede Einrichtung, die:
 - für das Allgemeininteresse gegründet wurde und keine gewerbliche Tätigkeit ausübt,
 - eine Rechtspersönlichkeit besitzt und
 - hauptsächlich von den oben genannten Behörden oder Einrichtungen finanziert wird oder der Aufsicht dieser Behörden unterliegt oder deren Verwaltungs-, Leitungs- oder Aufsichtsorgan mehrheitlich aus von diesen Behörden ernannten Mitgliedern besteht.

Im Anhang Nr. II werden die Einrichtungen namentlich gelistet.

Unsere Werte?

- Unabhängigkeit
- Neutralität
- Unparteilichkeit
- Wohlwollen

Wer sind wir?

Der Ombudsdienst ist eine unabhängige parlamentarische Institution, die durch das Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft geschaffen wurde.

Wie erreichen Sie uns?

0800/987 59 (kostenlose Rufnummer)

www.dg-ombudsdienst.be

Platz des Parlaments 1

4700 Eupen

Beschwerden:

beschwerde@dg-ombudsdienst.be

https://www.dg-ombudsdienst.be/beschwerde_einreichen.htm

Meldungen:

https://www.dg-ombudsdienst.be/meldung_einreichen.htm

1.2 UNSER TEAM

Das Team des Ombudsdienstes besteht aus zwei Personen: der Ombudsperson und der Referentin.

Marlene Hardt ist die Ombudsperson. Sie ist seit 2017 im Amt. Ihre zweite Mandatszeit von sechs Jahren läuft bis März 2029.

Sylvia Kaldenbach ist die Referentin. Sie arbeitet seit 2018 für den Ombudsdienst, zuerst als freischaffende Honorarkraft und seit 2022 als Angestellte. Sie unterstützt die Ombudsperson mit 0,63 VZÄ.

Im Hintergrund wird der Ombudsdienst in Bezug auf den Empfang, den Unterhalt, die Lohn- und Buchführung sowie die Publikation durch die Mitarbeiter der Parlamentsverwaltung unterstützt.

1.3 BEDEUTENDE EREIGNISSE DES JAHRES 2025

Hier sind die bedeutendsten Ereignisse des Jahres 2025 für den Ombudsdienst aufgeführt.



Datum Ereignis

- 16. Januar 2025: Überreichung des Universitätszertifikats der U.C.L. in « Bonne administration: de l'élaboration de l'acte à la résolution des litiges » an die Ombudsperson
- 14. Februar 2025: Gemeinsame Bewertung der Zusammenarbeit mit der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle
- 13. März 2025: Beginn der Runde durch die Gemeinden, die ÖSHZ und Einrichtungen der mentalen Gesundheit
- 28. April 2025: Vorstellung des Jahresberichts im Parlament
- 27. Mai 2025: Teilnahme an der Weiterbildung « Réforme des contrats spéciaux »
- 5. und 6. Juni 2025: Austausch der Ombudspersonen der Schweiz, Österreichs und Südtirols zum Einsatz der künstlichen Intelligenz in Lochau (A)
- 4. Juli 2025: Beschwerden zu Patientenrechten – Austausch mit dem Netzwerk „Mentale Gesundheit“
- 11. September 2025: Weiterbildung zum Thema Kinderrechte
- 22. September 2025: Treffen der Ombudspersonen aus dem Benelux zum Thema „Recht auf Korrektur eines Fehlers“
- 6. Oktober 2025: Beginn des Hybrid-Schulungskurses zum Thema „Künstliche Intelligenz und Antidiskriminierung“, organisiert von UNIA und dem Europarat, vom 6. Oktober bis zum 8. Dezember 2025
- 14. November 2025: Gründung des interparlamentarischen Kollegiums der Ombudspersonen
- 22. November 2025: Bericht über einen grenzüberschreitenden Fall im Bereich Pflegegeld zwischen Belgien und den Niederlanden anlässlich der Benelux-Plenarsitzung in Luxemburg
- 16. Dezember 2025: Ende der Runde durch die Gemeinden, die ÖSHZ und Einrichtungen der mentalen Gesundheit

KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN

2.1 GESAMTANZAHL DER ANFRAGEN

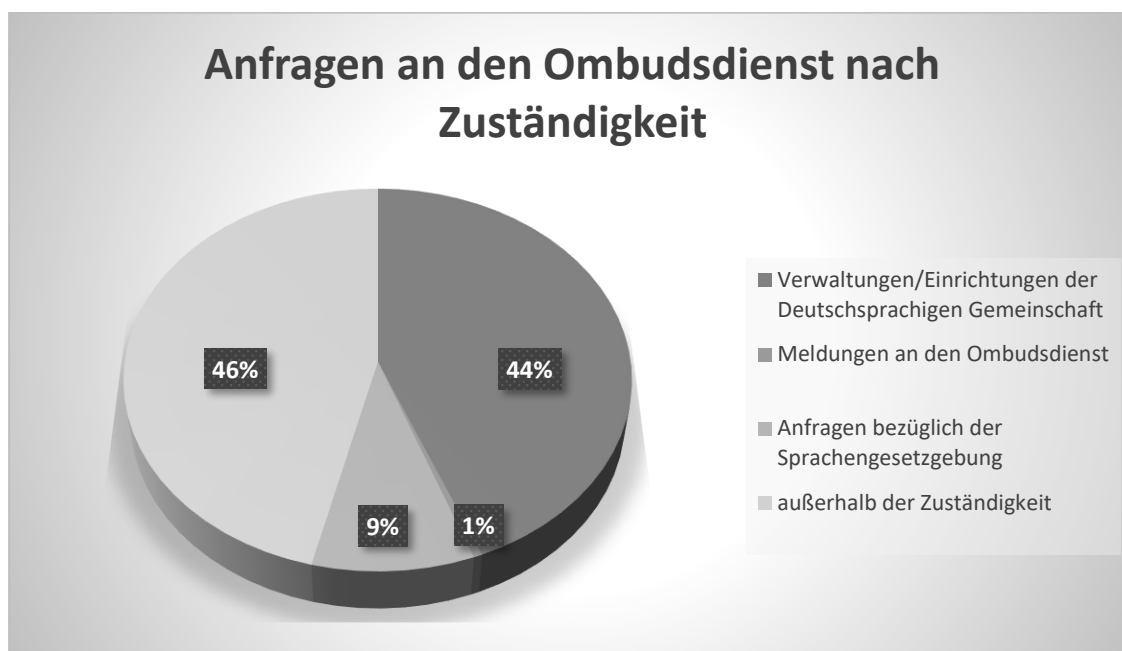
In diesem Abschnitt wird die Gesamtanzahl der Anfragen aufgeführt. Eine Anfrage kann eine Beschwerde sein, eine Informationsanfrage oder ein Hinweis.

Im Laufe des Jahres gingen 392 Anfragen beim Ombudsdienst ein. Dies stellt im Vergleich zum Vorjahr eine Veränderung von +15 % dar.

Anfragen an den Ombudsdienst	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025
Akteneingang	341	392	+15 %

Der Erstkontakt erfolgte in 41 % der Fälle per E-Mail. 38 % der Personen bevorzugten das Telefon, um ihre Anliegen vorzubringen. Über das Internetformular erreichten 11 % der Anfragen den Ombudsdienst. 7 % der Anfragen wurden persönlich vorgetragen.

Die Anfragen verteilten sich hauptsächlich auf drei Themenblöcke: Anfragen, die in die klassische Zuständigkeit des Ombudsdienstes fallen (44 %), Anfragen zur Sprachengesetzgebung (9 %) sowie Anfragen, für die der Ombudsdienst nicht zuständig ist (46 %). 2025 erhielt der Ombudsdienst keine Beschwerden mit Bezug zur elektronischen Kommunikation.



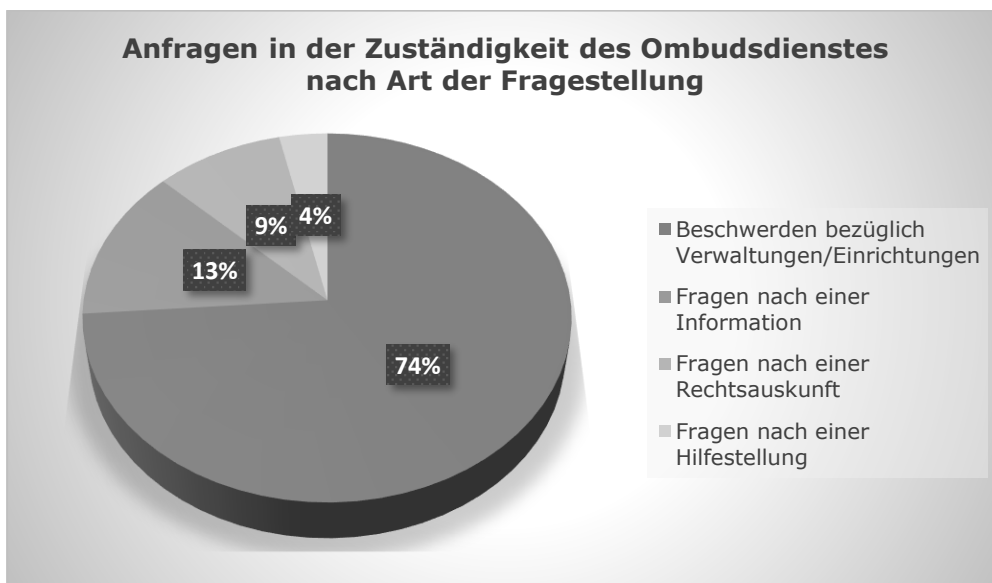
Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025	Anteil 2025
Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft	157	172	+10 %	44 %
Meldungen an den Ombudsdienst	2	2		< 1 %

bezüglich der Sprachengesetzgebung	28	37	+32 %	9 %
außerhalb der Zuständigkeit	154	181	+18 %	46 %
Summe	341	392	+15 %	100 %

2.2 ANFRAGEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

172 Anfragen fielen in den Zuständigkeitsbereich der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Die Anzahl der Beschwerden blieb mit 127 im Vergleich zum Vorjahr konstant.

Anfragen in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Art der Fragestellung



Anfragen in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Art der Fragestellung	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025	Anteil 2025
Beschwerden bezüglich Verwaltungen/Einrichtungen	130	127	-2 %	75 %
Fragen nach einer Information	14	23	+64 %	13 %
Fragen nach einer Rechtsauskunft	10	16	+60 %	9 %
Fragen nach einer Hilfestellung	3	6	+100 %	3 %
Summe	157	172	+10 %	100 %

2.3 ANGENOMMENE BESCHWERDEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

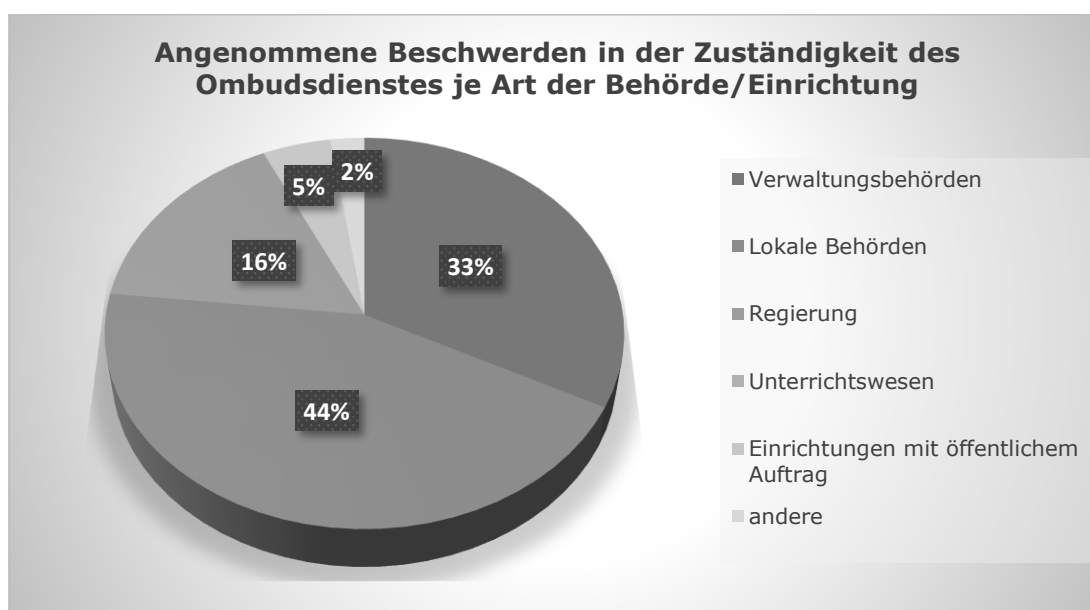
Von den 127 zulässigen Beschwerden, die der Ombudsdienst erhielt, wurden 49 angenommen. Das sind 38 %.

Annehmbare Beschwerden	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025
Anzahl	60	49	-18 %

In der Folge zeigten einige Beschwerdeführer entweder keine Reaktion mehr oder sahen schließlich von einer Beschwerde ab. Von den 49 angenommenen Beschwerden wurden demnach 43 geprüft.

Annehmbare Beschwerden nach der Annehmbarkeit	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025	Anteil 2025
Akten, bearbeitet durch den Ombudsdienst	50	43	-14 %	88 %
Beschwerdeführer wünscht keine weitere Bearbeitung	3	3		6 %
Beschwerdeführer wartet noch	5	2	-60 %	4 %
Beschwerdeführer zeigt keine Reaktion mehr	2	1	-50 %	2 %
Summe	60	49	-18 %	100 %

Von den 43 Akten beziehen sich 19 auf Handlungen von lokalen Behörden und 14 auf Handlungen des Ministeriums. Sieben Beschwerden betreffen 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.



Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025	Anteil 2025
Verwaltungsbehörden	9	14	+56 %	33 %
Lokale Behörden	18	19	+6 %	44 %
Regierung	12	7	-42 %	16 %
Unterrichtswesen	4		-100 %	0 %
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	7	2	-71 %	5 %
andere		1	+100 %	2 %
Summe	50	43	-14 %	100 %

Drei der angenommenen Beschwerden wurden von Unternehmen oder selbstständigen Personen eingereicht.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Statut des Beschwerdeführers	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025	Anteil 2025
von Bürgern	49	39	-20 %	93 %
von Unternehmern		3	+100 %	7 %
vom Ombudsdienst	1		-100 %	0 %
Summe	50	42	-16 %	100 %

2.4 ABGESCHLOSSENE BESCHWERDEN

Im Jahr 2025 konnten 42 Akten abgeschlossen werden. Dies stellt eine Steigerung von 27 % im Vergleich zum Vorjahr dar.

Knapp 61 % der Beschwerden konnten innerhalb eines Jahres geprüft werden.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer



Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025	Anteil 2025
bis 4 Monate	14	8	-43 %	19 %
5 bis 8 Monate	6	14	> 100 %	32 %
9 bis 12 Monate	1	4	> 100 %	10 %
mehr als 1 Jahr	7	4	-43 %	10 %
mehr als 2 Jahre	4	4		10 %
mehr als 3 Jahre	1	7	> 100 %	17 %
mehr als 5 Jahre		1	+100 %	2 %
Summe	33	42	+27 %	100 %

In acht Fällen waren die Beschwerden begründet und in 16 Fällen unbegründet. In einer Akte konnte die Ombudsperson keine Aussage treffen.

In den meisten Fällen ermöglichte die Prüfung die Wiederherstellung des Vertrauens der Bürger in die Verwaltung.

Wenn sich ein Beschwerdeführer ein Jahr lang nicht gemeldet hat, sind wir davon ausgegangen, dass er das Interesse an einer Prüfung seiner Beschwerde verloren hat. In diesem Fall haben wir die Akte beim Ombudsdienst geschlossen. Vier Beschwerden wurden gegenstandslos. Vier Personen zogen es vor, den Rechtsweg zu beschreiten.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Bearbeitung	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025	Anteil 2025
Beschwerden mit Prüfverfahren	20	25	+25 %	60 %
a. Beschwerde begründet	7	8		

b. Beschwerde unbegründet	11	16		
c. Beschwerde ohne Beurteilung	2	1		
Beschwerden ohne Prüfung oder Vermittlung	13	17	+31 %	40 %
a. fehlende Reaktion des Beschwerdeführers	9	8		
b. Beschwerde wurde inzwischen gegenstandslos	3	4		
c. Beschwerde nun Gegenstand eines gerichtlichen Verfahrens	1	4		
Summe	33	42	+27 %	100 %

In vier Fällen wurde eine Korrektur vorgenommen, in zwei anderen Fällen war dies nicht möglich. In zwei weiteren Fällen wäre eine Korrektur möglich gewesen, wurde aber nicht durchgeführt.

Begründete Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025	Anteil 2025
Verwaltungsbehörden	2	2		25 %
a. Korrektur	2			
b. keine Korrektur		2		
Lokale Behörden	4	3	-25 %	37 %
a. Korrektur	3	2		
b. partielle Korrektur	1	1		
Regierung	1	1		13 %
a. Korrektur	1			
Unterrichtswesen		1	+100 %	13 %
a. Korrektur nicht möglich		1		
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag		1	+100 %	13 %
a. Korrektur nicht möglich		1		
Summe	7	8	+14 %	100 %

Bei den begründeten Beschwerden wurden verschiedene Ombudsnormen verletzt.

Begründete Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Ombudsnormen	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025	Anteil 2025
Richtige Rechtsanwendung	1	2	+100 %	24 %
Gleichheit	1		-100 %	0 %
Verhältnismäßigkeit		2	+100 %	25 %
Vertrauen	1	1		13 %
Gewissenhafte Verwaltung	3	2	-33 %	25 %
Geeignete Begründung	1		-100 %	0 %
Aktive Information		1	+100 %	13 %
Summe	7	8	+14 %	100 %

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

Ombudsnorm „gewissenhafte Verwaltung“

Im März 2025 lehnte das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft die Gewährung einer Umzugs- und Mietbeihilfe für einen Bürger ab. Die Person habe die Frist von sechs Monaten für die Durchführung der Arbeiten nicht eingehalten. Das Ministerium wies darauf hin, dass die Person die Möglichkeit hatte, auf schriftlichen Antrag eine zusätzliche Frist von sechs Monaten zu erhalten, diese Option jedoch nicht in Anspruch genommen habe. Der Beschwerdeführer behauptete, dass er weder ein Schreiben mit dem Datum, bis zu dem er die Nachweise vorlegen musste, erhalten habe, noch über die Möglichkeit informiert worden sei, eine zusätzliche Frist zu beantragen. Er gab jedoch an, mehrfach mit der Verwaltung in Kontakt getreten zu sein, um sich nach dem Stand seines Antrags zu erkundigen. Niemand habe ihn darauf hingewiesen, dass noch Informationen fehlten. Die Ombudsperson stellte fest, dass die Adresse, die in dem im Juli 2024 an den Beschwerdeführer versandten Schreiben angegeben war, einen Fehler enthielt. Die Hausnummer war angegeben, nicht jedoch die Nummer des Briefkastens, obwohl es sich um ein Gebäude mit mehreren Wohnungen handelte. Das Ministerium räumte seinen Fehler ein. Es wurde vereinbart, dass das Ministerium das betreffende Schreiben erneut an die richtige Adresse schickt und eine neue Frist von sechs Monaten für die Durchführung der Arbeiten gewährt.

Ombudsnorm „korrekte Rechtsanwendung“

Im August 2025 strich ein ÖSHZ einem Mann für die Tage, an denen seine Tochter bei ihm übernachtete, das Eingliederungseinkommen zum Tarif „Familie zu Lasten“. Grund dafür war, dass bei einem Hausbesuch festgestellt wurde, dass der Dachboden, auf dem die Tochter schlief, keine Fenster hatte. Der Sozialhilferat wollte diese Unterbringungssituation nicht unterstützen.

Die Ombudsperson signalisierte dem Sozialhilferat Verständnis für die Sorge um das Wohl des Kindes. Sie wies jedoch darauf hin, dass die Einhaltung des Erlasses der Wallonischen Region vom 30. August 2007 zur Festlegung der Mindestkriterien der gesundheitlichen Zuträglichkeit keine Voraussetzung für die Gewährung eines Eingliederungseinkommens darstelle. Die Ombudsperson machte das ÖSHZ auf andere Schritte aufmerksam, die es unternehmen könne, insbesondere die Meldung der problematischen Situation an den Jugendhilfedienst. Darüber hinaus gab sie zu bedenken, dass der als Querulant bekannte

Beschwerdeführer den Beschluss vermutlich vor dem Arbeitsgericht anfechten und in den sozialen Medien veröffentlichen würde.

Daraufhin nahm das ÖSHZ seinen Beschluss zur Streichung des Eingliederungseinkommens zurück und zahlte die seit August ausstehenden Beträge aus.

Ombudsnorm „aktive Kommunikation“

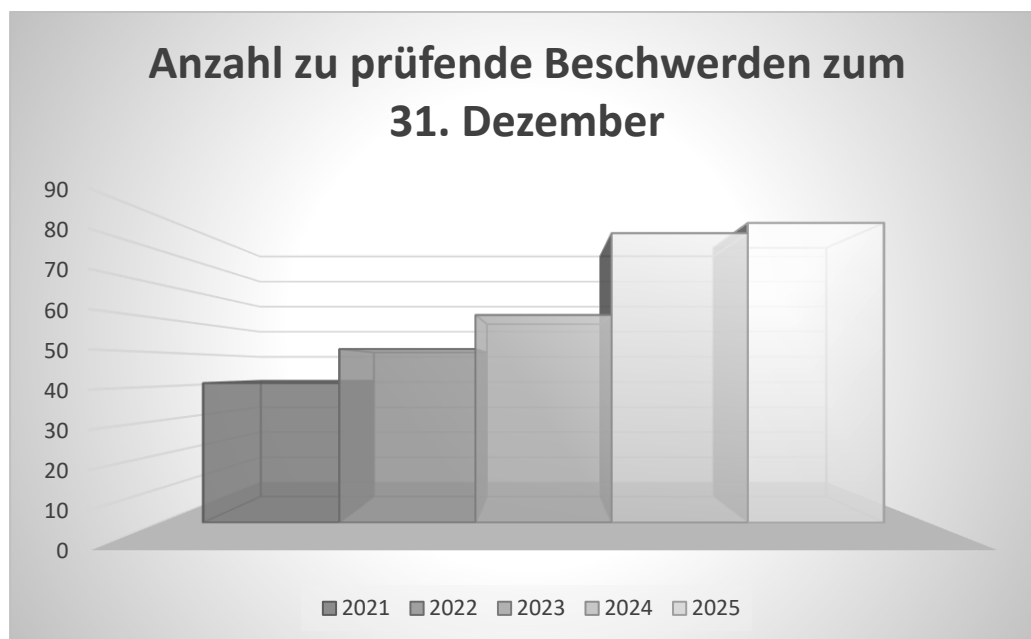
Im Jahr 2024 stellte ein Familienhilfedienst die Körperpflege einer an Demenz erkrankten Person ein, nachdem der pflegende Angehörige ein Zimmer in einem Wohn- und Pflegezentrum abgelehnt hatte. Das Ombudsverfahren ergab, dass die Einstellung der Körperpflege korrekt war. Die Pflegemaßnahmen konnten nur unter großem Zwang vorgenommen werden. Die Person schrie und wehrte sich. Dies war für die Familienhelferinnen emotional nicht mehr zumutbar.

Der Familienhilfedienst hat es jedoch versäumt, dem Angehörigen rechtzeitig und deutlich genug mitzuteilen, dass die Grenze der Belastbarkeit der Familienhelferinnen schon lange vor der Zimmerablehnung erreicht gewesen war.

Die Ombudsperson empfahl dem Dienst, in Zukunft schneller das Gespräch mit den pflegenden Angehörigen zu suchen, wenn die Familienhelferinnen der Koordinatorin mitteilen, dass eine Situation für sie kaum noch tragbar ist.

2.5 ANZAHL ZU PRÜFENDE BESCHWERDEN ZUM 31. DEZEMBER 2025

Am 31. Dezember 2025 waren 88 Akten beim Ombudsdienst in Bearbeitung.



Offene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes nach Verfahrensdauer	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025	Anteil 2025
bis 4 Monate	20	30	+50 %	35 %
5 bis 8 Monate	23	9	-61 %	10 %
9 bis 12 Monate	10	5	-50 %	6 %
mehr als 1 Jahr	17	25	+47 %	28 %
mehr als 2 Jahre	12	16	+33 %	18 %

mehr als 3 Jahre	2	3	+50 %	3 %
mehr als 5 Jahre	1		-100 %	0 %
Summe	85	88	+4 %	100 %

2.6 ANFRAGEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

2025 erreichten den Ombudsdienst 37 Anfragen zur Sprachengesetzgebung. In 17 Fällen beantragte der Ombudsdienst im Namen eines Bürgers oder eines Unternehmens ein Gutachten bei der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle.

Sprachengesetzgebung	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025
Anzahl	28	37	+32 %

86 % der Akten, die die Sprachengesetzgebung betreffen, können innerhalb eines Jahres abgeschlossen werden.

Die Mehrzahl der Beschwerden bezog sich auf die unvollständige Übersetzung der Website einer Behörde (wie z. B. des FÖD Pensionen, des ÖDW Finanzen oder der Provinz Lüttich). Dies galt auch für die Website des Netzwerks der belgischen Ombudspersonen (www.ombudsman.be).

Gegenstand anderer Beschwerden war die Schwierigkeit, einen verpflichtenden Kurs und die dazugehörige Prüfung auf Deutsch zu absolvieren, wie z. B. für die Transportlizenz für Personenbeförderung oder die Zulassung von Tierärzten durch den von der Regierung beauftragten Zuchtverband.

Manche Websites, wie die von „mHealthBELGIUM“, einer Plattform, die eine Orientierung in Bezug auf die verschiedenen von der föderalen Regierung genehmigten medizinischen Apps bietet, werden seit 2024 nicht mehr von dieser unterstützt. So ist es nicht immer einfach für den Bürger zu wissen, ob die Sprachengesetzgebung zur Anwendung kommt oder nicht. Bei manchen Beschwerden stellte sich heraus, dass der erhobene Vorwurf unbegründet war. So enthielt beispielsweise die Website des ÖDW Wallonie eine Unterseite mit Kontaktdaten in deutscher Sprache, die vom Bürger lediglich nicht gefunden worden war. In einem Fall stellte sich heraus, dass der Behörde bei der Zuordnung der Sprachzugehörigkeit ein Fehler unterlaufen war.

Manche Beschwerdeführer nahmen an, dass kommerzielle Anbieter eine Website in deutscher Sprache anbieten müssen. Diese Unternehmen unterliegen aber nicht der Sprachengesetzgebung, solange sie keinen Auftrag im öffentlichen Interesse erfüllen.

Die Bewertung der Zusammenarbeit mit der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (kurz SKSK) ist im Anhang V aufgeführt. Dort sind im letzten Abschnitt die Fälle aufgelistet, in denen Behörden ihr Verhalten in puncto Sprachengesetzgebung korrigiert haben.

Eine Übersicht der Beschwerden zur Sprachengesetzgebung, die den Ombudsdienst erreichten, ist im Anhang Nr. VIII aufgeführt.

2.7 BESCHWERDEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

2025 erreichten den Ombudsdienst 181 Anfragen, für die er nicht zuständig war. In 63 % der Fälle handelte es sich um Beschwerden. 40 Anfragen wurden an 22 verschiedene Dienste weitergeleitet.

Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit	Jahr 2024	Jahr 2025	Veränderung 2024-2025	Anteil 2025
Information gegeben	40	53	+33 %	29 %
Information mit einer Adressauskunft gegeben	65	63	-3 %	35 %
Hilfestellung gegeben	3	1	-67 %	< 1 %
Beschwerdeführer hat eine Feststellung gemacht	1	2	+100 %	1 %
an die Behörde selbst verwiesen	1		-100 %	0 %
Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos	2	2		1 %
Beschwerdeführer möchte die Beschwerde nicht weiterverfolgen	8	19	> 100 %	10 %
Beschwerde weitergeleitet	34	40	+18 %	22 %
Summe	154	181	+18 %	100 %

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.

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 bis zum 31. März des darauffolgenden Jahres ein Beschwerderegister übermitteln. Zum Zeitpunkt der Hinterlegung des Jahresberichts Ende März lagen noch keine definitiven Zahlen vor. Diese werden im Rahmen der Vorstellung des Jahresberichts präsentiert.

KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN

Das folgende Kapitel enthält Empfehlungen an das Parlament sowie an die verschiedenen Behörden in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Es listet zudem jene Empfehlungen aus den Vorjahren auf, zu denen der Ombudsperson keine Informationen darüber vorliegen, ob sie umgesetzt oder abgelehnt wurden.

Darüber hinaus werden auch jene Empfehlungen weiterhin aufgeführt, deren Umsetzung zwar angekündigt, aber noch nicht effektiv erfolgt ist.

Die umgesetzten bzw. abgelehnten Empfehlungen sind im Anhang Nr. VI aufgelistet.

3.1 EMPFEHLUNGEN AN DAS PARLAMENT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.1.1 Aktuelle Empfehlungen an das Parlament

3.1.1.1 Koordination zwischen Beschwerdeverfahren und verwaltungsrechtlich organisierten Beschwerdeverfahren

Bei verwaltungsrechtlich organisierten Beschwerdeverfahren empfiehlt die Ombudsperson, eine schriftliche Beschwerde, die den Anforderungen des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements entspricht, mit einer verwaltungsrechtlichen Beschwerde gleichzustellen und die Behörde, die die Beschwerde erhalten hat, zu verpflichten, diese unverzüglich an die zuständige Einrichtung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft weiterzuleiten. Zudem soll als Eingangsdatum für das verwaltungsrechtliche Verfahren das Datum des Erhalts der schriftlichen Beschwerde gelten.

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

In Erwägung, dass

- die Deutschsprachige Gemeinschaft in verschiedenen Bereichen, wie z. B. beim Pflegegeld, bei Energieprämien oder auch bei Gemeindesteuern, verwaltungsrechtliche Beschwerdeverfahren vorsieht;
- die Fristen zur Einlegung eines Einspruchs in vielen Fällen sehr kurz sind (30 Tage);
- manche Personen aus Unkenntnis oder aufgrund eines Missverständnisses dieses vorgeschriebene verwaltungsrechtliche Beschwerdeverfahren nicht nutzen und stattdessen eine einfache Beschwerde gemäß dem Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements einreichen;
- das Eingeben einer solchen Beschwerde die Frist zur Einlegung einer verwaltungsrechtlichen Beschwerde nicht unterbricht;
- bei einer Ablehnung der Prüfung der Beschwerde durch die Behörde nur sehr wenig Zeit bleibt, um das verwaltungsrechtliche Verfahren zu nutzen;
- bei einer Prüfung der Beschwerde durch die Behörde, dieselbe Frist überschritten wird;
- der Staatsrat nur dann eine Nichtigkeitsklage zulässt, wenn die betroffene Person im Vorfeld das verwaltungsrechtliche Beschwerdeverfahren genutzt hat;
- die betroffene Person sich demnach nicht mehr an den Staatsrat wenden kann;

empfiehlt die Ombudsperson, für den Fall, dass die Deutschsprachige Gemeinschaft ein verwaltungsrechtliches Beschwerdeverfahren organisiert hat, der Bürger jedoch seine schriftliche Beschwerde gemäß dem Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements eingereicht hat, per Dekret zu bestimmen, dass diese Beschwerde als verwaltungsrechtliche Beschwerde anzusehen ist, dass die Behörde, die diese Beschwerde erhalten hat, diese unverzüglich an

die zuständige Einrichtung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft weiterleitet, und dass als Eingangsdatum für das verwaltungsrechtliche Verfahren das Datum des Erhalts der schriftlichen Beschwerde gelten soll.

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 26-059

3.1.1.2 Rückforderung von Zuschüssen im Bereich der Erwachsenenbildung

Die Ombudsperson empfiehlt bei der Rückforderung von Zuschüssen für nicht wahrgenommene Weiterbildungen eine Pauschale von 33 % für Fixkosten abzuziehen, die die Organisation gehabt hat, um die Weiterbildungen überhaupt anzubieten.

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

In Erwägung, dass

- die Deutschsprachige Gemeinschaft auf die Erwachsenenbildungseinrichtungen angewiesen ist, um der Bevölkerung Weiterbildungen anbieten zu können;
- per Programmdekret von 2018 die Bezuschussungskriterien verschärft wurden, indem nur noch jene Weiterbildungen bezuschusst werden, die nicht nur angeboten, sondern tatsächlich wahrgenommen wurden;
- das finanzielle Risiko nicht wahrgenommener Weiterbildungsangebote demnach bei den Einrichtungen liegt;
- dieses Risiko nur zum Teil abgedeckt wurde, indem die vorgegebene Anzahl Weiterbildungseinheiten verdoppelt, gleichzeitig jedoch die Zeitspanne zur Erreichung dieser Anzahl auf zwei Jahre gestreckt wurde;
- Artikel 15 des Dekrets vom 17. November 2008 zur Förderung der Einrichtungen der Erwachsenenbildung die Rückforderung von Zuschüssen regelt;
- Artikel 15 vorsieht, dass sofern die Einrichtung der Erwachsenenbildung die Mindestanforderungen in Bezug auf die Anzahl durchgeführter Weiterbildungen erfüllt, der jährliche pauschale Zuschuss für den entsprechenden Zweijahreszeitraum proportional im Verhältnis zu den nicht durchgeführten Weiterbildungseinheiten zurückgefordert wird;
- dieser Verteilerschlüssel an sich nachvollziehbar ist, jedoch nicht ausreichend berücksichtigt, dass der Einrichtung für die Weiterbildungsangebote Fixkosten sowie Werbekosten entstanden sind;
- in der geprüften Beschwerde 33 % des zurückgeforderten Betrags sich auf Fixkosten und Werbekosten bezogen, die die Erwachsenenbildungsorganisation belegen konnte;

empfiehlt die Ombudsperson, bei der Rückforderung von Zuschüssen für angebotene, aber nicht wahrgenommene Weiterbildungen den Proporz „Anzahl nicht durchgeführte Weiterbildungen“ im Vergleich zur Anzahl durchzuführender Weiterbildungen anzuwenden und vom Resultat noch einen Pauschalbetrag für die Fixkosten und Werbekosten der Organisation abzuziehen (z. B. 33 %).

Zugrundeliegende Beschwerde

Akte: 25-092

3.1.2 Empfehlungen an das Parlament aus vorherigen Jahresberichten, die noch geprüft werden

<p>Das „Recht auf Korrektur eines Fehlers“ per Dekret verankern 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</p>	<p>Jahresbericht 2024, S. 25</p>
---	----------------------------------

<p>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.</p> <p>Das Dekret sollte auch für den Fall, dass die Akten von der Verwaltung elektronisch geführt werden, die Verpflichtung der Verwaltung zum automatischen Versand einer Fristerinnerung an die Bürger vorsehen.</p>	
<p>Längere Fristen für verwaltungsrechtliche Beschwerden vorsehen</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2024, S. 27
<p>Dekret zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements</p> <p>Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft anzupassen (Bezeichnung einer Einrichtung, die autorisiert ist, Rundschreiben zu verfassen, strengere Auslegung des Begriffs „Beschwerde“, Klärung der Rolle der Anlaufstelle zum Beschwerdemanagement, präzisere Bestimmungen zur Informationspflicht, Abschaffen des Beschwerderegisters für kleine Einrichtungen).</p>	Bericht des Ombudsdienstes – Auswertung der Beschwerderegister (Dok. 18 (2024) Nr. 1, S. 4-9
<p>Harmonisierung des Hinweisgeberschutzes</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2023, S. 32
<p>Zusätzliche Unterstützung für Personen, die Verstöße melden</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2022, S. 27
<p>Verwaltungsaufsicht – Stillschweigen der Behörde</p> <p>Die Ombudsperson empfiehlt, im Dekret vom 20. Dezember 2004 zur Regelung der gewöhnlichen Verwaltungsaufsicht über die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets festzulegen, dass das Stillschweigen der untergeordneten Behörde nach Ablauf einer viermonatigen Frist, nachdem der Interessent eine entsprechende Aufforderung notifiziert hat, als Abweisungsentscheidung gilt.</p>	Jahresbericht 2020, S. 24
<p>Vorsehen eines verwaltungsrechtlichen Verfahrens im Rahmen des Dekrets über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2022, S. 27
<p>Die „UN-Kinderrechtskonvention“ vollumfänglich umsetzen</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2023, S. 25

<p>Im Rahmen der Prävention, der Jugendhilfe und des Jugendschutzes eine Ethikkommission einsetzen 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.</p>	Jahresbericht 2023, S. 31
<p>Die Rückforderung von Zuschüssen auf den nicht belegten Teil begrenzen 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.</p>	Jahresbericht 2023, S. 28
<p>Die Bedingungen der Akteneinsicht im Rahmen der Vergabe von Städtebaugenehmigungen erweitern Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, Drittpersonen zu ermöglichen, eine Kopie von Plänen zu erhalten, die groß genug ist, damit die Maße lesbar sind, unter der Bedingung, dass die Daten der Antragsteller geschützt bleiben.</p>	Jahresbericht 2023, S. 33
<p>Städtebaugenehmigung – Feststellungsprotokoll – Information 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.</p>	Jahresbericht 2023, S. 34
<p>Autonome Hochschule – Zusatzausbildung – Zulassungsbedingungen 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.</p>	Jahresbericht 2012, S. 9
<p>Rechtsbehelfsbelehrung im freien subventionierten Unterrichtswesen 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.</p>	Jahresbericht 2019, S. 22
<p>Lokale Behörden – Hinweis auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit Die Gemeinden sollten per Dekret verpflichtet werden, den Empfänger eines individuellen Beschlusses auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit bei der Aufsichtsbehörde über die lokalen Behörden hinzuweisen.</p>	Jahresbericht 2022, S. 25
<p>Anpassungen des Dekrets zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson 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:</p>	Jahresbericht 2024, S. 29

<p>a) die Kriterien für ein vergleichendes Auswahlverfahren im Dekret selber festzulegen;</p> <p>b) die Dauer des Mandats auf mindestens sieben Jahre zu erhöhen;</p> <p>c) die Option, das Mandat zu verlängern, abzuschaffen;</p> <p>d) in Bezug auf die Gründe, aus denen eine Ombudsperson ihres Amtes enthoben werden kann: den Ausdruck „aus schwerwiegenden Gründen“ durch „Fehlverhalten“ und „Missbrauch“ zu ersetzen;</p> <p>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;</p> <p>f) die Ombudsstelle mit ausreichend Personal auszustatten, um die Akten in einem zeitlich akzeptablen Rahmen abschließen zu können.</p> <p>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.</p> <p>Die Ombudsperson empfiehlt, die Prüfungen von Meldungen an die zusätzliche Bedingung zu koppeln, dass das allgemeine Interesse tangiert wird.</p> <p>Die Ombudsperson empfiehlt dem Parlament, im Falle des Ablebens einer Ombudsperson vor Ende ihres Mandats eine Übergangsregelung für den überlebenden Ehepartner vorzusehen.</p>	
<p>Klärung der Aufgabe des Ombudsdienstes in Bezug auf gewisse Beschwerden zur Sprachengesetzgebung</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2023, S. 34
<p>Ombudsperson – Prüfungskriterien – Billigkeit</p> <p>Die Ombudsperson empfiehlt mit Verweis auf ein Staatsratsgutachten¹ den in Artikel 18 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft aufgeführten Begriff „Billigkeit“ zu streichen.</p>	Jahresbericht 2020, S. 22
<p>Ombudsperson – Mitwirkungspflicht – Arztgeheimnis</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2020, S. 22
<p>Ombudsperson – Mitwirkungspflicht – Begriff „Vertrauensperson“ präzisieren</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2020, S. 22

¹ Parlamentsdok., Kammer, 2000-2001, Nr. 50-889/2.

3.2 EMPFEHLUNGEN AN DIE REGIERUNG DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.2.1 Aktuelle Empfehlung

3.2.1.1 Berichterstattung an das Parlament

Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, Artikel 91.1 der Geschäftsordnung des Parlaments so zu interpretieren, dass sie im Rahmen ihrer Berichterstattungspflicht nicht nur auf die Empfehlungen eingeht, die die Ombudsperson explizit an die Regierung gerichtet hat, sondern als ausführende Macht auch auf jene, die sich auf das Ministerium, das Unterrichtswesen, die lokalen Behörden und die Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag beziehen.

In Erwägung, dass

- die Ombudsperson aufgrund von Artikel 3 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft die Aufgabe hat, bei der Ausführung ihres Amtes Empfehlungen abzugeben, die sich auf die Erledigung der unterbreiteten Angelegenheit, das künftige Verhalten und das anwendbare Recht beziehen können;
- die Ombudsperson im Rahmen des Jahresberichts Empfehlungen an das Ministerium, die lokalen Behörden und an die Behörden im Allgemeinen richtet;
- Artikel 91.1 der Geschäftsordnung des Parlaments eine Berichterstattungspflicht der Regierung an das Parlament vorsieht;
- dieser Artikel vorsieht, dass die Regierung auf die Empfehlungen eingeht, die im Jahresbericht der Ombudsperson aufgeführt sind;
- die Regierung als ausführende Macht Einfluss auf die Umsetzung der Empfehlungen an das Ministerium und die lokalen Behörden hat;

empfiehlt die Ombudsperson der Regierung, die Geschäftsordnung des Parlaments so zu interpretieren, dass die Berichtspflicht der Regierung sich auch auf die Empfehlungen der Ombudsperson an das Ministerium, die kommunalen Behörden und Einrichtungen bezieht.

3.2.2 Empfehlungen an die Regierung aus vorherigen Jahresberichten

<p>Dekret zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, den Hinweis auf die Möglichkeit, eine Beschwerde einzureichen, auf der Website der einzelnen Regierungsmitglieder anzubringen. Die Ombudsperson empfiehlt der Ministerin für Familie, Soziales, Wohnen und Gesundheit, darauf zu achten, dass der Fachbereich Jugendhilfe die Mindeststandards des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements einhält. Die Ombudsperson empfiehlt derselben Ministerin, das für den Öffentlichen Wohnungsbau Ostbelgien geltende Beschwerdeverfahren an die Mindeststandards anzupassen.</p>	<p>Bericht des Ombudsdienstes – Auswertung der Beschwerderegister (Dok. 18 (2024) Nr. 1, S. 7)</p>
<p>Verschiedene Zuschussbestimmungen per Erlasse verabschieden Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, das BRAWO-Rundschreiben sowie den Hilfsmittelkatalog der Dienststelle zu verabschieden.</p>	<p>Jahresbericht 2024, S. 46</p>
<p>Dekret Qualifikationsrahmen – Verabschieden von Ausführungserlassen Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, die Ausführungserlasse zum Dekret vom 18. November 2013 zur Einführung eines Qualifikationsrahmens der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu verabschieden.</p>	<p>Jahresbericht 2021, S. 28</p>

<p>Im Falle einer Ablehnung einer Sozialwohnung, die die ÖWOB dem Mieter schon einmal angeboten hat, keine Streichung von der Liste vorsehen</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2023, S. 39
<p>Definition des Begriffs „Einkommen“ für die Berechnung der Nutzungsgebühr einer Notaufnahmewohnung</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2021, S. 31

3.3 EMPFEHLUNGEN AN DAS MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.3.1 Aktuelle Empfehlung an das Ministerium

Die Ombudsperson empfiehlt dem Ministerium zu prüfen, ob ihre Haftpflichtversicherung auch in den Fällen greift, in denen die betroffenen Personen keine Klage vor Gericht einreichen, und – falls dies nicht der Fall ist – dies zusätzlich zu vereinbaren.

3.3.2 Empfehlungen an das Ministerium aus vorherigen Jahresberichten, die noch geprüft werden

<p>Freistellung von der Pflicht, dem Arbeitsmarkt zur Verfügung zu stehen</p> <p>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, da diese Bedingung im Erlass selber nicht vorgesehen ist.</p>	Jahresbericht 2024, S. 52
<p>Bekanntheitsgrad des Bürgertelefons</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2017; S. 17
<p>Einführung des Rechts, nach einer Prüfung Rücksprache mit den Prüfern des Prüfungsausschusses halten zu können</p> <p>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.</p>	Jahresbericht 2017, S. 10

3.4 EMPFEHLUNGEN AN DIE LOKALEN BEHÖRDEN

Empfehlungen an lokale Behörden aus vorherigen Jahresberichten

<p>Hinweis auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit bei der Aufsicht über die lokalen Behörden</p> <p>Die Ombudsperson empfiehlt, den Empfänger eines individuellen Beschlusses auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit bei der Aufsichtsbehörde über die lokalen Behörden hinzuweisen.</p>	Jahresbericht 2023, S. 47
---	---------------------------

<p>Stellungnahme des Gemeindegremiums im Rahmen eines eigenen Städtebaugenehmigungsantrags Die Ombudsperson empfiehlt jedem Gemeindegremium für den Fall, dass es selbst einen Städtebaugenehmigungsantrag bei der Regierung eingereicht hat und im Laufe des Verfahrens aufgefordert wird, Stellung zu beziehen: a) bei einem negativen Gutachten eines kommunalen Beratungsausschusses für Raumordnung und Mobilität, diesem besonders Gewicht zu verleihen; b) bei Beanstandungen von Bürgern im Rahmen einer öffentlichen Untersuchung keine Bewertung zu der gewählten Form der Beanstandungen, zum Wohnort des Einwohners oder zur Zusammensetzung des Haushalts zu machen.</p>	Jahresbericht 2023, S. 47
<p>Harmonisierung der Stichtage für die Erhebung der Müllsteuer Die Ombudsperson empfiehlt, dass die Gemeinden in der Deutschsprachigen Gemeinschaft Absprachen in Bezug auf eine einheitliche Erhebung der Müllsteuer treffen.</p>	Jahresbericht 2019, S. 27
<p>Steuer auf leerstehende Wohnungen Die Ombudsperson spricht die Empfehlung aus, die Steuerverordnung zur Besteuerung von leerstehenden Wohnungen der Gemeinden anzupassen. Eine Steuerbefreiung für den Eigentümer oder Inhaber des dinglichen Nutzungsrechtes eines leerstehenden Baus oder einer leerstehenden Wohnung sollte möglich sein, wenn dieser den Beweis erbringen kann, dass der Bau oder die Wohnung aus Gründen leersteht, die von seinem Willen unabhängig sind.</p>	Jahresbericht 2017, S. 17

3.5 EMPFEHLUNGEN AN DIE ÖFFENTLICHEN SOZIALHILFEZENTREN

Empfehlungen an öffentliche Sozialhilfezentren aus vorherigen Jahresberichten

<p>Dekret zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements Die Ombudsperson empfiehlt den ÖSHZ, in der Rechtsbehelfsbelehrung zu ihren Beschlüssen auf den Ombudsdienst hinzuweisen.</p>	Bericht des Ombudsdienstes – Auswertung der Beschwerderegister (Dok. 18 (2024) Nr. 1, S. 7)
<p>Rückforderung von rückzahlbarer Hilfe seitens eines ÖSHZ 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.</p>	Jahresbericht 2022, S. 39

3.6 EMPFEHLUNGEN AN DAS UNTERRICHTSWESEN

Empfehlungen an das Unterrichtswesen aus vorherigen Jahresberichten

<p>Pädagogische Mediationsaufgabe der Schulinspektion bekannter zu machen Die Ombudsperson empfiehlt auf dem Bildungsserver über die Möglichkeit der Mediation durch die Schulinspektion zu informieren.</p>	Jahresbericht 2018, S. 19
<p>Empfehlung bei der Notifizierung von Beschlüssen des Klassenrates eine Rechtsbehelfsbelehrung aufzuführen Die Ombudsperson empfiehlt den Schulleitern des Gemeinschaftsunterrichtswesens, bei der Notifizierung von Beschlüssen des Klassenrates eine Rechtsbehelfsbelehrung aufzuführen.</p>	Jahresbericht 2022, S. 39

3.7 ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN AN BEHÖRDEN

Empfehlungen allgemeiner Art an Behörden aus vorherigen Jahresberichten

<p>Beschlüsse, die eine Ablehnung enthalten, wenn möglich zusätzlich per E-Mail versenden Die Ombudsperson empfiehlt den Behörden, Ablehnungsbeschlüsse, die rechtlich gesehen nicht per Einschreiben versendet werden müssen, nicht nur per normaler Post, sondern zusätzlich per E-Mail zu versenden.</p>	Jahresbericht 2022, S. 40
<p>Beschlüsse mit ausführlichen Rechtstexten ergänzen 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.</p>	Jahresbericht 2018, S. 19

3.8 EMPFEHLUNGEN AN EINRICHTUNGEN MIT EINEM ÖFFENTLICHEN AUFTRAG

3.8.1 Aktuelle Empfehlung an Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag

Die Ombudsperson empfiehlt der ÖWOB, das Angebot an Wohnungen mit zwei Schlafzimmern stark zu erhöhen sowie überhaupt ein Angebot von Wohnungen mit fünf Schlafzimmern zu schaffen, um der hohen Fehlbelegung von Sozialwohnungen mit vier Schlafzimmern entgegenzuwirken.

Für weitere Erläuterungen wird auf den Punkt 4.2 verwiesen.

KAPITEL 4 – FESTSTELLUNGEN

Das Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft verpflichtet die Ombudsperson, das Parlament über die Feststellungen zu informieren, die sie im Rahmen der Ausübung ihrer Aufgaben gemacht hat.

4.1 FESTSTELLUNG MIT BEZUG AUF DAS UNTERRICHTSWESEN

Feststellung

Dekretal ist keine Sanktion vorgesehen, wenn ein Schulträger des freien Unterrichtswesens es unterlässt, eine Änderung des Stundenplans genehmigen zu lassen.

Gegenstand der Beschwerde

Ein Schulträger hatte keine Genehmigung für die Änderung eines Stundenplans angefragt. Die Beschwerde lautete, dass sowohl der Bildungsminister als auch die Schulinspektion darüber informiert seien, das Vorgehen aber nicht unterbinden würden.

Rechtliche Einschätzung

Artikel 17 des Dekrets vom 31. August 1998 über den Auftrag an die Schulträger und das Schulpersonal sowie über die allgemeinen pädagogischen und organisatorischen Bestimmungen für die Regel- und Förderschulen sieht vor, dass die Studienprogramme und die Lehrpläne, die von einem subventionierten Schulträger erstellt werden, der Regierung zur Genehmigung vorgelegt werden. Falls die Regierung Studienprogramme oder Lehrpläne eines subventionierten Schulträgers nicht genehmigt, werden sie vom Schulträger angepasst und der Regierung erneut zur Genehmigung vorgelegt. Zwischenzeitlich muss der Schulträger die von der Regierung bereits genehmigten Studienprogramme oder Lehrpläne anwenden.

Analyse

Wenn im Dekret für die Nichteinhaltung einer Bestimmung keine ausdrückliche Sanktion vorgesehen ist, kann die Inspektion in einer solchen Situation nur den Minister informieren und den Schulträger auf die Existenz dieser Bestimmung und seine Verpflichtung, sie einzuhalten, hinweisen. Dies ist im konkreten Fall geschehen.

Der Staatsrat hatte schon in seinem Gutachten Nr. 27.641/2 vom 11. Juni 1998 darauf hingewiesen, dass der fehlende verbindliche Charakter des Textes problematisch sei.

Konkret ist kein Schaden entstanden. Die Stundenplanänderung ist zwar ab dem Schuljahr 2025-2026 eingetreten und gilt für die Schüler, die die letzte Stufe in dem Schuljahr beginnen. Die Änderung tritt im zweiten Jahr der letzten Stufe in Kraft und kommt also im Schuljahr 2026-2027 zur Anwendung. Bis dahin hat sich der Schulträger verpflichtet, die Stundenplanänderung nachträglich zwecks Genehmigung vorzulegen.

4.2 FESTSTELLUNGEN MIT BEZUG AUF DEN SOZIALEN WOHNUNGSBAU

Feststellung

Von 150 vermieteten Sozialwohnungen mit vier Schlafzimmern sind 100 aufgrund der zu geringen Anzahl Sozialwohnungen mit zwei Schlafzimmern unterbelegt. Es fehlen zudem Sozialwohnungen mit fünf oder mehr Schlafzimmern.

Gegenstand der Beschwerde

Die Familie steht seit zehn Jahren auf der Warteliste für die Zuteilung einer Sozialwohnung mit vier Schlafzimmern.

Rechtliche Einschätzung

Artikel 2 des Wallonischen Gesetzbuches über nachhaltiges Wohnen verpflichtet die Deutschsprachige Gemeinschaft und die ÖWOB, das Recht auf eine angemessene Wohnung als Lebensort sowie als Ort der Emanzipation und der Entfaltung der Einzelpersonen sowie der Familien in die Praxis umzusetzen. Ihre Maßnahmen sollen auf eine bessere soziale Kohäsion und soziales Gleichgewicht abzielen, sowohl durch die Förderung der Renovierung des Wohnbestands als auch durch die Ausweitung und die Erhöhung des Angebots an Wohnungen in den Wohnkernen.

Analyse

Obwohl eine Familie seit zehn Jahren als Mietkandidat registriert ist, wurde ihr noch keine Sozialwohnung zugeteilt. Die Familie benötigt eine Wohnung mit vier Schlafzimmern. Es handelt sich um eine Familie mit drei Kindern. Ein Sohn und eine Tochter sind älter als zwölf Jahre und belegen jeweils ein Schlafzimmer. Der jüngste Sohn im Schulalter teilt sich das Schlafzimmer mit seinen Eltern.

Die Analyse der Beschwerde ergab, dass die ÖWOB zum 6. Januar 2026 150 Wohnungen mit vier Schlafzimmern anbietet, wovon 102 Wohnungen unterbelegt sind. Weitere 17 Wohnungen sind überbelegt, weil die ÖWOB über keine Wohnungen mit mehr als vier Schlafzimmern verfügt.

Seit dem 1. Januar 2025 hat die ÖWOB folgende Maßnahmen zur Reduzierung der Unterbelegung ergriffen:

- Mietern, die eine 4-Schlafzimmer-Wohneinheit unterbelegen und deren Mietvertrag nach 2008 abgeschlossen wurde, wird ein Wohnungswechsel angeboten. Bei Zustimmung entfällt die Strafmiete für überzählige Schlafzimmer, und der Mieter wird in die Warteliste für einen Wohnungswechsel innerhalb derselben Gemeinde oder einer Randgemeinde aufgenommen. Lehnt der Mieter den vorgeschlagenen Wohnungswechsel ab, erfolgt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen eine Kündigung des Mietvertrags. Gleiches gilt, wenn zwei angepasste Wohnungswechsellösungen abgelehnt werden.
- Freiwerdende Wohnungen werden dem Haushalt angeboten, der dem Standort der Wohnung am nächsten wohnt.
- Pro Vergabekomitee wird mindestens eine Wohnung im Rahmen eines solchen Wohnungswechsels vergeben.
- Dieser Beschluss wird seit dem 1. Januar 2025 umgesetzt.

Demnach wendet die ÖWOB seit dem 1. Januar 2025 verschiedene Maßnahmen an, um die Unterbelegung strukturell zu bekämpfen. Jedoch reichen diese nicht aus, um der besagten Familie in naher Zukunft eine angepasste Wohnung zuzuteilen. Ihr Recht auf eine angepasste Wohnung wird nicht respektiert.

4.3 FESTSTELLUNG MIT BEZUG AUF DAS PRÜFEN VON DRINGENDEN BESCHWERDEN

Feststellung

Manche Beschwerden sind zu dringend, um sie durch den Ombudsdienst prüfen zu lassen.

Gegenstand der Beschwerde

Eine suchtabhängige, obdachlose Person beschwerte sich beim Ombudsdienst, weil der Präsident eines ÖSHZ die dringende Anfrage auf Unterbringung in einer Notaufnahmewohnung abgelehnt hatte. Zur Begründung führte das ÖSHZ an, dass aus der Sozialakte hervorgehe, dass die Person einen erhöhten Betreuungsbedarf habe, den das ÖSHZ nicht gewährleisten könne.

Rechtliche Einschätzung

Aus rechtlicher Sicht erfüllt die Beschwerde die Anforderungen des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson. Auch die Tatsache, dass der Beschwerdeführer sich noch nicht beim ÖSHZ beschwert hatte, stellte keinen Weigerungsgrund dar, da es sich bei der entsprechenden Bedingung um eine Kann-Bestimmung handelt.

Allerdings hätte die Annahme und Prüfung der Beschwerde zur Folge gehabt, dass der Person nicht sofort geholfen worden wäre. Zudem bestand die Gefahr, dass der Arbeitsrichter, sollte es zu keiner Einigung kommen und die Person ein Eilverfahren vor dem Arbeitsgericht anstrengen, zu dem Schluss kommt, dass keine Eile geboten ist, da zuerst das Ombudsverfahren genutzt wurde. Diese Erfahrung musste bereits ein anderer Beschwerdeführer machen.

Auf diese Umstände wies die Ombudsperson den Beschwerdeführer hin und überließ ihm die Entscheidung, ob der Ombudsdienst die Beschwerde dennoch prüfen solle. Die Person entschied sich für das Eilverfahren vor Gericht. Kurze Zeit später wurde sie vom ÖSHZ in einer Notaufnahmewohnung untergebracht.

KAPITEL 5 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN

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).

Auf föderaler Ebene kooperiert die Ombudsperson mit der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (kurz SKSK).

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. Im Jahr 2025 hat das Netzwerk seine Website aktualisiert.

2025 wurde die Gruppe der fünf parlamentarischen Ombudspersonen ins Leben gerufen. Gegenstand der Gespräche war u. a. die Schaffung eines interparlamentarischen Kollegiums von Ombudspersonen zwecks Prüfung von Hinweisen zu einem der Ombudsdienste oder zu einer der Parlamentsverwaltungen. Die Gruppe tagte einmal.

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. Anlässlich der ENO-Konferenz vom 20. November 2025 konnte die Ombudsperson im Rahmen einer Beschwerde zum Pflegegeld eine Frage an Beamte der Europäischen Kommission in Bezug auf die Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 883/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2004 zur Koordinierung der Systeme der sozialen Sicherheit stellen.

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. 2025 erhielt die Ombudsperson auf Anfrage Anregungen zum Umgang mit Beschwerden über Beamte, die sie persönlich kennt.

Die Ombudsperson ist Mitglied im Netzwerk „Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities“ (NEIWA). Im Juni 2025 fand die jährliche Generalversammlung in Brüssel statt. Arbeitsgruppen, die sich mit der Qualität der Untersuchungsberichte, mit den Unterstützungsmaßnahmen für Hinweisgeber und mit möglichen Sanktionen befassten, stellten ihre Erkenntnisse vor.

KAPITEL 6 – AUSSENDARSTELLUNG DES OMBUDSDIENSTES

Der Hinweis auf den Ombudsdienst wird vor allem dann wahrgenommen, wenn er für den Bürger in diesem Moment relevant ist, z. B. bei der Ablehnung einer internen Beschwerde oder beim Erhalt eines Beschlusses.

Der Dekretgeber verpflichtet bereits die Behörden, diesen Hinweis zu erteilen (siehe Artikel 2 des Dekrets vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten und Artikel 12 des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements).

Der Ombudsdienst betreibt die Website www.dg-ombudsdienst.be. Zusätzlich wird die Bevölkerung in der Rubrik „Nützliche Adressen“ der Wochenzeitschriften Wochenspiegel und Kurier-Journal auf den Ombudsdienst aufmerksam gemacht.

Bei Besuchen von Behörden überprüft die Ombudsperson, ob das Faltblatt des parlamentarischen Ombudsdienstes ausliegt, und füllt den Vorrat bei Bedarf auf.

Im April 2025 wurde zudem im Wochenspiegel eine Annonce veröffentlicht, die auf den Ombudsdienst im Kontext der Sprachengesetzgebung hinwies.

KAPITEL 7 – DATENSCHUTZ

Der Ombudsdienst schützt die Daten der Personen, die sich an den Ombudsdienst wenden. Der Zugang zu den Computern ist mit einem Passwort geschützt. Die Daten sind auf einem in Belgien angesiedelten Server gespeichert.

Sprachnachrichten werden nach dem Abhören gelöscht. Auch greift der Ombudsdienst aus Gründen des Datenschutzes für Übersetzungssoftware auf ein kostenpflichtiges Abonnement zurück.

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

2025 erhielt die Ombudsperson keine Datenschutzanfrage.

KAPITEL 8 – FINANZIELLE AUSSTATTUNG

2025 genehmigte das Präsidium des Parlaments für den Ombudsdienst eine Dotation von 126.000 Euro. Die im Jahr 2025 verbuchten, noch vom Präsidium des Parlaments zu genehmigenden Ausgaben beliefen sich auf 125.692 Euro.

Zusätzlich zur finanziellen Unterstützung stellt die Parlamentsverwaltung dem Ombudsdienst die Dienste einer Referentin zur Verfügung. Diese arbeitet 24 Stunden pro Woche.

Ausgaben	2024	2025
Honorare	1.449 Euro	4.958 Euro
Bürokosten	16.867 Euro	11.375 Euro
Öffentlichkeitsarbeit	998 Euro	690 Euro
Personalkosten	107.035 Euro	108.668 Euro
Summe	126.349 Euro	125.692 Euro

KAPITEL 9 – AUSBLICK

2026 wird der Ombudsdienst sein 15-jähriges Bestehen mit einer akademischen Sitzung feiern.

Ein Ziel für das Jahr 2026 ist es, die Dauer der Aktenbearbeitung zu reduzieren.

2026 ist eine Vorstellungsrunde bei den anerkannten „Sozialen Treffpunkten“ geplant. Den Studierenden der Verwaltungskurse der Provinz Lüttich wird der Ombudsdienst im Rahmen eines zweistündigen Unterrichts vorgestellt.

Im Rahmen der Netzwerkarbeit sollen die Konturen eines Rechts auf Korrektur eines Fehlers weiter ausgearbeitet werden.

ANHÄNGE

ANHANG I – AUFGABENBEREICHE DES OMBUDSDIENSTES

Im Folgenden werden die verschiedenen Aufgaben des Ombudsdienstes aufgeführt. Bei deren Wahrnehmung folgt der Ombudsdienst der vom Parlament am 17. Mai 2021 verabschiedeten Geschäftsordnung.

A – 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 Gemeindegemeinden 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 Beispiele können das freie Unterrichtswesen oder Einrichtungen wie der Öffentliche Wohnungsbau Ostbelgien (kurz ÖWOB) oder die 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.

B – 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 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. Die Vereinbarung zwischen dem Ombudsdienst und der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle ist auf der Website des Ombudsdienstes veröffentlicht.

Wird seitens der Behörde das Versprechen gegeben, z. B. eine Website zu übersetzen, bleibt die Akte unter Beobachtung, bis dieses umgesetzt wurde, es sei denn, der Beschwerdeführer ist mit der Ankündigung der Korrektur zufrieden. In dem Fall wird die Akte geschlossen.

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.

Der Begriff „Sprachengesetzgebung“ wird im Anhang Nr. IV verdeutlicht.

C – 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. Auf Anfrage des Hinweisgebers setzt die Ombudsperson mit der entsprechenden Behörde ein Protokoll über einen zeitlichen Kündigungsschutz auf.

Bei Meldungen, die sich auf Mobbingvorwürfe beziehen, weisen wir auf die Möglichkeit hin, bei der vom Arbeitgeber benannten 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.

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.

D – 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 die 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.

E – 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.

F – 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.

G – BERICHTERSTATTUNG UND EMPFEHLUNGEN

Die Ombudsperson berichtet dem Parlament über die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der Behörden. Zudem gibt sie Empfehlungen ab, die sich auf die Erledigung der vorgelegten Angelegenheit, das künftige Verhalten und das anwendbare Recht beziehen können. Treten bei der Ausführung der Aufgaben Schwierigkeiten auf, werden diese im Bericht aufgeführt.

ANHANG II – AUFLISTUNG VON BEHÖRDEN UND EINRICHTUNGEN, DIE IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES 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 Geschäftsführung 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 selbstbestimmtes Leben (DSL), die Gemeinschaftszentren (Worriken, Wesertalsperre, Kultur-, Burg- und Begegnungszentrum Burg-Reuland, Kloster Heidberg, Haus Ternell), das Medienzentrum sowie die DGMensa – Service und Logistik im Unterrichtswesen.

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

Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft sind 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 III – DIE NORMEN DES OMBUDSDIENSTES

Korrekte Rechtsanwendung

Die Verwaltung handelt in Übereinstimmung mit den Gesetzes- und Verordnungsnormen 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 Verwaltungsrundschreiben 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.

Ein Behandlungsunterschied kann zwischen Kategorien von Personen eingeführt werden, sofern er auf einem objektiven Kriterium beruht und angesichts des Ziels und der Folgen der Maßnahme vernünftig gerechtfertigt ist.

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 Verwaltung unter den gleichen Umständen getroffen hätte.

Um den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu wahren, achtet ein normal dienstbeflissene Verwaltung 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 Praxis 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.

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 Verwaltung achtet darauf, die Zugänglichkeit ihrer Dienststellen, Büros und Informationen zu optimieren, indem sie sich um geeignete Öffnungszeiten der Büros entsprechend den Bedürfnissen des betroffenen Publikums, um telefonische Erreichbarkeit und die Verwendung unterschiedlicher Kommunikationswege bemüht. Sie setzt sich dafür ein, die Bürger in einem geeigneten Arbeitsumfeld zu empfangen, die Wartezeiten zu begrenzen sowie die Verständlichkeit der Entscheidungen und der Verwaltungsdokumente zu verbessern. Darüber hinaus fördert sie den Zugang zu Informationen über Gesetze und Verordnungen und bemüht sich – ohne Anspruch auf Vollständigkeit –, diese Informationen zu vereinfachen, damit sie für möglichst viele Personen verständlich sind.

Es ist besonders auf die Zugänglichkeit der Büros für Personen mit eingeschränkter Mobilität zu achten.

ANHANG IV – ERLÄUTERUNG ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Der Sammelbegriff „Sprachengesetzgebung“ umfasst folgende Rechtstexte:

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

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

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

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

ANHANG V – GEMEINSAME BEWERTUNG DER AUSFÜHRUNG DES VEREINBARUNGSPROTOKOLLS DES JAHRES 2025

Gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2025 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 begrenzbar 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.

2025 hat die Ombudsperson 17 Anfragen an die SKSK weitergeleitet. Dies sind fünf Anfragen mehr im Vergleich zu 2024. Der Anhang enthält die Liste der Anfragen, die 2025 an die SKSK weitergeleitet wurden.

Im gleichen Zeitraum übermittelte die SKSK der Ombudsperson zwölf Stellungnahmen, darunter elf Gutachten und eine Mitteilung, dass eine Klage unzulässig ist. 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 mit Bezug zur Sprachengesetzgebung erhalten hat, wurden 148 Anfragen an den Präsidenten der SKSK weitergeleitet und 129 Gutachten erteilt.

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 Besitzum 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 2025 der SKSK übermittelte, entsprachen diesen Kriterien.

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

2025 übermittelte die Ombudsperson alle Beschwerden an die SKSK entweder an die E-Mail-Adresse info@vct-cpcl.be oder an die E-Mail-Adresse einer designierten Kontaktperson.

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 der Kläger zum Sachverhalt an die SKSK weitergeleitet.

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

Empfangsbestätigung (Art. 5)

Für alle Anfragen erhielt die Ombudsperson eine Empfangsbestätigung der SKSK per E-Mail.

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 2025 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, den unmittelbar betroffenen Behörden und der Ombudsperson. Die Gutachten der SKSK enthalten die von den betreffenden Behörden angekündigten Maßnahmen.

Das Abkommen sieht vor, dass der Präsident der SKSK der Ombudsperson mitteilt, wenn er von Maßnahmen in Kenntnis gesetzt wird, die die betreffende öffentliche Behörde infolge der Stellungnahme ergriffen hat. Dies erfolgt zurzeit nur auf ausdrückliche Anfrage der Ombudsperson (Ref. OBD 24-027-C – Gutachten SKSK 56.381 zur Website www.wallonie.be).

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

Die Ombudsperson hat 2025 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.

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

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

Die Ombudsperson stellte der SKSK eine Frage zur Auslegung der Koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten in Bezug auf den Sprachengebrauch für Mitteilungen im Zuständigkeitsbereich der Föderation Wallonie-Brüssel (OBD Nr. 25-072).

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

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

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

Die Ombudsperson konnte überprüfen, dass folgende Gutachten der SKSK von den Behörden umgesetzt wurden:

- Gutachten SKSK Nr. 53.222 mit Bezug zur Website www.dogid.be (OBD 21-097);
- Gutachten SKSK Nr. 54.210 zum Formular zwecks Übermittlung des Zählerstands an RESA (OBD 22-136);
- Gutachten SKSK 56.072 zur Übersetzung der Website www.premier.be (OBD 24-027);
- Gutachten SKSK Nr. 56.381 zur Regierungserklärung der wallonischen Regierung (OBD 24-027-C);
- Gutachten SKSK Nr. 56.390 zur Website FÖD Inneres, Generaldirektion Identität und Bürgerangelegenheiten (OBD 24-027-D).

Die Ombudsperson informierte den Präsidenten der SKSK darüber, dass sie bisher nicht feststellen konnte, dass folgende Gutachten, die vor dem Jahr 2025 erstellt wurden, vom LIKIV bzw. von Sciensano umgesetzt wurden:

- Gutachten SKSK Nr. 50.435 (aus dem Jahr 2019) zur LIKIV-Website und Formulare für Pflegekräfte (OBD Nr. 18-112-A);
- Gutachten SKSK 52.432 (aus dem Jahr 2021) mit Bezug zur Website von Sciensano (OBD 20-137);
- Gutachten SKSK Nr. 55.190 (aus dem Jahr 2023) – LIKIV-Website, Formulare und Abrechnungsprogramme für Kinesitherapeuten (OBD Nr. 21-232).

ANHANG VI – UMGESETZTE ODER ABGELEHNTE EMPFEHLUNGEN AUS VORHERIGEN JAHRESBERICHTEN

A. UMGESETZTE EMPFEHLUNGEN

<p>Recht auf Akteneinsicht – Regelung der Einspruchsfrist Für Einsprüche bei anderen Rechtsprechungsorganen als dem Staatsrat sollte bei fehlender Rechtsbehelfsbelehrung die Einspruchsfrist verlängert werden.</p>	<p>Jahresbericht 2019, S. 21 Umgesetzt durch Artikel 2 Absatz 2 des Dekrets vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten, abgeändert durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements</p>
<p>Verwendung eines einheitlichen Logos für das Beschwerdemanagement Die Ombudsperson empfiehlt den Parlamentariern, im Rahmen des Dekretvorschlags zum Beschwerdemanagement die Verwendung eines einheitlichen Logos für die Beschwerdedienste zu prüfen.</p>	<p>Jahresbericht 2020, S. 23 Umgesetzt im Rahmen des Dekrets vom 21. Februar 2021 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements</p>
<p>Erwachsenenbildung: Präzisierung der Genehmigung eines Gesamtkonzepts unter Auflagen 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.</p>	<p>Jahresbericht 2023, S. 30 Umgesetzt durch das Programmdekret vom 24. Februar 2025</p>
<p>Antwortfrist in Bezug auf einen Antrag auf Einsicht in eine Jugendhilfe-Akte 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.</p>	<p>Jahresbericht 2020, S. 30 Indirekt umgesetzt in Artikel 117 des Dekrets vom 13. November 2023 über die Jugendhilfe und den Jugendschutz, der bestimmt, dass für die Akteneinsicht die Bestimmungen des Dekrets vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten gelten</p>
<p>Erteilung von Entscheidungsvollmachten an Bedienstete, die gleichzeitig das Gutachten zur Entscheidung erteilen 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.</p>	<p>Jahresbericht 2021, S. 30 Die Empfehlung wurde im Erlass der Regierung über den schulexternen Prüfungsausschuss der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht vom 29. August 2025 umgesetzt. Der Minister nimmt nun die Unterschrift für die Prüfungsbefreiung vor.</p>
<p>Recht auf Akteneinsicht – Regelung der Einspruchsfrist Für Einsprüche bei anderen Rechtsprechungsorganen als dem Staatsrat sollte bei fehlender Rechtsbehelfsbelehrung die Einspruchsfrist verlängert werden.</p>	<p>Jahresbericht 2019, S. 21 Umgesetzt im Rahmen des Dekrets vom 21. Februar 2021 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements</p>

<p>Rechtsbehelfsbelehrung bei Verwaltungsstrafen Die Ombudsperson empfiehlt den Gemeinden, bei der Notifizierung von Verwaltungsstrafen eine Rechtsbehelfsbelehrung aufzuführen und zudem auf die Möglichkeit der Anrufung der Ombudsperson hinzuweisen.</p>	<p>Jahresbericht 2022, S. 38 Wird umgesetzt</p>
<p>Umgang mit Verstößen gegen die Polizeiverordnung in Zusammenhang mit Ferienlagern Die Ombudsperson empfiehlt,</p> <ul style="list-style-type: none"> - ein offizielles Protokoll erstellen zu lassen, wenn Fakten vorliegen, die Anlass zu einer Verwaltungsstrafe geben könnten. - 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 hinzuzufügen und auf die Möglichkeit der Anrufung der Ombudsperson hinzuweisen. 	<p>Jahresbericht 2021, S. 33 Die Empfehlungen wurden zum Teil durch die Polizeiverordnung (Fassung vom 1. Juli 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.</p>
<p>Zeitabstand zwischen Unterschriftsdatum und Versanddatum Die Ombudsperson empfiehlt, normale Schreiben nicht später als einen Tag nach dem angegebenen Datum mit der Post zu versenden.</p>	<p>Jahresbericht 2019, S. 25 Umgesetzt</p>
<p>Klärung der Zuständigkeit der Ombudsperson in Bezug auf Personalkonflikte 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.</p>	<p>Jahresbericht 2018, S. 18 Umgesetzt durch Artikel 59 des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements, der Artikel 15 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft abändert</p>
<p>Ombudsverfahren: Annehmbarkeit, Vertraulichkeit des Verfahrens, Vorgehen bei Disziplinarvergehen und Untersuchungspflicht bei Hinweisgebern Die Ombudsperson empfiehlt, die Bestimmungen zu den Annehmbarkeitskriterien, zur Vertraulichkeit des Prüfverfahrens, zur Anzeigepflicht von Disziplinarverstößen und zur Unterstützung von Personalmitgliedern anzupassen bzw. zu ergänzen.</p>	<p>Jahresbericht 2019, S. 23 Diese Empfehlung wurde durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft umgesetzt.</p>

<p>Ombudsperson – Zuständigkeit – Öffentliche Sozialhilfezentren 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.</p>	<p>Jahresbericht 2020, S. 20 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.</p>
<p>Ombudsperson – Aufgabe – Meldungen seitens der Personalmitglieder – Einrichtungen 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.</p>	<p>Jahresbericht 2020, S. 20 Diese Empfehlung wurde durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft umgesetzt.</p>
<p>Ombudsperson – Zielvorgaben – Beachtung der Prinzipien der guten Verwaltungspraxis, der Rechtsstaatlichkeit und der Menschenrechte Die Ombudsperson empfiehlt, die Zielvorgaben der Ombudsperson ausdrücklich um die Förderung des Schutzes der Menschenrechte, der guten Verwaltungspraxis und Rechtsstaatlichkeit zu erweitern. Erratum: Im Jahresbericht 2020 stand, dass die Ombudsperson empfiehlt, die Zielvorgaben der Ombudsperson u. a. ausdrücklich um die Förderung der guten Regierungsführung zu erweitern. Anstelle von „Regierungsführung“ sollte „Verwaltungspraxis“ stehen.</p>	<p>Jahresbericht 2020, S. 21 Diese Empfehlung wurde durch das Dekret vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft umgesetzt.</p>

B – ABGELEHNT E EMPFEHLUNGEN

<p>Recht auf Korrektur eines Fehlers – Empfehlung an die Regierung 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.</p>	<p>Jahresbericht 2023, S. 40 Abgelehnt durch die Regierung (siehe Berichterstattung der Regierung an das Parlament (41 (2024-2025) Nr. 1), S. 45 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.</p>
<p>Längere Fristen für verwaltungsrechtliche Beschwerden vorsehen – Empfehlung an die Regierung Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, im Rahmen der Festlegung von verwaltungsrechtlichen Beschwerdeverfahren eine Mindestfrist vorzusehen, die länger als 30 Tage ist.</p>	<p>Jahresbericht 2023, S. 41 Abgelehnt durch die Regierung (siehe Berichterstattung der Regierung an das Parlament (Dok. 41 (2024-2025) Nr. 1)</p>
<p>Im Rahmen von per Erlass geregelten verwaltungsrechtlichen Beschwerdeverfahren den Begriff „verwaltungsrechtliche Beschwerde“ verwenden Die Ombudsperson empfiehlt der Regierung, im Rahmen von verwaltungsrechtlichen Beschwerdeverfahren gegen Beschlüsse des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft den Begriff „verwaltungsrechtliche Beschwerde“ anstatt „Beschwerde“ zu verwenden.</p>	<p>Jahresbericht 2023, S. 39 Abgelehnt durch die Regierung (siehe Berichterstattung der Regierung an das Parlament (Dok. 41 (2024-2025) Nr. 1)</p>
<p>Im Rahmen der Anträge zur Prüfungsbefreiung von technischen Fächern mehr auf die Kompetenzen als auf die Ausrichtung zu achten 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.</p>	<p>Jahresbericht 2021, S. 29 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 Erhalts einer Prüfungsbefreiung vorgelegt werden müssen, erfüllen müssen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

	<p>- Bei der Antragstellung darf der Nachweis nicht älter als zehn Jahre sein.</p> <p>Die Verknüpfung der Prüfungsbefreiung mit Bedingungen wie „Noten“ und „Finalität des Ausbildungsprogramms“ interpretiert die Ombudsperson als indirekte Ablehnung ihrer Empfehlung.</p>
<p>Im Rahmen der Prüfung einer Beschwerde ein Vermittlungsverfahren anwenden</p> <p>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.</p>	<p>Jahresbericht 2019, S. 23</p> <p>Abgelehnt durch die Mitglieder des Ausschuss I anlässlich der Verabschiedung des Dekrets vom 21. Februar 2022 zur Festlegung verschiedener Instrumente des Informations- und Beschwerdemanagements. Die jeweilige Person, die das Amt der Ombudsperson bekleidet, muss selber entscheiden, ob sie dieses Instrument nutzen möchte oder nicht.</p>
<p>Ombudsperson – Unabhängigkeit – Begriff „neutral“</p> <p>Artikel 10 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes einer Ombudsperson für die Deutschsprachige Gemeinschaft hält fest, dass sich die Ombudsperson bei der Erfüllung ihrer Aufgaben neutral verhält. Die Ombudsperson empfiehlt, den Begriff „neutral“ durch „unparteiisch“ zu ersetzen.</p>	<p>Jahresbericht 2020, S. 21</p> <p>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.</p>

ANHANG VII – BESCHWERDEN, DEREN PRÜFUNG 2025 ABGESCHLOSSEN WURDE

Pos	Akte	Beschwerde	Einrichtung	Information / Weiterleitung	Schließung
1.	19-197	Rechnungen für Arbeiten in der Nähe eines Hauses	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Jul 2025
2.	21-225	BRAWO – Zu spät eingereichte Unterlagen	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Mrz 2025
3.	21-123	Kontrolle Bauarbeiten	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Jul 2025
4.	21-268	Hundesteuer auch für Hundezüchter	Lokale Behörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Aug 2025
5.	22-017-B	Zustand der Notaufnahmewohnung	Lokale Behörden	durch externe Ereignisse gelöst	Jun 2025
6.	22-080	Entscheidung von Forem und ADG zur Airbag-Prämie	Verwaltungsbehörden	Beschwerde ist teilweise begründet	Jun 2025
7.	22-118	Keine Übernahme der Kosten für die Begleitung eines Familienmitglieds	Verwaltungsbehörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Mai 2025
8.	22-143	Keine adäquate Berücksichtigung der Beschwerden – Formfehler	Verwaltungsbehörden	Annahme abgelehnt	Sep 2025
9.	22-114-A	Antrag auf Mitgliedschaft – unkorrekte Bearbeitung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Mai 2025
10.	22-182-B	Höhe der Kosten für die Nutzung einer Notaufnahmewohnung	Lokale Behörden	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr	Dez 2025
11.	22-212-C	Fehlende Unterstützung für einen Auszubildenden	Unterrichtswesen	Beschwerde ist teilweise begründet	Feb 2025
12.	22-212-A	Lehrvertrag – Unterstützung der unlauteren Forderung des Arbeitgebers	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Jan 2025
13.	22-241	Höhe eines Anbaus	Lokale Behörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Mai 2025
14.	22-273	Kein Kindergartenplatz für viereinhalbjähriges Kind	Unterrichtswesen	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Okt 2025
15.	24-025	Vorwurf des Hausfriedensbruchs und der Verletzung der Privatsphäre	Lokale Behörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Sep 2025
16.	24-048	Einstufung in die geringe Unterstützungskategorie trotz Schwerbehinderung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Apr 2025

17.	24-093	Zurverfügungstellung von Menstruationsprodukten	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde unbegründet		Apr 2025
18.	24-125	Weigerung des Abschließens eines Abkommens mit der Französischen Gemeinschaft	Regierung	Abbruch durch den Beschwerdeführer		Sep 2025
19.	24-147	Ausschluss von der Schülerbeförderung – Verhalten der Busbegleitung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde begründet	ist	Feb 2025
20.	24-179	Einstellung der Körperpflege einer an Demenz erkrankten Person	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde begründet	ist	Feb 2025
21.	24-107-A	Ablehnung des Einspruchs gegen die Ablehnung der Städtebaugenehmigung	Regierung	Rücknahme Beschwerde	der	Jan 2025
22.	24-209	Keine Rückerstattung des Abos	Lokale Behörden	Beschwerde begründet	ist	Aug 2025
23.	24-230	Auskunft zum Anrecht auf Arbeitslosengeld	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet		Okt 2025
24.	24-237	Ablehnung eines Antrags auf Freistellung zur Absolvierung einer dualen Ausbildung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet		Apr 2025
25.	24-235	Heckenschnitt	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung		Jan 2025
26.	24-245	Genehmigung eines Antrags auf gewerbliche Nutzung einer Terrasse	Lokale Behörden	Beschwerde begründet	ist	Apr 2025
27.	24-220	vices câchés suite à une location à <i>Wohnraum für Alle</i>	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde unbegründet		Jun 2025
28.	24-270	Zuschuss aus der jährlichen Dotation der Provinz Lüttich	Regierung	Behörde hat den Entscheid korrigiert		Feb 2025
29.	25-028	Ablehnung des Antrags auf das Fällen eines Baumes	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet		Dez 2025
30.	25-031	Ablehnung der Auszahlung der Energieprämie	Regierung	Abbruch durch den Beschwerdeführer		Sep 2025
31.	25-051	Wechsel zur ZFP-Sekundarschule in Eupen	andere	Beschwerde unbegründet		Sep 2025
32.	25-055	Keine Einstufung in eine höhere Pflegegeldkategorie, obschon die Selbstständigkeit abgenommen hat	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet		Jul 2025

33.	25-069-B	Abklärungsbedarf zu Bildungswegen in der DG zur schulischen Teilhabe (Sprachenstrom) und CRPD-Umsetzung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Nov 2025
34.	25-069-A	Bearbeitungsweise zur neutralen Einschätzung zu Artikel 24 des UN-Übereinkommens über die Rechte von Menschen mit Behinderung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Jun 2025
35.	25-069	Behinderung der Bildungsrechte eines Kindes	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde unbegründet	Nov 2025
36.	25-092	Bei einer Einrichtung wurde das Ziel der Absicherung durch den Corona-Zuschuss deutlich überschritten.	Regierung	Beschwerde begründet ist	Nov 2025
37.	25-112	Ablehnung einer einmaligen Hilfe – Aufenthalt in Marokko	Lokale Behörden	Beschwerde inzwischen gegenstandslos ist	Mai 2025
38.	25-144	Anspruch auf Pflegegeld	Regierung	Beschwerde unbegründet	Jul 2025
39.	25-195	Hausverbot in den städtischen Sporthallen	Lokale Behörden	Beschwerde begründet ist	Dez 2025
40.	25-199	Familienzuschlag und Eingliederungseinkommen	Lokale Behörden	Beschwerde begründet ist	Nov 2025
41.	25-258	Weigerung der Zuständigkeit	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Okt 2025
42.	25-273	Änderung der Anspruchskategorie für Integrationsleistungen	Lokale Behörden	Gerichtsverfahren	Dez 2025

ANHANG VIII – BESCHWERDEN, DIE DIE SPRACHENGESETZGEBUNG BETREFFEN

Pos	Akte	Beschwerde	Einrichtung	Schließung
1.	25-009	F.Ö.D. Pensionen: Die Website sfpg.fgov.be/de/pension ist nicht vollständig auf Deutsch übersetzt	Verwaltungsbehörden	Jan 1970
2.	25-014	Amazon: Der belgische Online-Shop ist nicht in deutscher Sprache verfügbar	andere	Feb 2025
3.	25-015	CAB Integra: Briefe auf Französisch erhalten anstatt auf Deutsch	Sozialbetriebe	Mrz 2025
4.	25-009-A	Provinz Lüttich: Der Beitrag auf der Website „Déclaration de la politique provinciale 2024-2030“ ist nicht auf Deutsch verfügbar	Verwaltungsbehörden	Feb 2025
5.	25-042	TEC: Die Beschwerdebehandlung erfolgt nicht auf Deutsch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Jan 1970
6.	25-009-B	Provinz Lüttich: Die Website steht nicht vollständig auf Deutsch zur Verfügung	Verwaltungsbehörden	Jan 1970
7.	25-052	beMedTech V.Z.W.: Die Website der Gesundheitsplattform mHealthBELGIUM sowie die angebotenen Apps	andere	Okt 2025
8.	25-058	F.Ö.D. Finanzen: Erreichbarkeit, Auskünfte der Mitarbeiter und das Dokument TD-OB 01	Verwaltungsbehörden	Sep 2025
9.	25-009-C	ÖDW: Keine deutsche Fassung der Website mit Aktualitäten zur Eliminierung der Rassendiskriminierung	Verwaltungsbehörden	Jan 1970
10.	25-065	ITLB: Prüfung für eine Transportgenehmigung nicht auf Deutsch möglich	andere	Mrz 2025
11.	25-066	CWBC: Keine Kurse für deutschsprachige Tierärzte und keine Formulare auf Deutsch für den Ablauf in der Wallonie zum Eintrag ins Zuchtbuch	andere	Jan 1970
12.	25-075	CKK: Die Schreiben sind auf Französisch anstatt auf Deutsch und fehlende Korrekturvorschläge bei der Mitteilung über falsche INAMI-Codes	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Jul 2025

13.	25-072	Wallonische Region: Sprachengebrauch auf der Website für Mitteilungen im Zuständigkeitsbereich der Föderation Wallonie-Brüssel	Verwaltungsbehörden	Jan 2026
14.	25-077	ITLB: Befähigung (Unterricht und Prüfung) für eine Transportgenehmigung	andere	Mrz 2026
15.	25-080	Proximus: Schreiben mit Information zur Glasfaserverlegung	Unternehmen	Nov 2025
16.	25-091	ITLB: Befähigung (Unterricht und Prüfung) für eine Transportlizenz für Personenbeförderung	andere	Jan 1970
17.	25-033-B	F.Ö.D. Personen mit Behinderung: Die Website steht nicht auf Deutsch zur Verfügung	andere	Mai 2025
18.	25-115	Proximus: Der Kundendienst kommuniziert nur auf NL oder ENG und die Anwendung der ITSME-App	Unternehmen	Jan 1970
19.	25-115-A	F.Ö.D. Mobilität und Transport: Website für Informationsanfragen	andere	Jan 1970
20.	25-117-D	Bpost: Online-Beschwerdeformular	Unternehmen	Jan 1970
21.	25-117-B	F.Ö.D. Finanzen: Beschwerdeformular in Papierform	Verwaltungsbehörden	Jan 1970
22.	25-194	Stadt St. Vith: Allgemeine polizeiliche Verordnung	Lokale Behörden	Jan 1970
23.	25-075-A	LIKIV: Prämienantrag	Verwaltungsbehörden	Aug 2025
24.	25-209	ORES: E-Mails und Beschwerdeverfahren	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Okt 2025
25.	25-216	Card-Stop: Telefonansage	Unternehmen	Feb 2026
26.	25-221	St. Nikolaus-Hospital: Arztunterlagen	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Jan 1970
27.	25-009-D	Websites des Vizepremierministers: aktuelle Mitteilungen	andere	Jan 1970
28.	25-226	RESA: Kommunikation und Schriftwechsel nur in Französisch	Unternehmen	Okt 2025
29.	25-226-B	Synergrid: Die Website ist nicht auf Deutsch verfügbar	andere	Jan 1970

30.	25-226-A	CWAPE: Verfügbarkeit aller Unterseiten der Website auf Deutsch	andere	Jan 1970
31.	25-209-A	Ö.D.W. Finanzen: Die Website mit Kontaktangaben und Terminvereinbarung zur Fahrzeugsteuer	Verwaltungsbehörden	Nov 2025
32.	25-009-E	Netzwerk Ombudsman.be: Die Website steht nicht auf Deutsch zur Verfügung	andere	Jan 1970
33.	25-260	Engie Electrabel: Kundendienst für Gehörlose	Unternehmen	Nov 2025
34.	25-209-B	Engie Electrabel: E-Mails mit Newsletter, das Fenster für die Auswahl von Cookies und Online-Antwortformular	Unternehmen	Jan 1970
35.	25-080-A	Anbieter von Hörgeräten: Hörtest wird nicht auf Deutsch durchgeführt	andere	Okt 2025
36.	25-009-F	F.Ö.D. Auswärtige Angelegenheiten: Vollständige Übersetzung der Website auf Deutsch	Verwaltungsbehörden	Jan 1970
37.	25-136-A	Kassationshof: Informationen zum kostenlosen Rechtsbeistand	andere	Dez 2025