



Sitzungsperiode: 2015-2016 und 2016-2017

Datum: 20. März 2017

*Jahresberichte
2015 & 2016*

Präsentation



www.dg-ombudsmann.be

Einleitung

Tätigkeitsbericht 2015

Tätigkeitsbericht 2016

Gesamtübersicht der Amtsperiode (2010-2016) und Schwerpunkte

Amtsübertragung - Modalitäten

Einleitung

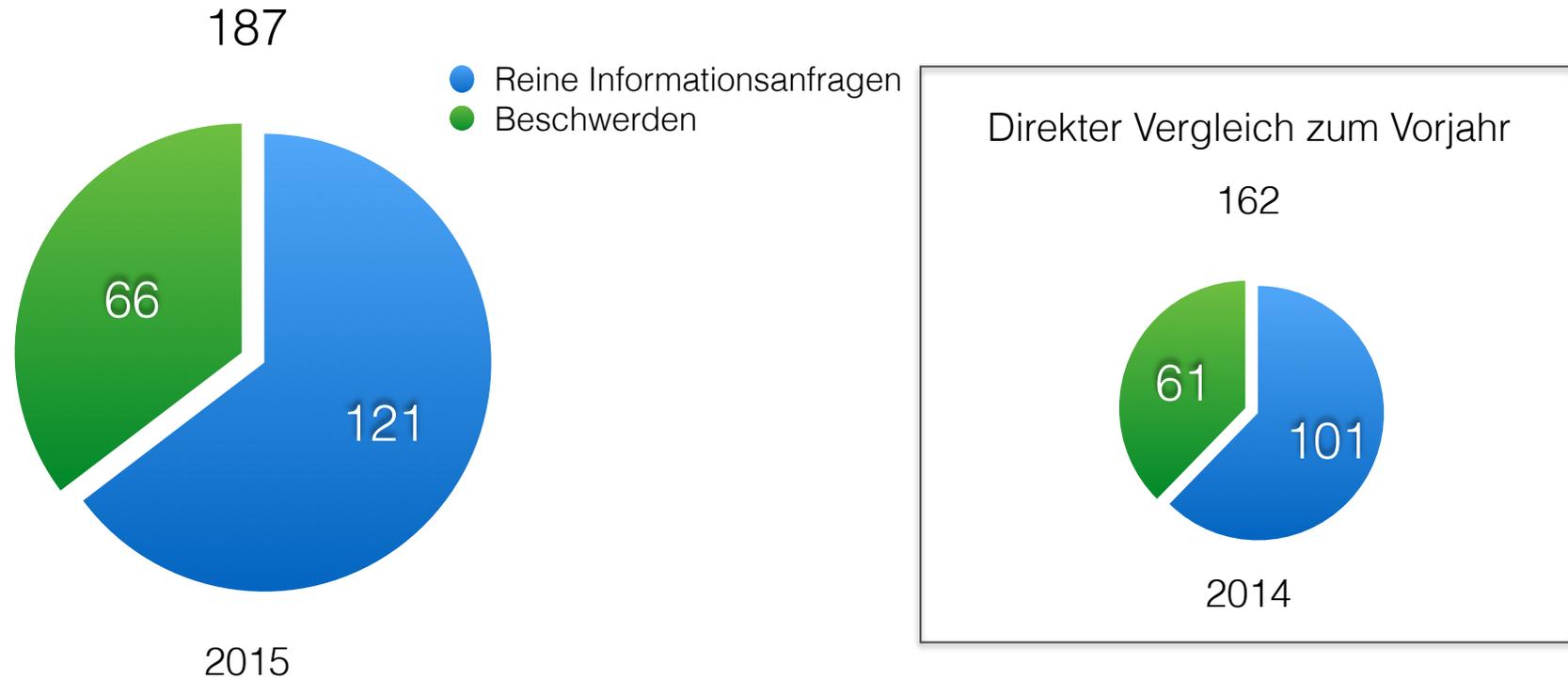
Tätigkeitsbericht 2015

Tätigkeitsbericht 2016

Gesamtübersicht der Amtsperiode (2010-2016) und Schwerpunkte

Amtsübertragung - Modalitäten

1. Gesamtanzahl eingegangener Anfragen

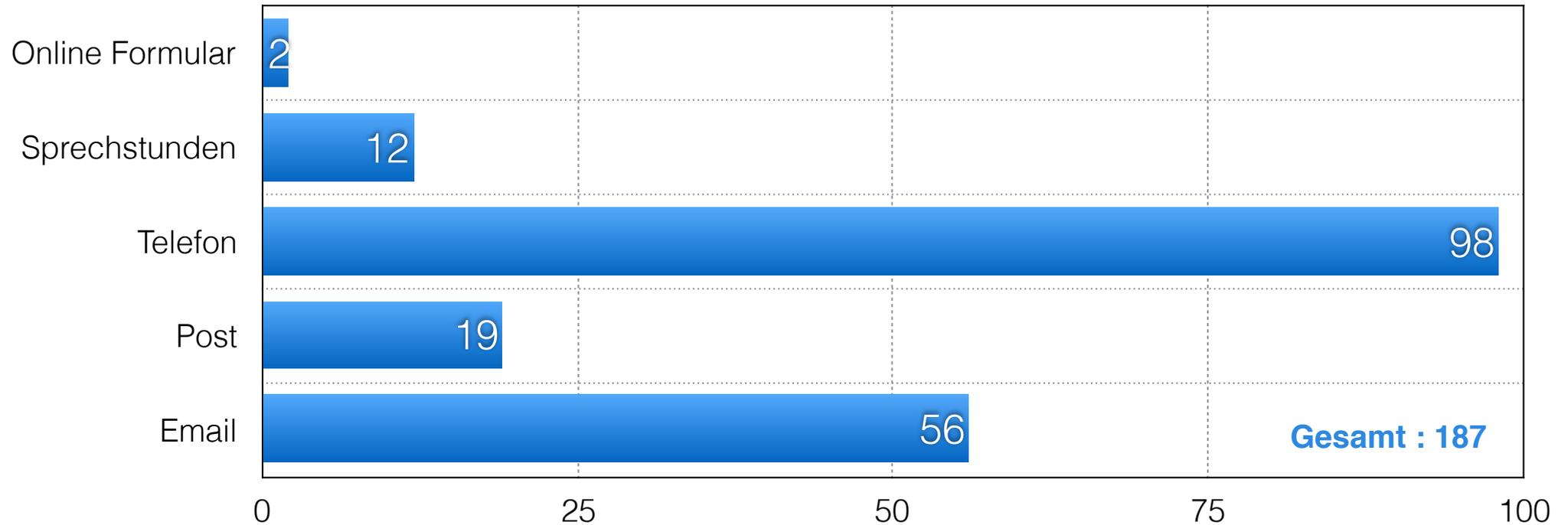


2015 konnten **66 Anfragen** als Beschwerden eingestuft werden. **59** wurden an den zuständigen Ombudsdienst weitergeleitet. Im Falle eines vorliegenden Schriftstücks und einer vollständigen Akte werden Beschwerden entweder direkt weitergeleitet oder, falls diese Unterlagen nicht vorliegen, werden Beschwerdeführer informiert wie sie eine Akte erstellen müssen und wie sie diese dann an den zuständigen Ombudsdienst richten können.

In **7** Fällen war der Ombudsdienst der DG direkt zuständig. Nach analyse der Annehmbarkeit (Art. 15) wurden 4 Akten weiter behandelt.

In den weiteren **121** Fällen, wurde der Bürger über interne Rekursmöglichkeiten informiert oder an andere Institutionen verwiesen. Hier ist festzustellen, dass es sehr schwer vermittelbar ist, dass der Ombudsdienst nur in zweiter Linie intervenieren kann.

2. Art der Kontaktaufnahme



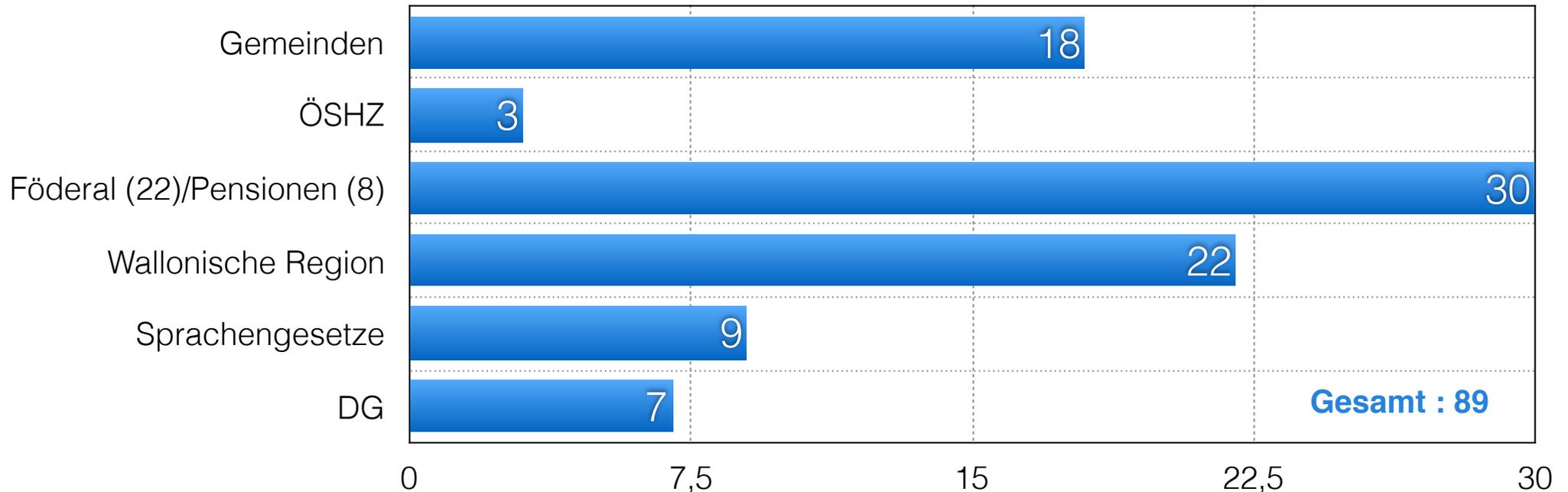
2015 wurde die Webseite www.dg-ombudsmann.be im Vergleich zu vergangenen Jahren weniger genutzt. Das Online **Formular** kaum noch. Ende 2015 wurde beschlossen die **Webseite** komplett zu modernisieren und ebenfalls im responsive Design (für mobile Geräte) zugänglich zu machen. Die Fertigstellung der Webseite wurde - nach Bekanntmachung meiner Entscheidung das Amt niederzulegen und nach Rücksprache mit dem Präsidenten - auf Eis gelegt. In naher Zukunft kann die Webseite mit neuen Texten und Informationen versehen werden.

Mehr und mehr Leute greifen zum Hörer um den Ombudsdienst zu kontaktieren. Und dies zu jeder Stunde des Tages.

Eine **Empfehlung** - im Sinne der Effizienz des Dienstes - ist die Stunden für direkte Bürgerkontakte festzulegen. So wie die Verbraucherschutzzentrale es praktiziert.

3. Schwerpunktanalyse

A - Verwaltungsbehörden



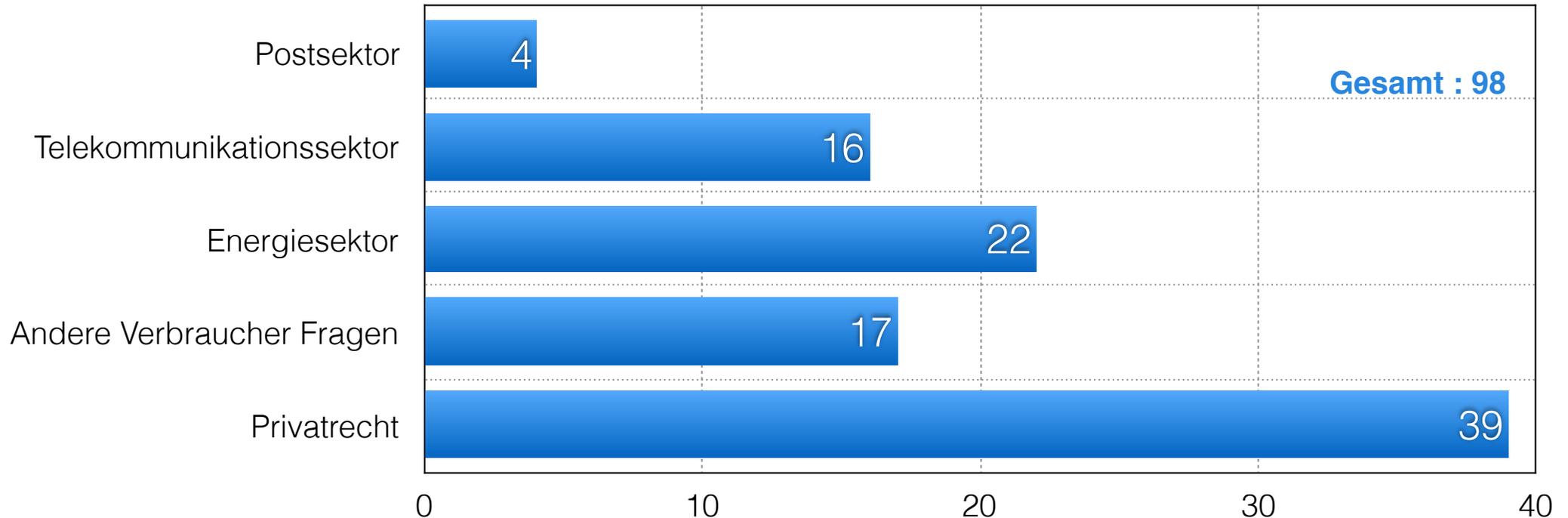
Zur Frage « wozu informierten oder beschwerten sich die Ostbelgier in 2015 » wird eindeutig deutlich, dass die Bürger Schwierigkeiten haben, die zur Ausübung Ihrer Rechte notwendigen Informationen schnell und einfach zu finden. Dies liegt wahrscheinlich hauptsächlich daran, dass **immer weniger aktualisierte Information auf direkt auf Deutsch erhältlich ist**.

Nur die wenigsten beschwerten sich jedoch formell gegen diesen Zustand.

Bei Anfragen bez. föderaler Zuständigkeiten, spielt der Faktor « Grenzüberschreitung » sehr oft eine Rolle, sei es bei der Besteuerung der Einkünfte, dem Karriereaufbau im Pensionsbereich oder der Rückerstattung von Gesundheitskosten.

3. Schwerpunktanalyse

B - Verbraucherfragen und Privatrechtliche Fragen



2015 wurde der föderale **Ombudsdienst für Verbraucher** geschaffen (www.ombudsdienstverbraucher.be).

Dieser ist ein öffentlicher Dienst mit folgenden Aufgaben:

- 1 die Verbraucher und Unternehmen über ihre Rechte und Pflichten informieren, insbesondere über die Möglichkeiten der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten;
- 2 alle Anträge zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten entgegennehmen und diese gegebenenfalls an eine andere qualifizierte zuständige Einrichtung weiterleiten oder diese selbst bearbeiten;
- 3 selbst bei allen Anträgen zur außergerichtlichen Streitbeilegung intervenieren, wenn keine andere qualifizierte Einrichtung zuständig ist.

Die Aufgaben des Dienstes wurden im Buch XVI des Wirtschaftsgesetzbuches festgelegt.

Die VSZ bearbeitet, für deutschsprachige Beschwerdeführer, die Akten vom Ombudsmann für Energie. 2015 geführte Gespräche um diesen *Service* auf andere Sektoren auszubreiten blieben leider ohne Erfolg.

4. Fokus DG

A - Hausunterricht

2015 wurde der Ombudsdienst mit mehreren Anfragen im Bereich Hausunterricht befasst. Eine Familie hat gegen die **Arbeitsweise der Inspektion im Hausunterricht** geklagt.

Nach Kontakten mit der Familie und dem zuständigen Pädagogischen Dienst, nach Analyse der mir zugestellten Unterlagen und der anwendbaren Gesetzgebung, wurden folgende Punkte im Detail analysiert:

- Regelung des Hausunterrichts,
- Kontrolle des Hausunterrichts,
- Inhalt der Kontrolle
- Mittel bei der Ausführung der Kontrolle.

Die Gesamte Analyse können Sie dem Volltext des Berichts entnehmen. Hier einige zentrale Prinzipien die den Standpunkt des Ombudsdienstes unterstützt haben :

- Der **Hausunterricht** wird in der deutschsprachigen Gemeinschaft durch Dekret anerkannt als Möglichkeit der Erfüllung der Schulpflicht, entsprechend der verfassungsrechtlich anerkannten Unterrichtsfreiheit
- Die Zuständigkeit der Schulinspektion für die **Kontrolle** des Hausunterrichts ist in der DG in einem Dekret verankert. Schließlich ist das Recht des Kindes auf Unterricht vorrangig vor dem Recht der Eltern an den Hausunterricht und es obliegt den Gemeinschaften, den Hausunterricht dementsprechend zu gestalten.

4. Fokus DG

Analyse

- Der **Inhalt** der Kontrolle wird nicht speziell für den Hausunterricht per Dekret geregelt.
- Die **Mittel**, über welche die Schulinspektion besonders für die Ausführung der Kontrolle des Hausunterrichts verfügt, werden nicht per Dekret geregelt. Die für das subventionierte Unterrichtswesen geltenden Vorschriften werden analog angewendet.
- Eine **analoge Anwendung** unterliegt Schranken, denn der Hausunterricht findet in privaten Räumlichkeiten statt. Das Recht für die Schulinspektion, dem Unterricht beizuwohnen, gleicht in diesem Fall einem Hausbesuch und hat mit dem Grundrecht der Unverletzlichkeit der Wohnung (Recht auf Privatleben) vereinbart zu werden.
- Der Hausbesuch muss in einem Gesetz/Dekret vorgesehen werden, und muss durch ein im Art. 8 Abs. 2 **EMRK** genanntes Ziel begründet werden, verhältnismäßig und notwendig sein. Das Dekret hat deutlich und präzise zu sein (Umstände und Bedingungen vorsehen). Außerdem muss die nationale Gesetzgebung ausreichend vor Missbrauch schützen können.
- Der Hausbesuch im Falle der Kontrolle des Hausunterrichts wird **in keinem Dekret** vorgesehen. Dies gilt umso mehr für einen unangemeldeten Hausbesuch.

4. Fokus DG

Schlussfolgerungen:

- Die letzte Kontrolle des Hausunterrichts bei der Familie wurde **nicht angemeldet**. Dies entspricht nicht dem geltenden Recht, denn die Verfassung sieht vor, dass ein (unangemeldeter) Hausbesuch per Gesetz (oder Dekret) vorgesehen werden muss, was hier nicht der Fall war.
- Die Erwartungen an den Eltern im Falle eines Hausunterrichts sowie der Inhalt und die Mittel zur Ausführung einer Kontrolle des Hausunterrichts durch die Schulinspektion sind in keiner Rechtsvorschrift **genau beschrieben**, was zur Rechtsunsicherheit bei den Bürgern führt.
- Die Eltern waren nicht in der Lage, **Unterlagen** vorzulegen. Dabei ist es ein der Schulinspektion zur Verfügung stehendes ein Mittel der Kontrolle, das in den o.g. Bestimmungen vorgesehen wird und das auf den Hausunterricht analog angewendet werden kann.

In dieser Akte hat **Urteil 186/2009 vom 29. Oktober 2009 vom Kassationshof** eine zentrale Rolle gespielt:

B.5.2. Auch wenn die Unterrichtsfreiheit die Wahlfreiheit der Eltern bezüglich der Unterrichtsform umfasst, und insbesondere die Entscheidung für einen durch die Eltern erteilten Hausunterricht (...) ist im Sinne (...) dieses Dekrets, ist diese Wahlfreiheit der Eltern jedoch in dem Sinne auszulegen, dass einerseits das höhere Interesse des Kindes und sein Grundrecht auf Unterricht und andererseits die Einhaltung der Schulpflicht berücksichtigt werden.

EMPFEHLUNG

Der Ombudsmann der DG empfiehlt an dieser Stelle, dass eine dem Hausunterricht eigene Rechtsgrundlage geschaffen wird. Die Grauzone in der der Hausunterricht organisiert wird, ist sicherlich nicht im Interesse des Kindes und verpflichtet die DG auf teilweise illegale Konstrukte zurück zu greifen. Dies ist nicht im Sinne der Verwaltungsdemokratie und sollte schnellstens korrigiert werden.

Einleitung

Tätigkeitsbericht 2015

Tätigkeitsbericht 2016

Gesamtübersicht der Amtsperiode (2010-2016) und Schwerpunkte

Amtsübertragung - Modalitäten

Einleitung 2016 - Neuerungen

Im Rahmen der am 25.01.2016 vorgenommenen Dekretsabänderung wurden 2 Bereiche dem Kompetenzfeld des Ombudsmanns beigefügt:

Zum einen sei dies die Ausweitung seiner Aufgaben auf Gemeinden sowie auf Einrichtungen, die mit einem Auftrag der Deutschsprachigen Gemeinschaft arbeiteten;

zum anderen solle der Ombudsmann Anlaufstelle für Verstöße gegen die Gesetzgebung über den Sprachengebrauch werden. Dabei spiele der Ombudsmann eine koordinierende und beratende Rolle sowohl für die Bürger als auch für die Politik, der er durch das Herausarbeiten zentraler Problemfelder ermöglichen solle, notwendige Initiativen zu ergreifen.

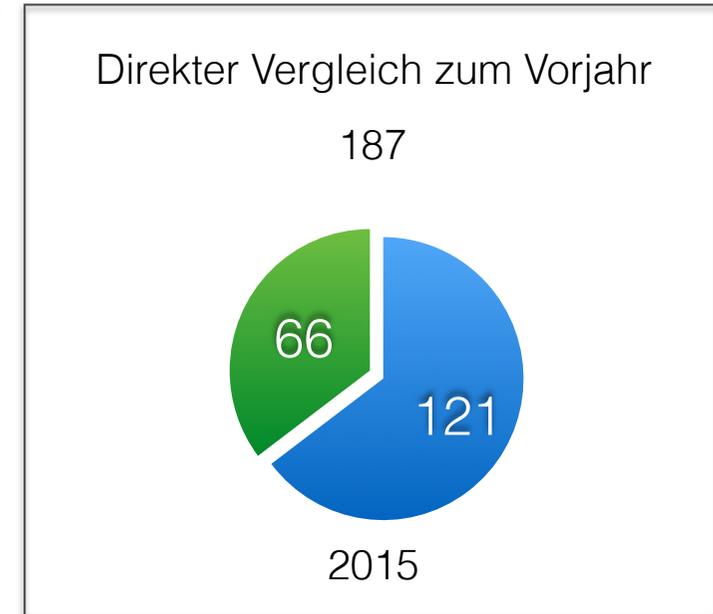
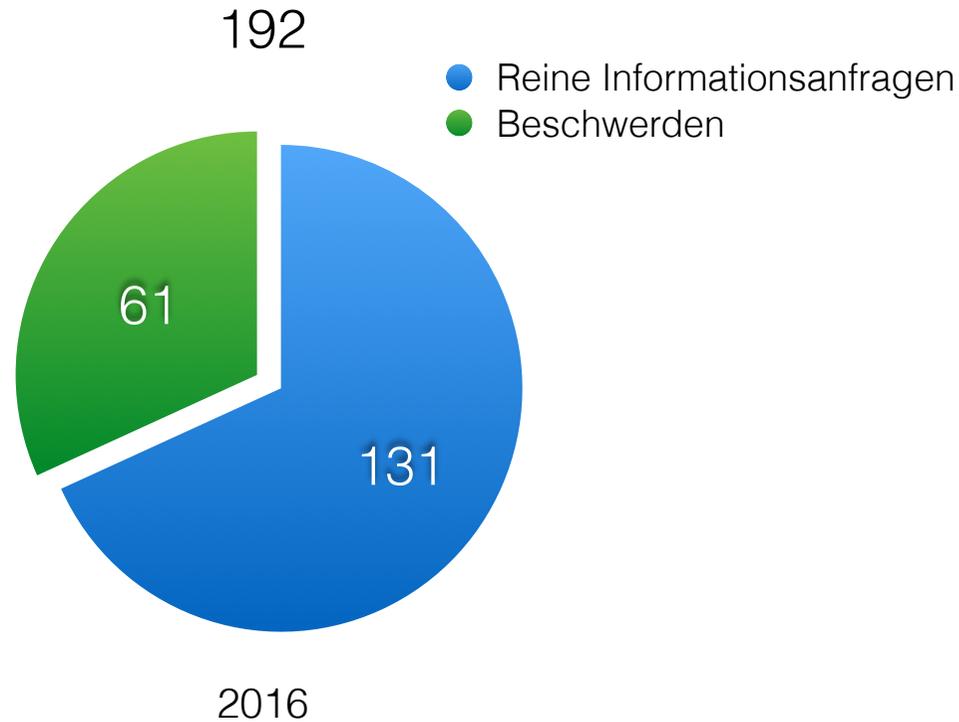
Erste Erkenntnisse:

Die Abänderung des Dekrets ist deutlich bei der Bevölkerung angekommen. Dies zeigen die Zahlen bez. Kontakte die Lokale Verwaltungsbehörden betrafen, aber auch die erhöhte Zahl derer die Informationen bez. der Sprachengesetzgebung suchen. Da diese nicht direkt auf der Webseite der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle auf Deutsch zu lesen ist, wird der Ombudsdienst in dieser Materie erhöht konsultiert.

Des weiteren, zeigt eine weitere Neuerung erste positive Resultate : Auf Anregung des Ombudsmanns wurde eine neue Bestimmung eingefügt, die die Verwaltungsbehörden verpflichtet, in der Mitteilung ihrer Entscheidungen über die Möglichkeit zur Anrufung des Ombudsmanns zu informieren. Wird diese Verpflichtung nicht befolgt, so hat der Ombudsmann die Möglichkeit, eine Beschwerde auch nach eigentlichem Fristablauf – d. h. nach einem Jahr - für zulässig zu erklären.

Das Ministerium der DG hat als erstes diese Bestimmung umgesetzt. Die Gemeinden wurden im März bei einer gemeinsamen Sitzung mit den Generaldirektoren darüber informiert, ob sie diese Verpflichtung umgesetzt haben kann jedoch nur im Einzelfall kontrolliert werden.

1. Gesamtanzahl eingegangener Anfragen

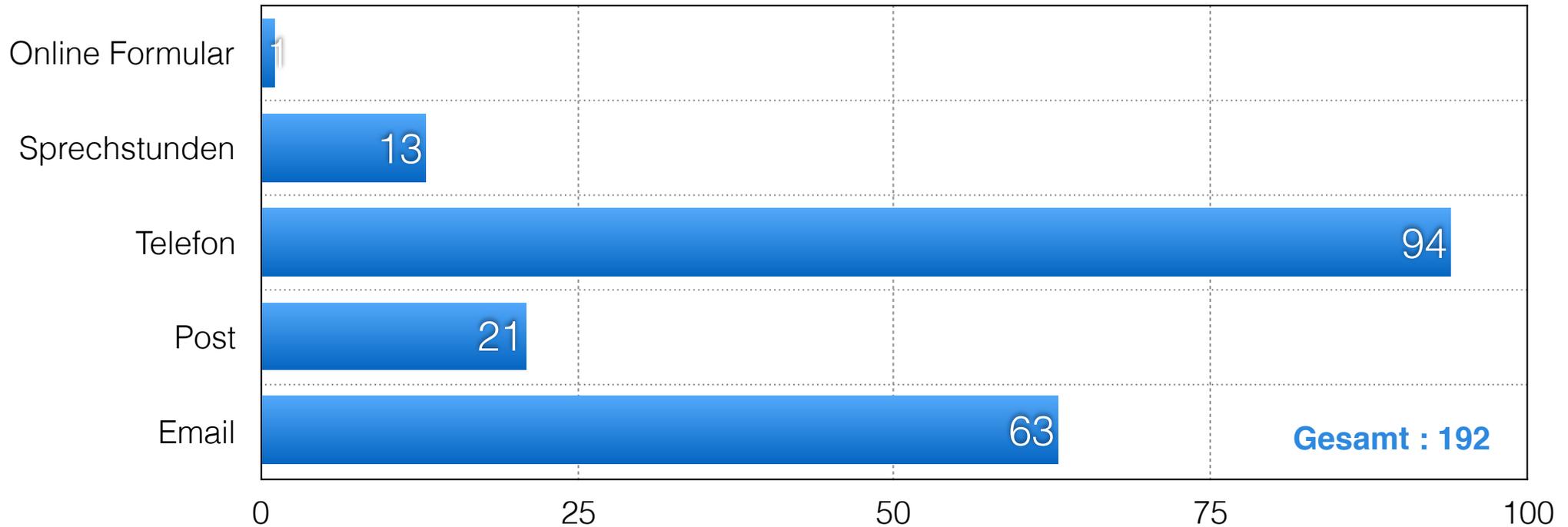


2015 konnten **61 Anfragen** als Beschwerden eingestuft werden. **42** wurden an den zuständigen Ombudsdienst weitergeleitet. Im Falle eines vorliegenden Schriftstücks und einer vollständigen Akte werden Beschwerden entweder direkt weitergeleitet oder, falls diese Unterlagen nicht vorliegen, werden Beschwerdeführer informiert wie sie eine Akte erstellen müssen und wie sie diese dann an den zuständigen Ombudsdienst schicken können.

19 Anträge fielen in den erweiterten Kompetenzbereich des Ombudsmanns der DG.

In den weiteren **131** Fällen, wurde der Bürger über interne Rekursmöglichkeiten informiert oder an andere Institutionen verwiesen.

2. Art der Kontaktaufnahme

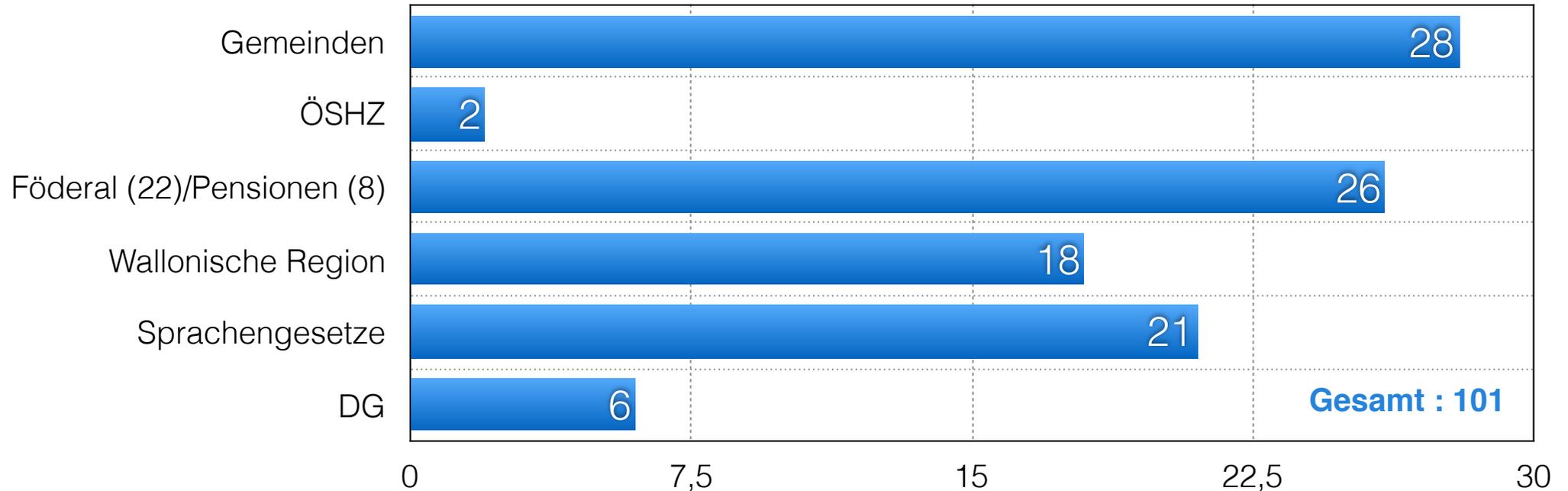


Aus den Kontakten werden vier Dinge immer deutlicher :

- Die Bürger finden den Weg zur Information bez. wallonischer und föderaler Kompetenzen immer seltener. Die Frage wurde hervorgehoben ob dies mit der Digitalisierung der Verwaltung und der parallel festgestellten immer schlechteren Detailinformation in deutscher Sprache zu verbinden sei.
- Der Ombudsdienst der DG wird als « interföderale » und « transversale » Anlaufstelle für Informationen aufgesucht. Dies ist nicht der erste Aufgabenbereich des Ombudsdienstes und kann auch gefährlich sein, da der Bürger nur ungern hört, dass die keine Antwort parat steht.
- Die Bürger nutzen die Beschwerdemöglichkeiten erster Linie nur selten und nutzen den Ombudsdienst um Frust zu ventilieren.
- Wenn die Bitte formuliert wird, ein Anliegen schriftlich mitzuteilen oder eine Akte zu erstellen, hört man in vielen Fällen nichts mehr.

3. Schwerpunktanalyse

A - Verwaltungsbehörden

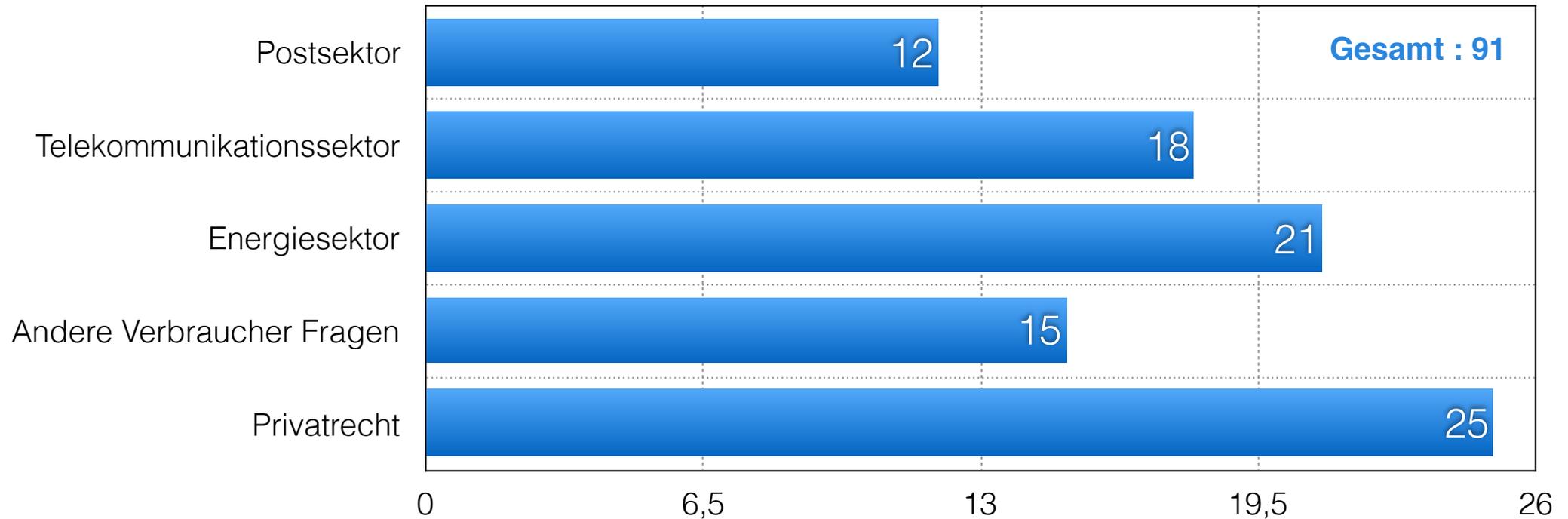


2016 wurde der Ombudsdienst in den Bereichen « Gemeinden » und « Sprachengesetzgebung » gegenüber der vorigen Jahre deutlich mehr konsultiert (Siehe Fokus DG).

Bei Kontakten gegen die Wallonische Region handelte es sich in den häufigsten Fällen um Fragen der Raumordnung und des Städtebaus. Dies war ebenfalls der Fall als die Bürger sich im Bezug auf die Gemeinden informiert oder beschwert haben.

3. Schwerpunktanalyse

B - Verbraucherfragen und Privatrechtliche Fragen



2016 musste wieder festgestellt werden, dass Bürger sehr oft Fragen bez. dem Energiesektor und Telekommunikationssektor haben. Das Spektrum der Fragen geht von Abrechnungsdetails die nicht deutlich kommuniziert werden, Anbieter Wechsel die nicht reibungslos verlaufen, Anrufen bei Callzentren die in der Endlosschleife enden.

Vieles ist hier auf die Nutzung der deutschen Sprache zurück zu führen. Wo Dienstleistungsanbieter sehr viel Mühe in die Anwerbung von neuen Kunden stecken um die Deutsche Sprache zu nutzen, kann man nicht feststellen, dass der selbe Eifer an den Tag gebracht wird um den Kundendienst zuverlässig zu organisieren.

4. Fokus DG

A - Lokalbehörden

2016 wurden zum ersten mal aktiv Anfragen bezüglich Amtshandlungen von Lokalbehörden durch den Ombudsdienst bearbeitet.

Insgesamt 30 Anfragen gab es in diesen Bereichen.

- 28 im Bereich Gemeinden
- 2 im Bereich ÖSHZ

Auch wenn die Materie die Gegenstand der Anfrage war, in den häufigsten Fällen die Weiterleitung an den wallonischen Ombudsmann forderte, muss festgestellt werden, dass nicht alle Prinzipien der transparenten Verwaltung bis auf die Lokalbehörden durchgedrungen sind.

Nur in einigen Fällen haben die Bürger den Schritt zu einer formellen Akte gemacht. Sie informierten sich in erster Instanz über

- die Rechtmässigkeit einer Entscheidung,
- die Angemessenheit und Verhältnismässigkeit
- die Korrektheit
- die Informationspflicht der Lokalbehörden.

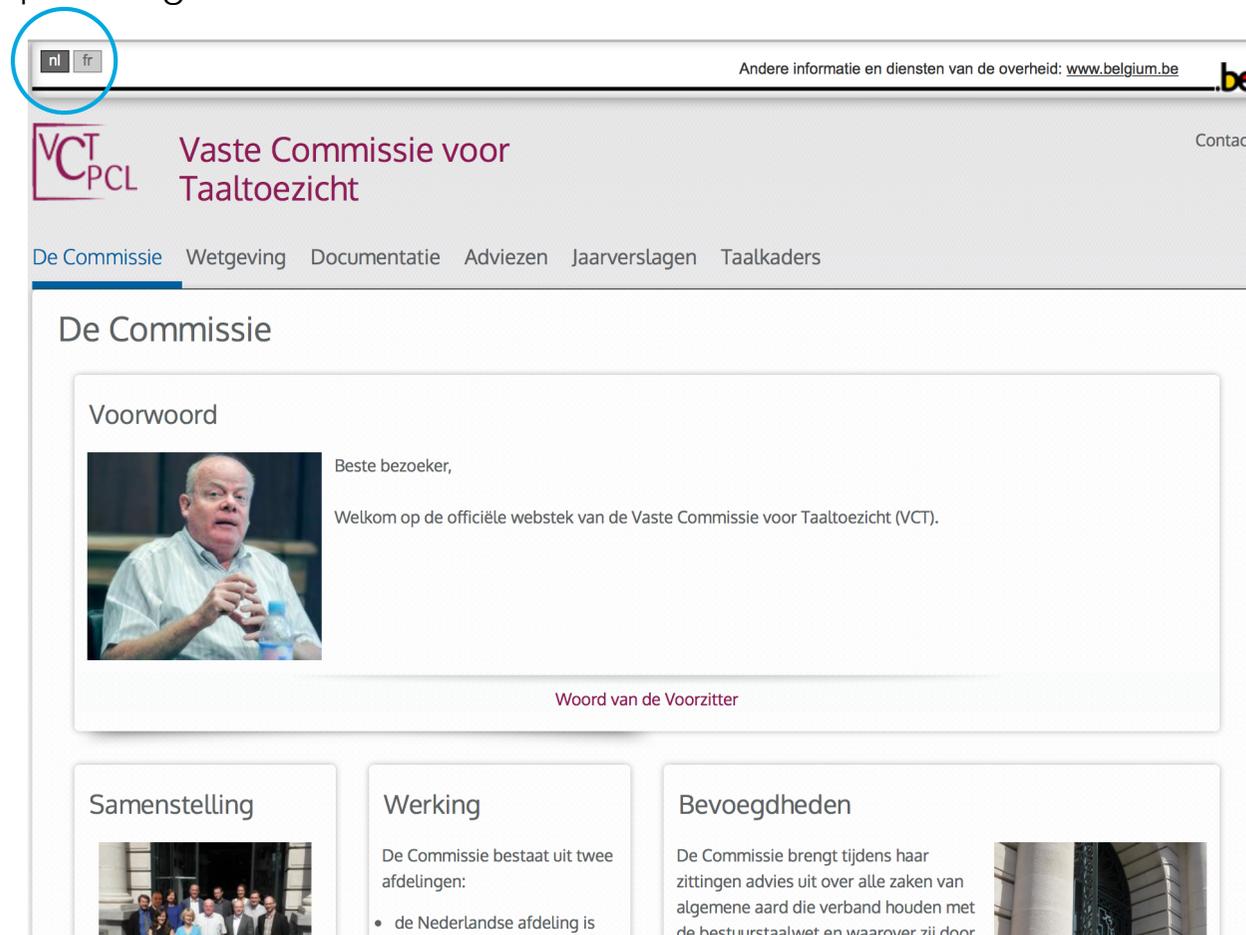
4. Fokus DG

B - Sprachengesetzgebung

21 Anfragen hatten einen direkten Bezug zur Nutzung der Deutschen Sprache.

Wie bereits erwähnt ist es dort sehr schwierig für den Bürger um in dieser komplexen Materie Informationen zu finden um seine Rechte wahren zu können.

Symptomatisches Beispiel hierfür ist hier die Webseite der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle die es nicht in deutscher Sprache gibt.



nl fr

Andere informatie en diensten van de overheid: www.belgium.be 

VCT
PCL Vaste Commissie voor
Taaltoezicht Contact

[De Commissie](#) [Wetgeving](#) [Documentatie](#) [Adviezen](#) [Jaarverslagen](#) [Taalkaders](#)

De Commissie

Voorwoord



Beste bezoeker,
Welkom op de officiële webstek van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT).

Woord van de Voorzitter

Samenstelling



Werking

De Commissie bestaat uit twee afdelingen:

- de Nederlandse afdeling is

Bevoegdheden

De Commissie brengt tijdens haar zittingen advies uit over alle zaken van algemene aard die verband houden met de bestuurstaalwet en waarover zij door



4. Fokus DG

B - Sprachengesetzgebung

Insgesamt wurden 2016 **3 Akten** an die Kommission weitergeleitet für die jeweils ein Gutachten erstellt wurde. Dieses wurde den Bürgern direkt zugestellt.

- Sprachengebrauch beim LFA (2)
- Sprachengebrauch in Sachen Zollgesetzgebung

Des weiteren wurde ein Schreiben an die Kommission adressiert um zu bemängeln, dass es keine deutsche Fassung ihres Internetauftritts gibt.

Am 17.03.2017 fand in Brüssel, auf Einladung des Kommissionspräsidenten Herrn Vandenbossche, ein Termin statt an dem der Kabinettschef des Ministerpräsidenten ebenfalls teilnahm. Zur Tagesordnung standen : der Internetauftritt der Kommission, die bessere und schnellere Zusammenarbeit, offenstehende Akten.

Die **Kommission hat sich verpflichtet**, ihre Webseite sowie, ab 2017, alle Aktualisierungen und Gutachten die die Nutzung der deutschen Sprache betreffen zu übersetzen. Dies zur Bedingung, dass die nötigen finanziellen Mittel vom Innenministerium zur Verfügung gestellt würden.

Erstaunlicherweise war die Resolution des Parlaments der DG vom 22.02.2016 dem Vorsitzenden der Kommission weitaus unbekannt obwohl er diese per erhalten hatte...

In den meisten Fällen (18) beschwerten die Bürger sich jedoch im Rahmen von Verbraucherverhältnissen.

Einleitung

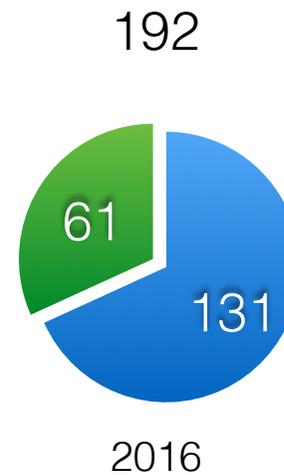
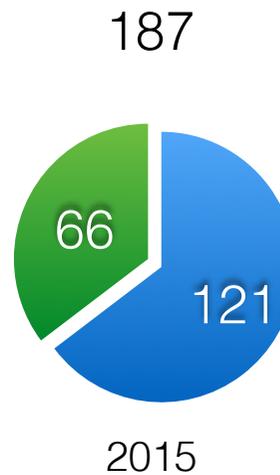
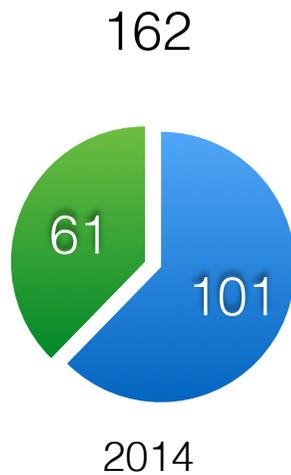
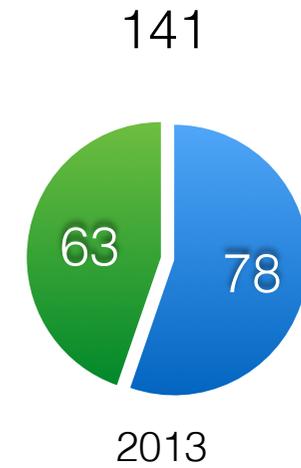
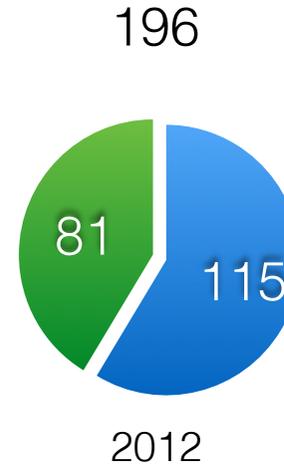
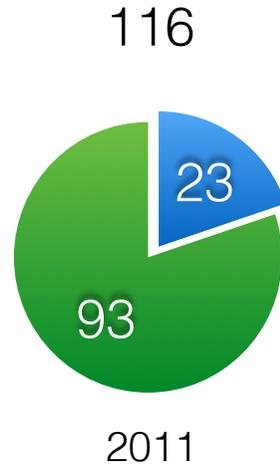
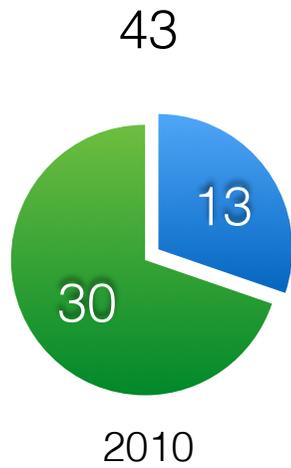
Tätigkeitsbericht 2015

Tätigkeitsbericht 2016

Gesamtübersicht der Amtsperiode (2010-2016) und Schwerpunkte

Amtsübertragung - Modalitäten

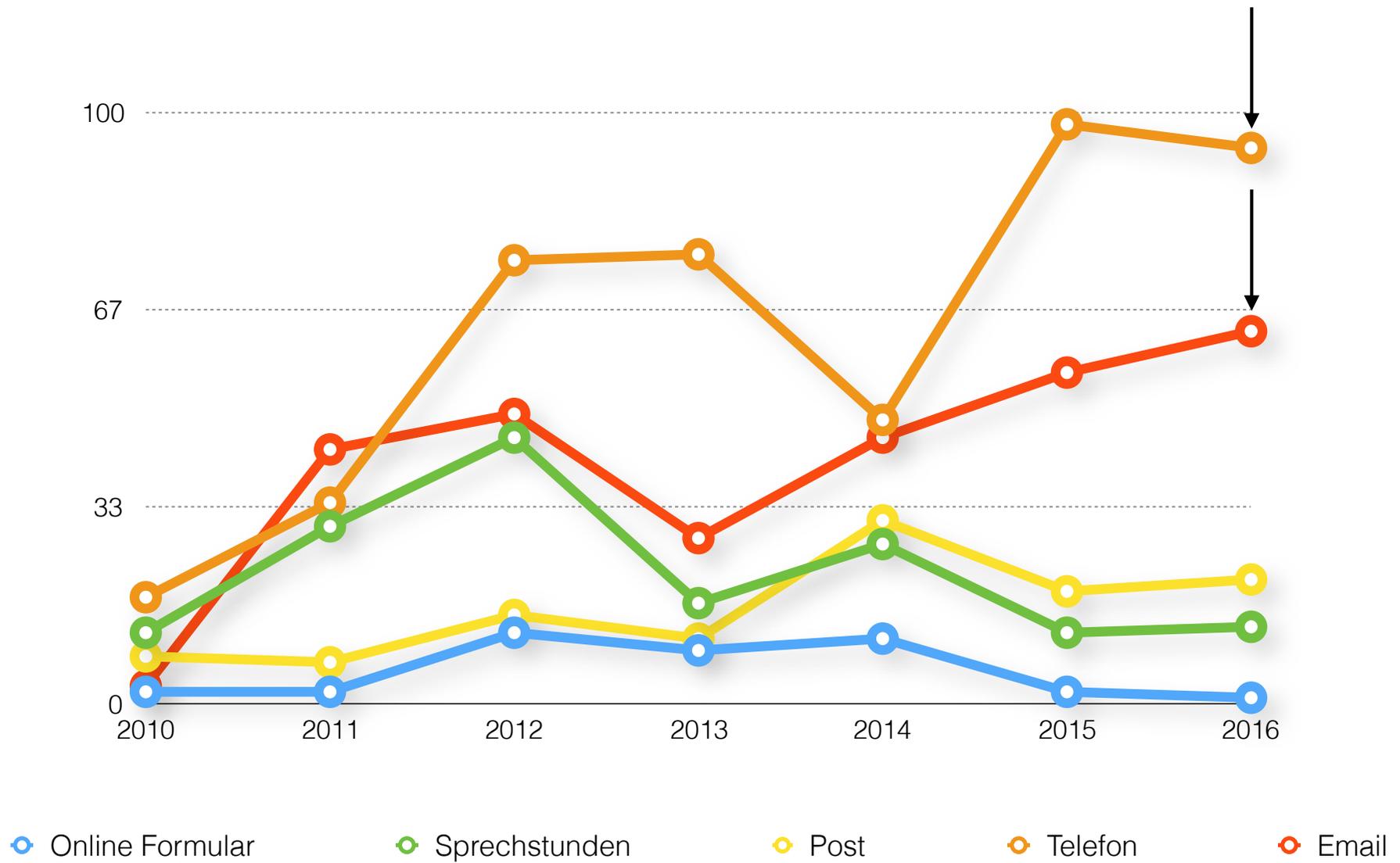
Gesamtanzahl Bürgerkontakte



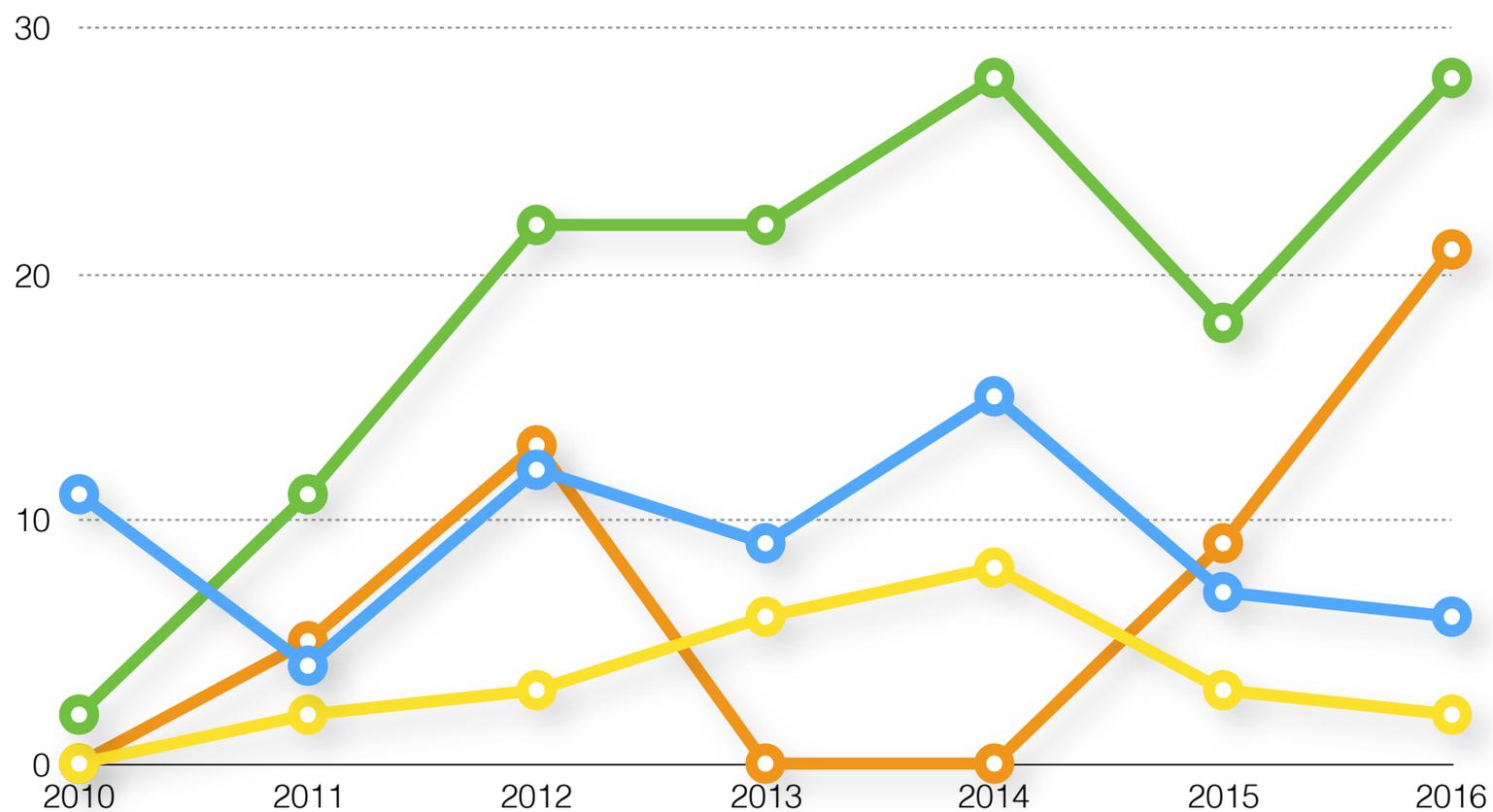
**1.037
Kontakte**

- Informationsanfragen
- Beschwerden

Art der Kontaktaufnahme



Anfragen im (neuen) Zuständigkeitsbereich



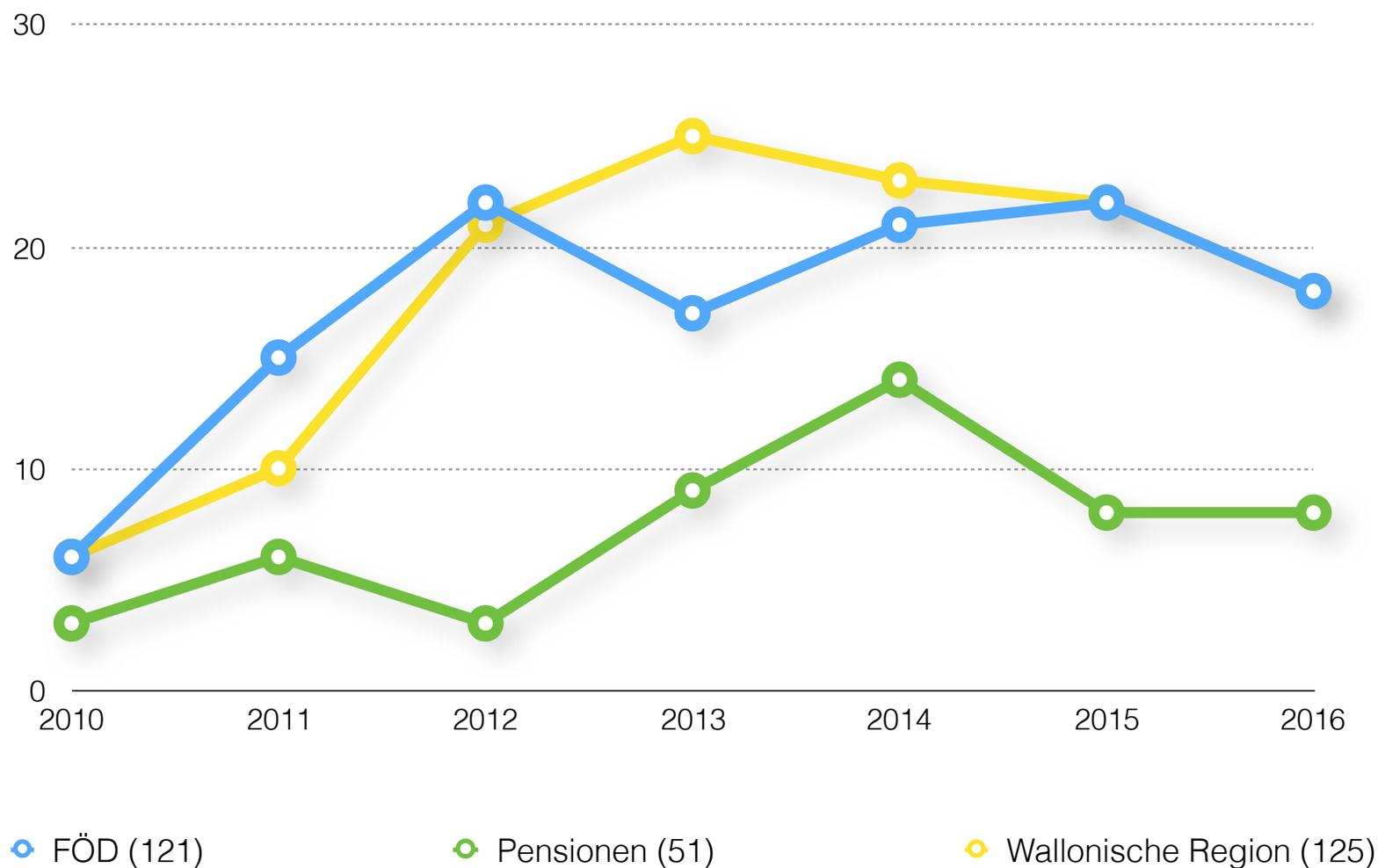
○ DG (64)

○ Gemeinden (131)

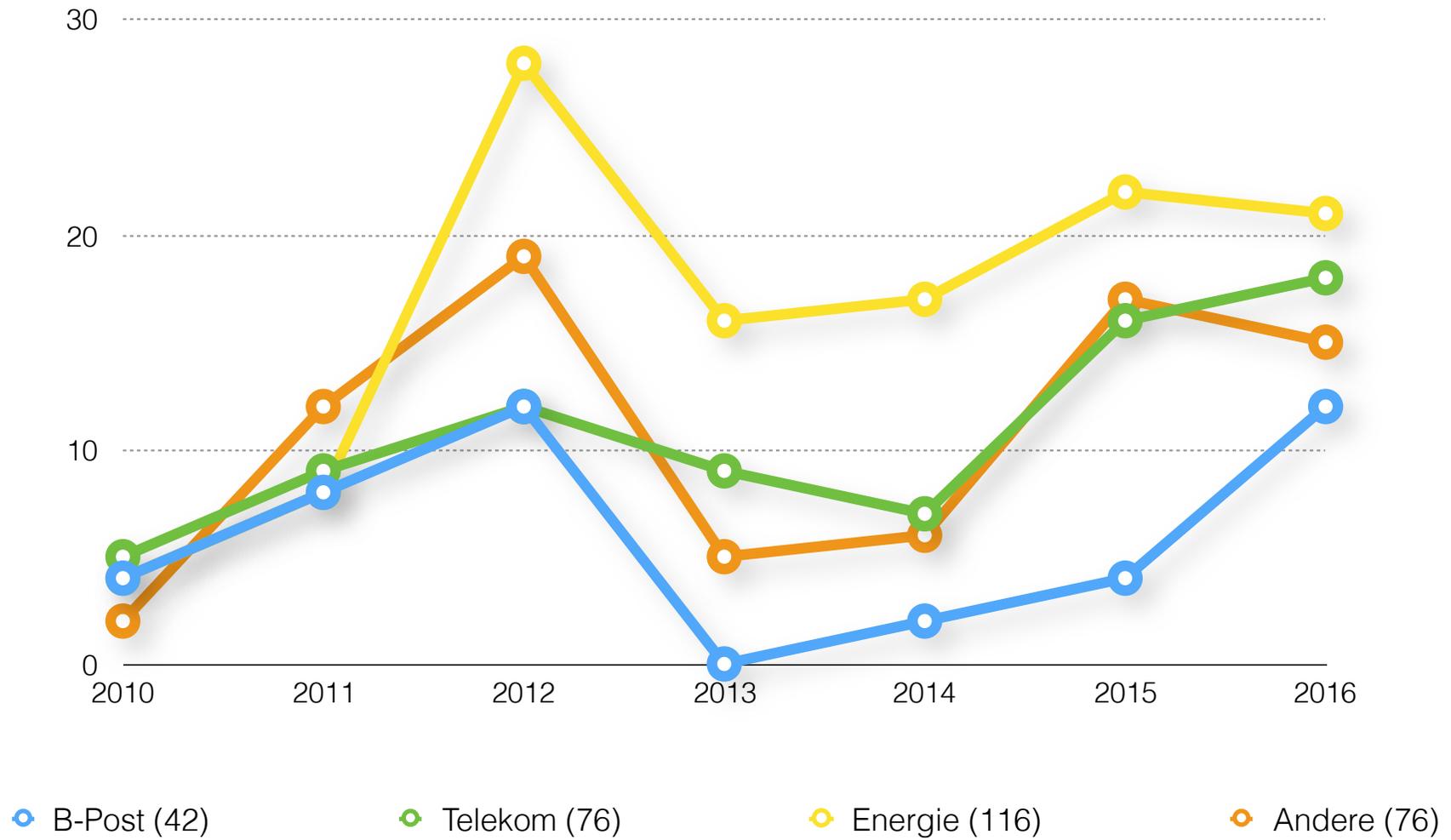
○ ÖSHZ (24)

○ Sprachen (48)

Anfragen bez. anderen Verwaltungsebenen



Anfragen im Bereich « Verbraucherschutz »



Akten bez. DG seit 2010

Exemplarisch wird hier eine Liste der wichtigsten Fälle erstellt die seit 2010 bearbeitet wurden :

- Empfehlung bezüglich technischer Spezifikationen in den besonderen **Lastenheften**
- Vermittlung im Rahmen einer Beschwerde gegen die Arbeitsweise des **IAWM**
- Beschwerde gegen die Prüfungskommission der **Autonome Hochschule** in der Deutschsprachigen Gemeinschaft
- Verweigerung der Bezuschussung von Instandsetzungsarbeiten an einer **Denkmal-geschützten Immobilie**.
- Beschwerde gegen den Prüfungsablauf bei der Meisterausbildung am **ZAWM**
- Nichtzulassung zur berufsbegleitenden Qualifizierung zur Lehrbefähigung für Masterabsolventen an der **Autonomen Hochschule** (AHS) (->gleichzeitig Petition)
- Internationales **Adoptionsverfahren** (-> Abänderung des Dekrets zur Adoption)
- Entscheidung der **Sportkommission** bezüglich der Unterstützung von Spitzensportlern.
- Finanzielle **BRAWO** Unterstützung
- Beschwerde gegen die Entscheidung der **ESF**-Verwaltungsbehörde
- Beschwerde gegen ein negatives Gutachten des **IAWM** im Rahmen einer Zulassungsprozedur zur Einstufung als Ausbildungsbetrieb
- Beschwerde gegen die Arbeitsweise der Inspektion im **Hausunterricht**.

Angesichts der zugeteilten Mittel, war von Anfang an deutlich, dass die Zusammenarbeit mit Netzwerken von wichtigster Bedeutung für den Ombudsdienst der DG sein würde.

Sowohl die Wahrnehmung der Bürger die den Ombudsdienst in erster Instanz als Anlaufstelle für Information mit juristischem Hintergrund ansehen, als auch die komplexe staatsrechtliche Struktur Belgiens haben eine gute Zusammenarbeit mit den anderen Ombudsdiensten gefordert.

Anno 2016, ist der Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft in **folgenden Netzwerken** vertreten :

- Ständige Konzertation der Mediatoren und Ombudsleute (OMBUDSMAN.BE), mit Sitz im Verwaltungsrat der Organisation für den deutschsprachigen Vertreter.
- Netzwerk der Europäischen regionalen Ombudsdienste.
- Netzwerk der Ombudsdienste der Großregion.

Einleitung

Tätigkeitsbericht 2015

Tätigkeitsbericht 2016

Gesamtübersicht der Amtsperiode (2010-2016) und Schwerpunkte

Fazit & Amtsübertragung