



Sitzungsperiode: 2019-2020
Datum: 25. Mai 2020

**JAHRESBERICHT 2019
DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT**

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	3
KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT	5
1.1 Vermittlung bzw. Prüfung von Beschwerden.....	5
1.2 Sprachengesetzgebung	6
1.3 Entgegennahme von vertraulichen Hinweisen.....	6
1.4 Beschwerden zur elektronischen Kommunikation	6
1.5 Weiterleitungen.....	7
KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN	7
2.1 Gesamtanzahl der Anfragen	8
2.2 Beschwerden in der Zuständigkeit der Ombudsfrau.....	10
2.3 Angenommene Beschwerden	11
2.4 Geschlossene Akten mit Vermittlungstätigkeit	14
2.5 Anfragen zur Sprachengesetzgebung	16
2.6 Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit der Ombudsfrau	19
KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN	21
3.1 Empfehlungen an das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft	21
3.2 Allgemeine Empfehlungen an Behörden.....	25
3.3 Empfehlungen an die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft	26
3.4 Empfehlungen an das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft	27
3.5 Empfehlungen an die lokalen Behörden	27
3.6 Empfehlungen an das Unterrichtswesen	29
3.7 Empfehlungen an Einrichtungen	29
KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN AN VERWALTUNGEN UND EINRICHTUNGEN	29
4.1 An das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft gerichtete Beschwerden	29
4.2 An Einrichtungen gerichtete Beschwerden.....	32
KAPITEL 5 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG	33
5.1 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der regionalen Dienststellen .	34
5.2 Sonstige Beschwerden zur Sprachengesetzgebung	35
KAPITEL 6 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN	39
KAPITEL 7 – AUSSENDARSTELLUNG DER OMBUDSFRAU	40
KAPITEL 8 – DATENSCHUTZ	41
KAPITEL 9 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG	41
KAPITEL 10 – AUSBLICK	42
KAPITEL 11 – ANHANG	43

VORWORT

Sehr geehrter Herr Parlamentspräsident,
Sehr geehrte Mitglieder des Parlaments,

in Übereinstimmung mit Artikel 23 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft freuen wir uns, Ihnen den Jahresbericht 2019 der Ombudsfrau vorzulegen.

Die Hauptaufgabe der Ombudsfrau besteht darin, allen Bürgern zu helfen, die mit Schwierigkeiten in ihren Beziehungen zu einem öffentlichen Dienst konfrontiert sind. Diese Schwierigkeiten können sowohl in einer vermeintlichen oder tatsächlichen Fehlfunktion der Verwaltung als auch in der Anfechtung einer Verwaltungsentscheidung bestehen. 2019 war diesbezüglich mit der Übernahme der Auszahlungen von Familienleistungen ein besonders spannendes Jahr. Die Ombudsfrau trägt dazu bei, im Rahmen eines konstruktiven Dialogs mit der Verwaltung eine Lösung für das Problem des Bürgers zu finden. In Kapitel 1 finden Sie eine Übersicht der verschiedenen Aufgaben der Ombudsfrau. Kapitel 2 enthält nach Aufgabenbereichen gegliederte statistische Angaben.

Die Ombudsfrau ist darüber hinaus befugt, Empfehlungen auszusprechen. Diese Empfehlungen können spezifischer Natur sein, wenn sie an eine Verwaltung gerichtet sind und zum Ziel haben, für den betreffenden Streitfall eine Lösung vorzuschlagen, oder struktureller Natur, wenn die Empfehlungen an das Parlament, die Regierung oder die Verwaltung gerichtet sind und die Änderung eines Dekrets, eines Erlasses, eines Rundschreibens, einer Verordnung oder einer Verwaltungspraxis vorschlagen. Letzteres könnte dazu beitragen, künftig neue Beschwerden zu vermeiden, und in der Folge das Vertrauen in die öffentlichen Dienste zu stärken.

Insbesondere auf der Grundlage des vorliegenden Jahresberichts können die Parlamentsmitglieder ihre Kontrollbefugnis gegenüber der Regierung ausüben. Die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft ist somit sowohl eine Institution im Dienst jedes Bürgers als auch im Dienst des Parlaments, da sie hilft, das Vertrauen in die Verwaltung zu stärken und zur guten Regierungsführung beizutragen. Die Empfehlungen der Ombudsfrau sind in Kapitel 3 aufgeführt.

Die Ombudsfrau übt ihre Tätigkeit in völliger Unabhängigkeit, Neutralität und Unparteilichkeit aus. Sie zieht bei der Prüfung der Beschwerden sogenannte Grundsätze der guten Verwaltungspraxis heran. Dabei handelt es sich nicht nur um Rechtsgrundsätze wie die Rechtmäßigkeit und Begründung von Verwaltungsentscheidungen, sondern auch um Grundsätze wie die gewissenhafte und höfliche Verwaltung oder das Recht, eine Empfangsbestätigung zu erhalten. Kapitel 4 enthält beispielhaft eine nach Themen gegliederte Auswahl von Beschwerden. Die Grundsätze der guten Verwaltungspraxis sind im Anhang III aufgeführt.

Eine weitere wichtige Aufgabe der Ombudsfrau ist die Unterstützung von Bürgern bei der Durchsetzung ihrer Rechte in Bezug auf die Sprachengesetzgebung. Die konkrete Ausgestaltung dieser Unterstützung und die Erfahrungen der Beschwerdeführer werden in Kapitel 5 ausführlich beschrieben.

Eine Beschreibung der Zusammenarbeit mit anderen Akteuren, der Anstrengungen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit, des Umgangs mit dem Datenschutz, der personellen und finanziellen Ausstattung des Ombudsdienstes sowie einen Ausblick auf das Jahr 2020 finden Sie in den Kapiteln 6 bis 10.

An dieser Stelle möchte ich mich bei der Verwaltung des Parlaments, beim Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, bei den Einrichtungen öffentlichen Interesses, bei den

lokalen Behörden und den Einrichtungen mit einem öffentlichen Auftrag für die vertrauensvolle Zusammenarbeit bedanken.

Die Ombudsfrau
Marlene HARDT

KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

1.1 VERMITTLUNG BZW. PRÜFUNG VON BESCHWERDEN

Die Ombudsfrau vermittelt zwischen drei Arten von Einrichtungen: (a) Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, (b) hiesigen lokalen Behörden und (c) Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Dabei kann eine Amtshandlung oder eine Arbeitsweise im Vordergrund stehen (z. B. unfreundlicher Empfang).

Das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, die Dienste mit getrennter Geschäftsführung (z. B. das Medienzentrum), die Einrichtungen öffentlichen Interesses (z. B. das Arbeitsamt oder das Gemeinschaftsunterrichtswesen) sind Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft (a). Beschwerden über das Verhalten eines Ministers sind nicht zulässig, weil ein Minister nicht als Verwaltungsbehörde anzusehen ist.

Als „lokale Behörden“ (b) bezeichnet man die Gemeinden, die Öffentlichen Sozialhilfezentren, die Polizeizonen, die Kirchenfabriken, die sogenannten reinen Interkommunalen und die autonomen Gemeinderegionen im deutschen Sprachgebiet. Was die Polizeidienste angeht, darf die Ombudsfrau lediglich die Handlungen der Verwaltungspolizei prüfen, beispielsweise das Ausstellen einer Verwaltungsstrafe für falsches Parken. Lokale Behörden üben kommunale, gemeinschaftliche, regionale und föderale Zuständigkeiten aus. Beispiele dafür sind das Führen eines Bevölkerungsregisters (föderale Materie), das Erteilen einer Umweltgenehmigung (regionale Materie), die Organisation einer Primarschule (gemeinschaftliche Materie) oder das Erheben und Eintreiben einer Gemeindesteuer (kommunale Materie). Stellen sich in Bezug auf föderale oder regionale rechtliche Bestimmungen Interpretationsfragen, hält die Ombudsfrau Rücksprache mit ihren Kollegen. Die Ombudsfrau ist zudem in den Fällen für die Hilfeleistungszonen zuständig, die keiner spezifischen Aufsicht unterworfen sind.

Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft (c) sind natürliche oder juristische Personen privaten oder öffentlichen Rechts, die per Dekret oder im ausdrücklichen Auftrag der Regierung Aufgaben im öffentlichen Interesse wahrnehmen und dafür durch die Deutschsprachige Gemeinschaft mitfinanziert werden. Das freie subventionierte Unterrichtswesen oder die Verbraucherschutzzentrale sind solche Einrichtungen. Eine Liste der unterschiedlichen Einrichtungen ist in der Anlage aufgeführt. Auffallend ist, dass es kaum Beschwerden gegen Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft gab, mit Ausnahme des freien subventionierten Unterrichtswesens.

Fällt die Beschwerde in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsfrau, muss eine Annehmbarkeitsprüfung vorgenommen werden. Nur schriftlich oder persönlich vorgetragene Beschwerden dürfen behandelt werden. Wenn Personen telefonisch Beschwerde einreichen, sendet die Ombudsfrau ihnen eine E-Mail oder einen Brief, mit der Bitte, den Inhalt der Beschwerde zu bestätigen. Klagen müssen in deutscher oder französischer Sprache verfasst sein und die Identität des Beschwerdeführers muss bekannt sein.

Selbst wenn die formale Annehmbarkeit geklärt ist, kann die Ombudsfrau die Bearbeitung einer Beschwerde verweigern, und zwar aus folgenden Gründen: wenn die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist; wenn der Beschwerdeführer weder ein bestehendes Einspruchsverfahren eingeleitet noch andere Schritte unternommen hat, um Genugtuung zu erhalten; wenn die Beschwerde im Wesentlichen identisch ist mit einer vorherigen, die die Ombudsfrau bereits zurückgewiesen hat, insofern keine neuen Fakten vorliegen; wenn sich die Beschwerde auf Fakten bezieht, die mehr als ein Jahr vor Einreichung derselben zurückliegen, mit Ausnahme einer Beschwerde, die Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens ist. Bis auf die vertraulichen Hinweise (wie in Punkt 1.3.

aufgeführt) kann die Ombudsfrau auch eine Beschwerde, die sich auf das Arbeitsverhältnis eines Mitarbeiters, einer Behörde oder einer Einrichtung bezieht, verweigern, wenn der konkrete Fall beispielsweise zeigt, dass der Person durch eine andere Stelle (z. B. der Arbeitsmedizin oder der Gewerkschaft) Hilfe angeboten wird.

1.2 SPRACHENGESETZGEBUNG

Fragen, Beschwerden oder Hinweise in Bezug auf die Umsetzung der Sprachengesetzgebung werden von der Ombudsfrau entgegengenommen. Zudem erteilt sie Rechtsauskünfte und informiert über die verschiedenen Möglichkeiten, eine Beschwerde einzureichen. Falls gewünscht, leitet die Ombudsfrau die Beschwerde im Namen des Bürgers oder des Unternehmens weiter. Der weitere Verlauf der Beschwerden wird von ihr verfolgt.

Wenn ein Bürger, ein Unternehmen, eine Einrichtung oder eine Behörde eine Beschwerde einreichen möchte, schlägt die Ombudsfrau vor, zuerst die betroffene Verwaltung oder das betroffene Unternehmen selbst anzuschreiben. Weitere Schritte können das Einholen eines Gutachtens bei der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) sein und/oder das Einschalten eines für die Behörde oder für das Unternehmen zuständigen Ombudsmanns. Wenn feststeht, dass die Verwaltung oder das Unternehmen der Sprachengesetzgebung unterliegt, jedoch das Verhalten nicht ändert, kann außerdem die zuständige Aufsichtsbehörde eingeschaltet werden. Schlussendlich bleibt immer auch der gerichtliche Weg, z. B. kann der Bürger sich einer Sammelklage anschließen. Einige Bürger wünschen zudem eine Unterstützung beim Verfassen eines Schreibens an den Parlamentspräsidenten oder den Ministerpräsidenten, um diesen auf die Problematik aufmerksam zu machen.

1.3 ENTGEGENNAHME VON VERTRAULICHEN HINWEISEN

Die Ombudsfrau nimmt vertrauliche Hinweise von Personalmitgliedern lokaler Behörden oder Behörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft entgegen, die innerhalb ihrer Behörde bei der Ausübung ihres Amtes vermuten, Kenntnis von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten erlangt zu haben. Die Ombudsfrau prüft den Hinweis und erklärt sich für zuständig, wenn es nach Auffassung des Personalmitglieds nach der Meldung an den Vorgesetzten seitens der Behörde innerhalb von dreißig Tagen keine oder keine ausreichende Weiterverfolgung des Hinweises gab und das Personalmitglied glaubt, dass es aufgrund der Meldung einem Disziplinarverfahren oder einer anderen öffentlichen oder nicht öffentlichen Strafe unterworfen wird. In solchen Fällen prüft die Ombudsfrau das Handeln der Behörde. Gleichzeitig setzt sie sich für einen zeitlichen Kündigungsschutz für das betreffende Personalmitglied ein. Wird eine Beschwerde als „vertraulicher Hinweis“ eingestuft, greift die Ombudsfrau auf die Expertise des Zentrums Integrität des föderalen Ombudsmanns zurück. Dabei wird der Fall anonymisiert.

1.4 BESCHWERDEN ZUR ELEKTRONISCHEN KOMMUNIKATION

Websites und mobile Anwendungen der Behörden sollen für Personen mit einem Unterstützungsbedarf wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet werden, anders ausgedrückt, barrierefrei sein. Diese Anforderungen sollen jedoch keine unverhältnismäßige Belastung für die Behörden darstellen. Die Behörde selbst nimmt eine erste Bewertung vor, inwieweit die Erfüllung der Anforderungen an die Barrierefreiheit eine unverhältnismäßige Belastung bewirkt oder nicht. Diese Bewertung kann Gegenstand einer Beschwerde sein. Es ist die Aufgabe der Ombudsfrau, im Rahmen der Bearbeitung dieser Beschwerde zu prüfen, ob die Anforderungen an die Barrierefreiheit tatsächlich 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.

Gleichzeitig ist die Behörde verpflichtet, auf der Website bzw. in der mobilen Anwendung eine Erklärung zur Barrierefreiheit bereitzustellen. Die Erklärung zur Barrierefreiheit enthält eine Erläuterung zu den Teilen des Inhalts, die nicht barrierefrei zugänglich sind, und zu den Gründen für diese Unzugänglichkeit sowie gegebenenfalls zu den vorgesehenen barrierefrei zugänglichen Alternativen. Des Weiteren beschreibt diese Erklärung die Möglichkeit, als Nutzer ein Feedback zur Barrierefreiheit der Website oder mobilen Anwendung zu geben. Die Behörde ist verpflichtet, auf dieses Feedback der Nutzer zu reagieren. Ist der Nutzer mit der Reaktion der Behörde auf sein Feedback nicht zufrieden, kann er sich an die Ombudsfrau wenden. Die Behörden sind verpflichtet, in diesem Rahmen auf die Möglichkeit der Anrufung der Ombudsfrau hinzuweisen.

Diese neuen Aufgaben wurden durch das Dekret vom 15. Oktober 2018 über die individuelle und öffentliche elektronische Kommunikation der Behörden des deutschen Sprachgebiets eingeführt. Dieses Dekret sieht Übergangsbestimmungen vor. Die ab dem 23. September 2018 neu veröffentlichten Websites müssen bis zum 23. September 2019 den im Dekret beschriebenen Anforderungen genügen, die zum 23. September 2018 bestehenden Websites müssen bis zum 23. September 2020 barrierefrei sei, und die mobilen Anwendungen ab 23. September 2021.

1.5 WEITERLEITUNGEN

Alle Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen, leitet die Ombudsfrau mit Zustimmung des Beschwerdeführers weiter: entweder direkt an die Behörde, falls er selbst noch keine Beschwerde eingereicht hat, oder falls vorhanden, an den zuständigen Ombudsdienst. Personen, die sich telefonisch melden, ziehen es meistens vor, sich direkt an den entsprechenden Dienst zu wenden.

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

Beschwerden bezüglich gesetzlicher Bestimmungen, die in den Zuständigkeitsbereich der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen, dürfen nicht von der Ombudsfrau behandelt werden. Hier verweist die Ombudsfrau an den Petitionsausschuss des Parlaments.

KAPITEL 2 – STATISTISCHE ANGABEN

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über alle Anfragen, die an die Ombudsfrau gerichtet wurden.

Eine Anfrage kann eine Informationsanfrage, ein Hinweis oder eine Beschwerde sein. Sie kann mündlich, telefonisch oder schriftlich eingereicht worden sein. Fragen nach einer Rechtsauskunft wurden als Informationsanfragen gewertet.

Wenn eine Person unterschiedliche Anfragen hatte, wurden diese einzeln gezählt. Stehen hinter ein und derselben Klage mehrere Beschwerdeführer, wurde diese nur einmal erfasst. Anfragen werden nur in dem Jahr gezählt, in dem sie eingegangen sind.

Punkt 2.1 geht auf die Gesamtzahl der Anfragen ein, Punkt 2.2. auf die Anfragen, die in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsfrau fallen, und Punkt 2.3. auf die Fragen und Beschwerden, für deren Prüfung die Ombudsfrau nicht zuständig ist.

2.1 GESAMTANZAHL DER ANFRAGEN

Zum 1. Januar 2019 lag die Zahl der offenen Akten bei 70. Im Lauf des Jahres gingen 311 neue Anfragen beim Ombudsdienst ein; das sind 41 mehr als im Jahr 2018. Pro Monat erhält die Ombudsfrau etwa 26 Anfragen. Im selben Zeitraum konnten 306 Anfragen überprüft werden. Die Bearbeitung von 75 Anfragen stand zum 31. Dezember 2019 noch aus.

Anfragen an den Ombudsdienst

Anfragen an den Ombudsdienst je Monat	Übertrag	Jan.	Feb.	März	Apr.	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2018 Akten-eingang		13	20	19	18	27	23	11	23	14	62	24	20	274
2018 Akten geschlossen		12	16	23	14	14	22	17	20	17	20	14	43	232
Bestand an offenen Akten	28	29	33	29	33	46	47	41	44	41	83	93	70	70

2019 Akten-eingang		25	9	32	41	31	23	24	22	23	31	27	23	311
2019 Akten geschlossen		23	8	16	20	25	29	22	39	27	35	26	36	306
Bestand an offenen Akten	70	72	73	89	110	116	110	112	95	91	87	88	75	75

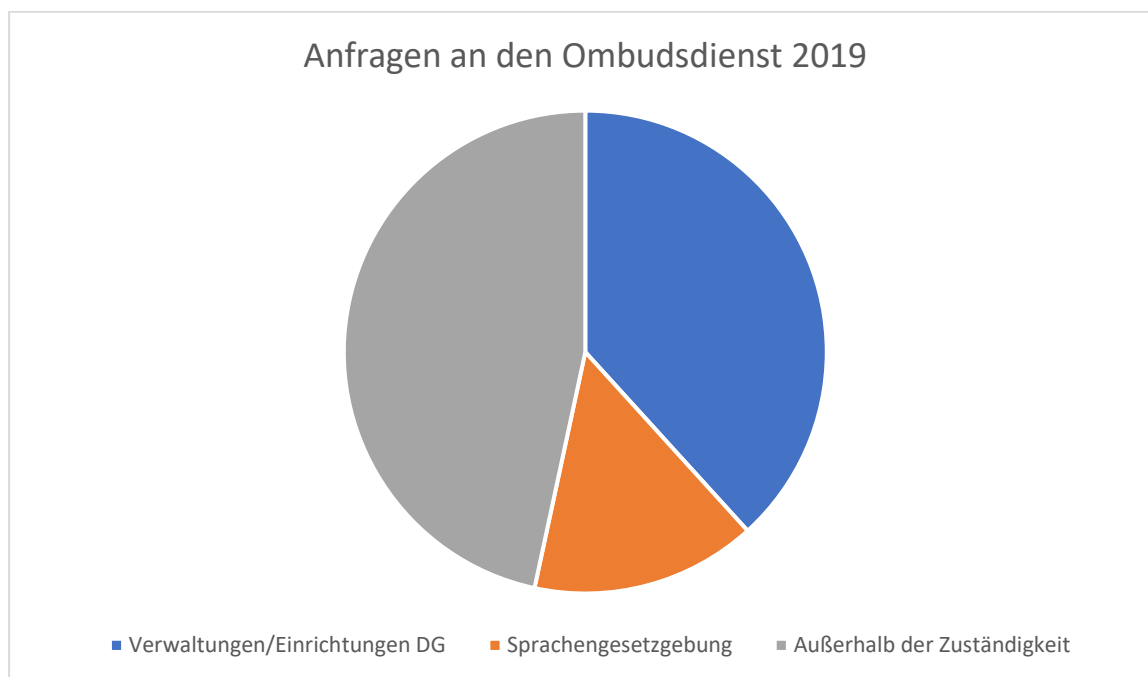
Der erste Kontakt geschieht in den meisten Fällen telefonisch. Die zweithäufigste Art, die Ombudsfrau zu informieren, ist die Kontaktaufnahme per E-Mail. Die Ombudsfrau achtet darauf, persönlich erreichbar zu sein. Dies erklärt die hohe Zahl an persönlichen Treffen vor Ort. In die Rubrik „Sonstige“ fallen die Kontakte, die sich bei der Präsenz der Ombudsfrau auf Märkten ergeben haben.

Anfragen an den Ombudsdienst nach Kontaktaufnahme	2018	2019
Telefon	104	124
E-Mail	73	88
Brief	11	16
Treffen vor Ort	68	57
Onlineformular	14	13
Weiterleitung von einer anderen Stelle	3	5
Eigeninitiative Ombudsfrau	1	1
Sonstige		7
Summe	274	311

2019 fielen knapp 40 % der Anfragen in den klassischen Zuständigkeitsbereich der Ombudsfrau.

15 % der Anfragen betrafen die Sprachenproblematik. Im Vergleich zu 2018 hat die Zahl der Anfragen im Bereich der Sprachengesetzgebung jedoch stark abgenommen. Dies hat damit zu tun, dass aufgrund der Abschaffung des deutschsprachigen Kundendienstes durch den Stromanbieter Essent im Oktober 2018 die Zahl der Beschwerden außergewöhnlich hoch war. Dieses Vorgehen des Unternehmens Essent hatte 2018 zu rund 50 Beschwerden geführt.

In den restlichen Fällen (über 45 %) war die Ombudsfrau nicht zuständig. Die steigende Zahl der Anfragen, für die die Ombudsfrau nicht zuständig ist, erklärt sich durch die Herausgabe eines Faltsblatts zu den parlamentarischen Ombudsdiensten.



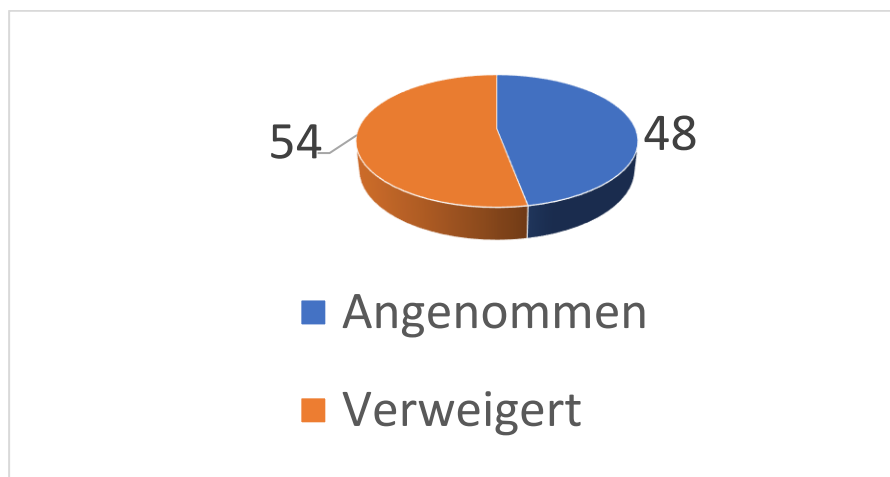
Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit	2018	2019
Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft	82	119
a. Beschwerden bezüglich Verwaltungen/Einrichtungen	72	102
b. Fragen nach einer Information	8	13
c. Hinweise/Feststellung einer Situation	2	4
Bezüglich der Sprachengesetzgebung	96	47
a. Beschwerden bezüglich der Sprachengesetzgebung	73	35
b. Fragen nach einer Rechtsauskunft	21	5
c. Fragen nach einer Information		3
d. Hinweise/Feststellung einer Situation	2	4
Außerhalb der Zuständigkeit	96	145
a. Beschwerden (außerhalb der Zuständigkeit)	66	105
b. Fragen nach einer Information (außerhalb der Zuständigkeit)	30	38
Summe	274	311

2.2 BESCHWERDEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DER OMBUDSFRAU

2019 gingen bei der Ombudsfrau 102 neue Beschwerden zu Behörden und Einrichtungen ein, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen. Das stellt eine Steigerung von über 40 % im Vergleich zu 2018 dar. Das bedeutet, dass mehr Bürger das Angebot der zur Ombudsfrau in Anspruch nehmen.

Keine dieser Beschwerden betraf die Thematik der Meldungen durch Personalmitglieder (siehe Punkt 1.3) oder der Barrierefreiheit der Websites und mobilen Anwendungen von Behörden (siehe Punkt 1.4).

Knapp die Hälfte aller Beschwerden war annehmbar.



Der häufigste Grund, warum die Ombudsfrau eine Beschwerde ablehnen musste, war die Tatsache, dass der Beschwerdeführer keine eigenen Schritte eingeleitet hat, um sein Anliegen vorzubringen.

Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach der Annehmbarkeit	2018	2019
annehmbare Beschwerden	40	48
a. durch den Ombudsdienst der DG bearbeitete Akten	40	42
b. Beschwerdeführer wünscht keine Bearbeitung		5
c. Beschwerdeführer warten ab		1
nicht annehmbare Beschwerden	32	54
a. Informationsanfrage oder Hinweis	3	8
b. verweigert – keine eigenen Schritte unternommen	14	33
c. verweigert – die 1. Beschwerdelinie wurde nicht genutzt	1	
d. verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet	5	5
e. verweigert – Beschwerde ist unbegründet	5	4
f. verweigert – Beschwerde ist älter als ein Jahr	2	1
g. verweigert – Beschwerde stammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung	2	3
Summe	72	102

2.3 ANGENOMMENE BESCHWERDEN

Die Anzahl angenommener Beschwerden in Bezug auf lokale Behörden blieb 2019 im Vergleich zum Vorjahr gleich (26 bzw. 60 %).

Beschwerden gegenüber Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft nahmen im Gegenzug zu (+ 4). Sie stellen 29 % der angenommenen Beschwerden dar.

62 % der angenommenen Beschwerden betrafen die lokalen Behörden, 29 % die Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft (gegenüber 20 % im Jahr 2018). Die Anzahl der Beschwerden im Unterrichtswesen, mit denen die Ombudsfrau befasst war, nahm ab.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft je nach Art der Behörde/Einrichtung	2018	2019
Verwaltungsbehörden	8	13
Lokale Behörden	26	26
Unterrichtswesen	4	3
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	2	1
Summe	40	43

Nachfolgend sind alle angenommenen Beschwerden nach Betreff aufgelistet, sortiert nach Einrichtung oder Behörde, an die sie gerichtet waren. Eine ausführlichere Auflistung der Beschwerden ist im Anhang veröffentlicht.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Einrichtung	2018	2019
Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft <i>ausbleibender Entscheid, AktiF-Bezuschussung, Gleichstellung kommerzieller Sektor, Auswahlverfahren Ausbildung, Kindergeld, Nachteilsausgleich, Reaktion auf eine Beschwerde, Entscheid Klassenrat, Staatsratsurteil, Diplomanerkennung</i>	4	9
Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens <i>AktiF-Langzeitarbeitsuchender, Arbeitslosengeld</i>	1	1
Fachbereich Lebenshilfe <i>Familienproblem, Jugendgerichtsdienst</i>	2	
FÖD Finanzen <i>Sprache Infomaterial</i>		1
Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben <i>Einweisung Seniorenzentrum, Rollstuhl, Wohnressource</i>	1	2
Stadt Eupen <i>Bauschaden, Rechnung an Anwohner, Verkehrsschild, Führerschein, Anerkennungsgeld, Personal</i>	3	3
Öffentliches Sozialhilfezentrum Eupen <i>Anerkennung Billigkeitsgrund, Berufsgeheimnis, Einkommensbescheinigung</i>	2	1
Hilfeleistungszone Lüttich Nr. 6 <i>Katzenrettung, Einsatz Feuerwehr</i>	2	2

Polizeizone Weser-Göhl <i>Kontrolle durch Polizei</i>		1
Dienst für Verwaltungsstrafen <i>Falschparken</i>		1
Gemeinde Lontzen <i>Heberollensteuer</i>	1	
Gemeinde Kelmis <i>Beschädigung, Akteneinsicht, Wasserrechnung, Steuer Zweitwohnsitz, Steuer Zweitwohnsitz, keine Reaktion auf Antrag, Disziplinarverfahren, Steuer Zweitwohnsitz</i>	5	4
Öffentliches Sozialhilfezentrum Kelmis <i>Inkasso, Akteneinsicht</i>	1	1
Gemeinde Raeren <i>Bevölkerungsregister, Steuer, Zugangstor Gartengrundstück, Kanalisation, Gemeindesteuer</i>	3	2
Öffentliches Sozialhilfezentrum Raeren <i>Schwerbehindertenausweis, Sozialhilfe – Höflichkeit</i>		2
Gemeinde Bütgenbach <i>Steuer, Regulierung Baugenehmigung</i>	2	
Öffentliches Sozialhilfezentrum Bütgenbach <i>Hilfestellung, finanzielle Hilfe</i>	2	
Gemeinde Büllingen <i>Hundezucht, Verpachtung, Besteuerung Ferienlagerwiesen</i>		3
Stadt St. Vith <i>Regularisierungsantrag, Parzellierung, Versperrung Sicht</i>	2	1
Öffentliches Sozialhilfezentrum St. Vith <i>Eingliederungseinkommen, Notaufnahmewohnung, Weigerung</i>	2	1
Polizeizone Eifel <i>Vorwurf der Erpressung, Amtsmissbrauch</i>		2
Gemeinde Burg-Reuland <i>Bevölkerungsdienst, Infrastruktur</i>	1	1
Kirchenfabrikat Burg-Reuland <i>Landpacht</i>		1
Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand <i>Ausbildungsgenehmigung</i>	1	
Königliches Athenäum Eupen <i>Entscheidung Klassenrat</i>	1	
Robert-Schuman-Institut <i>Informationspflicht</i>		1
Pater-Damian-Sekundarschule <i>DELTA-Testung</i>	1	
César-Franck-Athenäum Kelmis <i>Nichtversetzung</i>		1
Technisches Institut St. Vith <i>Schulverweis</i>		1
Gemeindeschule Emmels <i>Körperschaden</i>	1	

Frauenzentrum für Beratung, Bildung und Opferschutz <i>Opferbetreuung</i>		1
Soziale Integration und Alltagshilfe VoG <i>Terminvereinbarung</i>	1	
Tourist-Info Bütgenbach <i>Hotelkategorie</i>	1	
Summe	40	43

Einige Bürger hatten gleich mehrere Anfragen bzw. Hinweise. Insgesamt haben sich 35 Personen oder Vereinigungen mit annehmbaren Beschwerden an den Ombudsdienst gewandt. Die weitaus meisten annehmbaren Beschwerden wurden 2019 von Bürgern eingereicht.

Beschwerdeführer nach Statut	2018	2019
Bürger	28	34
Unternehmer	1	
Vereinigung		1
Summe	29	35

Beschwerdeführer nach Wohnort

Beschwerdeführer nach Wohnort	2018	2019
4700 Eupen	8	13
4710 Lontzen	1	2
4720 Kelmis	2	2
4730 Raeren	4	2
4750 Bütgenbach	6	1
4760 Büllingen		3
4770 Amel		1
4780 St. Vith	5	4
4790 Burg-Reuland		2
sonstiges Belgien	2	3
Ausland	1	2
Summe	29	35

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Monat	Übertrag	Jan.	Feb.	März	Apr.	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2018 Akten-eingang		4	5	1	2	4	4	2	4	3	4	4	3	40
2018 Akten geschlossen		1	2	4	5		1	1	4	2	3	3	5	31
Bestand an offenen Akten	15	18	21	18	15	19	22	23	23	24	25	26	24	24

2019 Akten-eingang		1	2	6	6	2	3	4	4	2	4	7	2	43
2019 Akten geschlossen		1	3		3	2	5		5	1	5	3	7	35
Bestand an offenen Akten	24	24	23	29	32	32	30	34	33	34	33	37	32	32

2.4 GESCHLOSSENE AKTEN MIT VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT

Den 43 neu angenommenen Anfragen im Jahr 2019 stehen 35 Anfragen gegenüber, die im selben Jahr abgeschlossen werden konnten.

Nachfolgend werden die geschlossenen Akten nach Dauer der Bearbeitung aufgelistet. In zwei Akten wurde nach einer ersten gescheiterten Vermittlung auf den Ausgang der Gemeindewahlen gewartet, um das Problem mit dem neu gewählten Gemeindegremium anzugehen. Eine ältere Beschwerde betrifft Erschütterungen an einem Privathaus. Dafür kann es mehrere Gründe geben. Zurzeit erneuert die betreffende Gemeinde den Straßenbelag vor diesem Haus. In Erwartung der Auswirkung der Straßenarbeiten auf die Erschütterungen ruht die Akte.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach Bearbeitungszeit	2018	2019
bis 4 Monate	19	15
5 bis 8 Monate	4	7
9 bis 12 Monate	7	9
mehr als 1 Jahr	1	4
Summe	31	35

Die 2019 abgeschlossenen Akten verteilen sich auf folgende Behörden und Einrichtungen:

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft je nach Art der Behörde/Einrichtung	2018	2019
Verwaltungsbehörden	4	12
Lokale Behörden	22	20
Unterrichtswesen	3	3
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	2	
Summe	31	35

Seit 2018 bietet die Ombudsfrau, je nach Art des Problems, den Parteien ein klassisches Vermittlungsverfahren im Sinne des Titels VII des Gerichtlichen Gesetzbuches an. Ende 2019 war ein Vermittlungsverfahren noch anhängig, sodass dieses in der Statistik der geschlossenen Akten nicht erscheint.

Die Bearbeitung von 35 annehmbaren Beschwerden konnte 2019 abgeschlossen werden. In 67 % der Fälle hat eine Prüfung der Beschwerde stattgefunden. In den anderen Fällen wurde die Beschwerde gegenstandslos, die Beschwerdeführer ließen die Beschwerde fallen oder zogen vor Gericht.

In den Fällen, in denen eine Prüfung der Amtshandlung oder der Funktionsweise einer Behörde oder einer Einrichtung abgeschlossen werden konnte, ergibt sich folgendes Bild: In 6 Fällen war die Beschwerde begründet, in 11 Fällen unbegründet und in weiteren 6 Fällen konnte keine Aussage getroffen werden (z. B., weil widersprüchliche Aussagen vorlagen).

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach Bearbeitung	2018	2019
Beschwerden mit Prüfverfahren	19	23
a. Beschwerde begründet	6	6
b. Beschwerde unbegründet	10	11
c. Beschwerde ohne Beurteilung	3	6
Beschwerden mit Vermittlungsverfahren	2	
a. Vermittlung erfolgreich	2	
Beschwerden ohne Prüfung oder Vermittlung	10	12
a. fehlende Reaktion des Beschwerdeführers	5	7
b. Beschwerde wurde inzwischen gegenstandslos	5	3
c. Beschwerde nun Gegenstand eines gerichtlichen Verfahrens		2
Summe	31	35

Bei den 6 begründeten Beschwerden hat die Ombudsfrau versucht, eine Korrektur im Sinne des Bürgers bei der Einrichtung oder der Behörde zu erreichen. Dies ist in der Mehrzahl der Fälle gelungen. Manchmal kann auch ein Kompromiss das Ergebnis einer solchen Verhandlung sein; in dem Fall konnte die Entscheidung nur teilweise korrigiert werden. In

einem Fall weigerte sich die Behörde, das Verhalten zu korrigieren, weil der Beschwerdeführer seine Beweise zwar rechtzeitig, aber nicht in der vorgeschriebenen Form eingereicht hatte.

Begründete Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft je nach Art der Behörde/Einrichtung	2018	2019
Verwaltungsbehörden	1	
a. partielle Korrektur	1	
Lokale Behörden	4	6
a. Korrektur	1	4
b. partielle Korrektur	1	1
c. keine Korrektur	1	1
d. Korrektur nicht möglich	1	
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	1	
a. partielle Korrektur	1	
Summe	6	6

2.5 ANFRAGEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Die Anzahl Beschwerden zur Sprachengesetzgebung ist 2019 im Vergleich zum Vorjahr stark zurückgegangen. 2018 war jedoch ein Ausnahmejahr: Allein die Hälfte aller Beschwerden bezog sich auf das Einstellen des deutschsprachigen Kundendienstes durch den Stromanbieter Essent. Wenn man von den Akten des Jahres 2018 die Beschwerden in Bezug auf Essent abzieht, bleibt die Zahl der Anfragen zur Sprachengesetzgebung mit knapp 50 im Jahr 2019 im Vergleich zum Vorjahr konstant.

Sprachengesetzgebung

Sprachengesetzgebung je Monat	Übertrag	Jan.	Feb.	Mrz.	Apr.	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2018 Akten-eingang		2	9	4	4	5	1	3	1	3	47	9	8	96
2018 Akten geschlossen		3	8		1	1		6	2	4	7	3	30	65
Bestand an offenen Akten	5	4	5	9	12	16	17	14	13	12	52	58	36	36

2019 Akten-eingang		9	1	5	6	5	1	3	2	2	7	4	2	47
2019 Akten geschlossen		10	2	6		4	3	2	4	2	8	4	8	53
Bestand an offenen Akten	36	35	34	33	39	40	38	39	37	37	36	36	30	30

Insgesamt haben sich 35 Personen oder Unternehmen mit Anfragen zum Bereich der Sprachengesetzgebung an den Ombudsdienst gewandt. Die Beschwerdeführer sind in den meisten Fällen Bürger.

Beschwerdeführer Sprachengesetzgebung nach Statut	2018	2019
Bürger	67	34
Beamter	3	
Student/Schüler	1	
Unternehmer	5	
Einrichtung		1
Vereinigung	2	
Summe	78	35

Sprachengesetzgebung nach Aktionen

Sprachengesetzgebung nach Aktionen	2018	2019
Information erteilt	6	6
Information erteilt und Ansprechpartner genannt	4	6
an die betreffende Behörde verwiesen		1
Rechtsauskunft erteilt	27	4
Hinweis/Feststellung einer Situation		3
Beschwerde weitergeleitet	5	9
Beschwerde weitergeleitet durch eine andere Stelle		2
Gutachten erhalten	51	11
Behörde hat den Entschluss selbst korrigiert		1
Reaktion des Beschwerdeführers blieb aus	1	1
Akte noch nicht geschlossen	2	3
Summe	96	47

Sprachengesetzgebung nach Sektor

Sprachengesetzgebung nach Sektor	2018	2019
Verwaltungsebene	31	17
a. Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS)	27	14
b. Ordentliches Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen (OGIR)	4	3
Gerichtswesen	3	1
a. Sprachengebrauch in Gerichtsangelegenheiten	3	1

privater Sektor	56	25
a. Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS)	52	21
b. Verbraucherrecht	4	
c. Privatrecht		3
d. andere		1
öffentlicher Sektor – keine Verwaltung	3	4
a. Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS)		4
b. Ordentliches Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen (OGIR)	1	
c. Strafrecht	1	
d. andere	1	
kein Sektor erfasst	3	
Summe	96	47

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach der Art des Problems

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach der Art des Problems	2018	2019
Amtshandlung	1	
Arbeitsweise	2	3
Mitteilung und Bekanntmachungen – direkt	10	6
Formulare		1
Beziehung zu Privatpersonen	9	6
Sprachkenntnisse des Personals	6	
Kommunikation zwischen Dienststellen	1	1
Innendienst	2	
Summe	31	17

Die koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) sind bekannt. Sie werden oft nur halbherzig angewandt. 15 der 17 Beschwerden betrafen die nicht korrekte Anwendung der KGS.

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach der Art der Probleme	2018	2019
Problem in der Anwendung	23	15
Problem bei der Interpretation	4	
Problem der Organisation	3	2
andere Art des Problems	1	
Summe	31	17

Langsam verschiebt sich der Schwerpunkt der Problematik der Einhaltung der Sprachengesetzgebung von der föderalen auf die regionale Verwaltungsebene.

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Dienststellen	2018	2019
lokale Dienststelle	2	4
regionale Dienststelle – einheitliches Sprachgebiet	8	1
regionale Dienststelle – nicht einheitliches Sprachgebiet	9	4
föderale zentrale Dienststelle	12	6
föderale Ausführungsdienststelle in Brüssel		1
föderale Ausführungsdienststelle außerhalb von Brüssel		1
Summe	31	17

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Sprachregion

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Sprachregion	2018	2019
deutschsprachig	22	14
französischsprachig ohne Sonderregelung	1	
französischsprachig mit Sonderregelung für deutschsprachige Gemeinden	7	3
Ausland	1	
Summe	31	17

2.6 BESCHWERDEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DER OMBUDSFRAU

Die Ombudsfrau reicht die Beschwerden, für die sie selbst nicht zuständig ist, an die entsprechende Stelle weiter. Wenn die Beschwerde nur telefonisch eingereicht wurde, teilt sie den Namen und die Adresse der zuständigen Einrichtung mit.

Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit	2018	2019
Information erteilt	27	23
Information mit einer Adressauskunft erteilt	36	53
Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos		5
Reaktion des Beschwerdeführers blieb aus		5

Beschwerde weitergeleitet	32	58
a. FÖD Pensionen		1
b. FÖD Steuereinnahmeamt		1
c. Föderaler Ombudsmann	10	10
d. Freie Krankenkasse	1	
e. Hoher Justizrat		2
f. Info-Integration		1
g. Justizminister		1
h. Landesbund der Christlichen Krankenkassen		1
i. Ombudsdienst für Pensionen	1	1
j. Ombudsdienst für Telekommunikation	1	2
k. Ombudsdienst für Verbraucher		3
l. Ombudsmann der Wallonie	8	4
m. Ombudsmann für Bahnreisende		1
n. Ombudsmann für Finanzdienstleistungen	1	1
o. Opérateur des réseaux de distribution de gaz et d'électricité		1
p. Service d'Analyse des Milieux intérieurs		1
q. Association intercommunale pour le démergement et l'épuration des communes		1
r. Centre Européen des Consommateurs		1
s. Steuerverwaltung St. Vith		1
t. FÖD Finanzen		1
u. Association Intercommunale de Traitement des Déchets Liégeois		1
v. Mediator des St.-Nikolaus-Hospitals	3	
w. Nosbau Genossenschaft mbH.		1
x. Öffentlicher Dienst der Wallonie Mobilität und Infrastrukturen		2
y. ÖDW Raumordnung, Wohnungswesen, Erbe und Energie		1
z. ÖDW Steuerwesen		1
{. Ombudsdienst der Kammer der französischen- und deutschsprachigen Anwaltschaften Belgiens	1	
. Ombudsmann – Private Kranken- und Pflegeversicherung	1	
}. Sodexo Pass Belgium		1
~. Interföderales Zentrum für Chancengleichheit		1
□. Verbraucherschutzzentrale Eupen	4	9

€. sonstige Weiterleitungen	1	3
keine Weiterleitung erfasst		1
keine zuständige Stelle gefunden	1	1
Summe	96	145

Anfragen ohne Zuständigkeit

Anfragen ohne Zuständigkeit je Monat	Übertrag	Jan.	Feb.	März	Apr.	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Summe
2018 Akten-eingang		6	4	9	10	10	11	6	10	5	8	9	8	96
2018 Akten geschlossen		6	3	10	8	7	13	9	9	6	5	8	8	92
Bestand an offenen Akten	2	2	3	2	4	7	5	2	3	2	5	6	6	6

2019 Akten-eingang		12	3	13	23	13	11	12	7	13	12	14	12	145
2019 Akten geschlossen		8	2	5	15	12	15	12	19	13	15	14	16	146
Bestand an offenen Akten	6	10	11	19	27	28	24	24	12	12	9	9	5	5

KAPITEL 3 – EMPFEHLUNGEN

Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben hat die Ombudsfrau mehrere Feststellungen gemacht. Artikel 3 §1 4. des Dekrets zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft sieht vor, dass die Ombudsfrau diesbezüglich Empfehlungen abgeben kann. Diese Empfehlungen können sich auf die Erledigung der unterbreiteten Angelegenheit, das künftige Verhalten oder auf das anwendbare Recht beziehen. Die Empfehlungen sollen helfen, die Verwaltungspraxis und die Gesetzgebung zu verbessern.

3.1 EMPFEHLUNGEN AN DAS PARLAMENT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.1.1 Aktuelle Empfehlungen

3.1.1.1 Verlängerung der Frist bei fehlender Rechtsbehelfsbelehrung

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

In Erwägung, dass

- die Verjährungsfrist für einen Einspruch beim Staatsrat erst nach vier Monaten einsetzt, wenn in der von der Verwaltungsbehörde ausgehenden Notifizierung des Akts oder der Entscheidung mit individueller Tragweite der Einspruch beim Staatsrat und die einzuhaltenden Formen und Fristen nicht erwähnt sind;

- eine Streitsache per Gesetz oder Dekret auch an ein anderes Rechtsprechungsorgan als dem Staatsrat verwiesen werden kann (z. B. an die Einspruchskammer des Unterrichtswesens oder an das Gericht Erster Instanz im Fall eines Beschlusses des Gemeindegremiums in Bezug auf die Gemeindesteuer);
- bei fehlender Rechtsbehelfsbelehrung für solche Streitsachen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft keine Fristverlängerung vorgesehen ist;

empfiehlt die Ombudsfrau, das Dekret vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten in dem Sinne anzupassen, dass bei fehlender Rechtsbehelfsbelehrung die Frist, um Einspruch bei einem anderen Rechtsprechungsorgan einzulegen, automatisch verlängert wird.

3.1.1.2 Hinweis auf die Beschwerdemöglichkeit bei der Aufsicht über die lokalen Behörden

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

In Erwägung, dass

- seit der Reform der Aufsicht über die lokalen Behörden im Jahr 2004 die Mehrheit der Beschlüsse des Gemeindegremiums nicht mehr an die Aufsicht übermittelt werden;
- im Gegenzug das Recht für den Bürger eingeführt wurde, Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen;
- die Frist für das Einreichen dieser Beschwerde sehr kurz ist (20 Kalendertage);
- die Gemeinden zurzeit nicht verpflichtet sind, den Bürger auf diese Beschwerdemöglichkeit hinzuweisen;
- die Ausübung der fakultativen Beschwerdemöglichkeit eine Annahmebedingung eines Einspruchs beim Staatsrat ist (siehe Entscheid Nr. 233.409 des Staatsrates vom 6. Januar 2016);

empfiehlt die Ombudsfrau, die Gemeinden per Dekret zu verpflichten, den Empfänger eines individuellen Beschlusses auf die fakultative Beschwerdemöglichkeit bei der Aufsichtsbehörde über die lokalen Behörden, mit Angabe der einzuhaltenden Form und Frist, hinzuweisen.

3.1.1.3 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.

In Erwägung, dass

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

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

3.1.1.4 Abänderung des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

Die Ombudsfrau empfiehlt, die Bestimmungen zu den Annehmbarkeitskriterien, zum Hinweis auf Rechtstexte, zur Vermittlung im Sinne von Teil VII des Gerichtlichen Gesetzbuches, zur Vertraulichkeit des Prüfverfahrens, zur Anzeigepflicht von Disziplinarverstößen und zur Unterschutzstellung von Personalmitgliedern anzupassen bzw. zu ergänzen.

Zu den Annehmbarkeitskriterien:

In Erwägung, dass Artikel 15 Absatz 1 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft vorsieht:

„Der Ombudsmann befasst sich mit einer Beschwerde, wenn:

1. sie in seinen Zuständigkeitsbereich fällt;
2. sie schriftlich oder persönlich eingereicht wurde;
3. sie in deutscher oder französischer Sprache eingereicht wurde;
4. die Identität des Beschwerdeführers bekannt ist.“;

empfiehlt die Ombudsfrau, eine weitere Zulässigkeitsbedingung einzuführen, nämlich dass die Behandlung der Beschwerde keinen Eingriff in ein schwebendes gerichtliches Verfahren oder keine Nachprüfung einer richterlichen Entscheidung bedeuten darf.

Zum Hinweis auf Rechtstexte:

In Erwägung, dass ein Konflikt zwischen einer Behörde und einem Bürger bereits dadurch gelöst werden kann, dass der Bürger Zugang zu einem Rechtstext erhält, z. B. zum Dekret über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten, ohne seinen individuellen Fall zu prüfen,

empfiehlt die Ombudsfrau, das Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft in dem Sinne anzupassen, dass es dem Ombudsmann erlaubt ist, einem Bürger im Rahmen einer Informationsfrage einen Hinweis auf einen Rechtstext zu geben, ohne Stellung zu dem konkreten Fall zu beziehen, der Anlass zu der Frage gab.

Zur Vermittlung im Sinne von Teil VII des Gerichtlichen Gesetzbuches:

In Erwägung, dass

- Artikel 1724 im Teil VII des Gerichtlichen Gesetzbuches mit dem Titel „Vermittlung“ durch das Gesetz vom 18. Juni 2018 vorsieht, dass jede Streitigkeit in Bezug auf Eigentum, ob grenzüberschreitend oder nicht, einschließlich Streitigkeiten, an denen eine juristische Person des öffentlichen Rechts beteiligt ist, Gegenstand der Mediation sein kann;
- Artikel 4 des Dekrets zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns folgende Zielvorgaben vorsieht: „Bei der Erfüllung seiner Aufgaben verfolgt der Ombudsmann das Ziel, zwischen den Bürgern und den Verwaltungsbehörden zu vermitteln und eine alternative Möglichkeit zur Lösung von Konflikten, zur Beilegung von Streitigkeiten und in gewissen Fällen zur Vermeidung von Gerichtsverfahren aufzuzeigen.“;

empfiehlt die Ombudsfrau, das Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft in dem Sinne anzupassen, dass es dem Ombudsmann, wenn er über die Anerkennung als Vermittler im Sinne von Teil VII des Gerichtlichen Gesetzbuches verfügt, ausdrücklich erlaubt ist, den Parteien eine Vermittlung im Sinne von Teil VII des Gerichtlichen Gesetzbuches vorzuschlagen und durchzuführen.

Zur Vertraulichkeit des Prüfverfahrens:

In Erwägung, dass

- die Vertraulichkeit eines Prüfverfahrens wesentlich zur Lösungsfindung beitragen kann;
- Artikel 1728 des Gerichtlichen Gesetzbuches die Rechte und Pflichten der Parteien in Bezug auf die Vertraulichkeit des Vermittlungsverfahrens wie folgt regelt:

„§1 – Die im Laufe eines Vermittlungsverfahrens und für dessen Zwecke erstellten Unterlagen und gemachten Mitteilungen sind vertraulich. Sie dürfen nicht in einem Gerichts-, Verwaltungs- oder Schiedsverfahren oder in einem anderen Verfahren zur Beilegung von Konflikten verwendet werden und sind als Beweis nicht zulässig, selbst nicht als außergerichtliches Geständnis.

Sofern die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbaren, gilt diese Geheimhaltungspflicht nicht für das Mediationsprotokoll und die von den Parteien unterzeichnete(n) Mediationsvereinbarung(en) sowie für jedes vom Mediator erstellte Dokument, das das Scheitern der Mediation feststellt.

Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit kann darüber hinaus mit schriftlicher Zustimmung der Parteien und innerhalb der von ihnen festgelegten Grenzen aufgehoben werden. Umgekehrt können die Parteien vor Beginn des Schlichtungsverfahrens im gegenseitigen schriftlichen Einvernehmen alle Dokumente oder Mitteilungen vertraulich behandeln.

§2 – Unbeschadet der Verpflichtungen, die dem Vermittler durch das Gesetz auferlegt werden, darf er die Begebenheiten, von denen er aufgrund seines Amtes Kenntnis erhält, nicht veröffentlichen. Er darf in einem Zivil- oder Verwaltungs- oder Schiedsverfahren von den Parteien nicht als Zeuge vorgeladen werden bezüglich Begebenheiten, von denen er im Laufe der Vermittlung Kenntnis erhalten hat. Sie darf auch dem Richter oder Schiedsrichter, der einen Streit zwischen den vermittelten Parteien verhandelt, nicht den Grund für das Scheitern dieser gütlichen Methode der Streitbeilegung offenbaren.“;

empfiehlt die Ombudsfrau, sich an Artikel 1728 des Gerichtlichen Gesetzbuches zu orientieren und im Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns eine ähnliche Bestimmung in Zusammenhang mit dem Prüfverfahren vorzusehen.

Zu der Mitteilung von disziplinarrechtlichen Verstößen:

In Erwägung, dass

- Artikel 20 § 1 Absatz 1 vorsieht: „§1 – Wenn der Ombudsmann bei der Ausübung seiner Aufgaben Fakten feststellt, bei denen es sich um disziplinarrechtliche Verstöße handelt oder die solche ernsthaft vermuten lassen, unterrichtet er die [in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 bis 3 erwähnten Behörden und Einrichtungen] darüber.“;
- diese Anzeigepflicht in Disziplinarangelegenheiten von der betroffenen Person als bedrohlich wahrgenommen werden könnte, sodass er Informationen vorenthalten könnte;
- die Vorenthaltung von Informationen die Suche nach einer Lösung des Konflikts negativ beeinflussen könnte;

empfiehlt die Ombudsfrau dem Parlament, die Anzeigepflicht des Ombudsmanns bei Disziplinarverstößen zu überdenken.

Zu der Aufgabe der Ombudsfrau, Meldungen im Sinne von Artikel 3 §3 zu prüfen:

In Erwägung, dass

- das Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft in Artikel 3 vorsieht „[§3 – Zu den Aufgaben des

Ombudsmanns gehört zudem die Prüfung von Meldungen seitens der Personalmitglieder der in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 und 2 erwähnten Behörden, die bei der Ausübung ihres Amtes von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten innerhalb der Verwaltungsbehörde oder lokalen Verwaltungsbehörde, in der sie tätig sind, Kenntnis erlangt haben und der Auffassung sind, dass:

1. es nach der Meldung an ihren Vorgesetzten innerhalb einer dreißigtägigen Frist keine oder eine nicht ausreichende Weiterverfolgung gab;
 2. sie aufgrund der Meldung einem Disziplinarverfahren oder einer anderen öffentlichen oder nicht öffentlichen Strafe unterworfen werden.];“;
- Artikel 16.1 desselben Dekrets folgende Schutzmaßnahmen vorsieht: „Ein Personalmitglied, das eine in Artikel 3 §3 beschriebene Widrigkeit meldet, kann auf Anfrage unter den Schutz des Ombudsmanns gestellt werden. Die entsprechenden Verwaltungsbehörden und lokalen Verwaltungsbehörden setzen ein entsprechendes Protokoll mit dem Ombudsdienst auf. Dieses Protokoll sieht neben dem Zeitraum der Unterschutzstellung, Mindestschutzmaßnahmen wie die Aussetzung der Disziplinarverfahren, Regeln zur Beweislastverteilung und die Möglichkeit einer freiwilligen Versetzung vor.“;
 - im Fall von Amtsmissbrauch und Straftaten die Ombudsfrau aufgrund von Artikel 20 §1 Absatz 2 den Prokurator des Königs informieren muss und dieser die Vorwürfe untersucht;
 - die Beweislastführung bei Straftaten forensische Kenntnisse verlangt, um zu vermeiden, dass Beweismaterial zerstört und unbrauchbar gemacht wird (z. B. im Fall von Datenspeicherung);

empfeht die Ombudsfrau, im Fall des Verdachts einer Straftat die in Artikel 16.1. beschriebene Aufgabe des Ombudsmanns auf die Unterschutzstellung der Person, die die Meldung abgegeben hat, zu beschränken.

3.1.2 Empfehlungen an das Parlament aus vorherigen Jahresberichten

3.1.2.1 Klärung der Zuständigkeit der Ombudsfrau in Bezug auf Personalkonflikte

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2018 – Kapitel 3.1.1)

Das Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns der Deutschsprachigen Gemeinschaft sieht in Artikel 15 Absatz 2 vor: „Der Ombudsmann kann die Behandlung einer Beschwerde verweigern, wenn: (...) 5. [sie Bezug auf Personalfragen des Verwaltungsdienstes nimmt, in dem der Beschwerdeführer beschäftigt ist, mit Ausnahme einer im Rahmen von Artikel 3 §3 formulierten Beschwerde.]. Es handelt sich demnach um eine Kann-Bestimmung. Die Ombudsfrau stellt fest, dass in dem parlamentarischen Dokument Nr.° 52 (2014-2015) steht 'Beschwerden in Bezug auf Personalfragen des Verwaltungsdienstes, in dem der Beschwerdeführer beschäftigt ist, sind aufgrund des Dekrets vom 26. Mai 2009 grundsätzlich unzulässig'.“

Demnach interpretiert die Ombudsfrau zurzeit Artikel 15 §2 in dem Sinne, dass die Annehmbarkeit einer Beschwerde eines Personalmitglieds im Prinzip ausgeschlossen ist. Die Ombudsfrau kann sie jedoch in besonderen, zu rechtfertigenden Fällen annehmen. Sollte es der ausdrückliche Wille des Dekretgebers sein, die Behandlung von Beschwerden von Personalmitgliedern auszuschließen, empfiehlt die Ombudsfrau eine Anpassung des Dekrets in diesem Sinne.

3.2 ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN AN BEHÖRDEN

3.2.1 Aktuelle Empfehlungen

3.2.1.1 Zeitabstand zwischen Versanddatum und Unterschriftsdatum

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

3.2.2 Empfehlungen allgemeiner Art an Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.2.2.1 Aktive Information von Behörden und Einrichtungen

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2018 – Kapitel 3.3.1 – aktueller Status: abgelehnt)

Im Jahresbericht 2017 empfahl die Ombudsfrau den Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, den hiesigen lokalen Behörden sowie den Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft, schon während der Bearbeitung einer Akte den Bürger bei seinen mündlichen und schriftlichen Kontakten darauf hinzuweisen, dass er sich mit Fragen, Kritikpunkten oder Verbesserungsvorschlägen an die Behörde wenden kann. Die Ombudsfrau konnte 2018 diesbezüglich noch keine systematische Vorgehensweise erkennen. Demnach bleibt diese Empfehlung aktuell.

3.2.2.2 Beschlüsse mit ausführlichen Rechtstexten ergänzen

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2018 – Kapitel 3.3.2)

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

3.3 EMPFEHLUNGEN AN DIE REGIERUNG DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.3.1 Empfehlungen an die Regierung aus vorherigen Jahresberichten

3.3.1.1 Erlass der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und Arbeitsweise des Prüfungsausschusses

Präzisieren des Begriffs „Studienprogramms“ im Erlass der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und Arbeitsweise des Prüfungsausschusses

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

In Erwägung, dass

- sich das Niveau der Sprachprüfungen im berufsbildenden Unterricht vom Niveau der Sprachprüfung z. B. im allgemeinbildenden Unterricht unterscheidet;
- das Dekret vom 18. April 1994 bezüglich der Einsetzung des Prüfungsausschusses der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht sowie der Durchführung der Prüfungen in Artikel 21 indirekt garantiert, dass sich das Niveau der Sprachprüfung auf das Studienprogramm des sechsten und siebten Jahres des berufsbildenden Unterrichts bezieht;
- der Ausführungserlass der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und die Arbeitsweise des Prüfungsausschusses in seinem Artikel 16 §2 nur verlangt, dass der Inhalt der Prüfungen vor dem Prüfungsausschuss dem Studienprogramm „einer“ Studienrichtung der Oberstufe des Sekundarunterrichts einer von der Deutschsprachigen Gemeinschaft oder von einer anderen Gemeinschaft organisierten, subventionierten oder anerkannten Schule entsprechen muss;

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

3.4 EMPFEHLUNGEN AN DAS MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.4.1 Empfehlungen an das Ministerium aus vorherigen Jahresberichten

3.4.1.1 Bekanntheitsgrad des Bürgertelefons

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2017 – Kapitel 3.1.1)

Ein Teil der Bürger hat nicht die Möglichkeit, Informationen im Internet einzuholen. Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsfrau dem Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, das Bürgertelefon aktiv über die unterschiedlichen Kanäle zu bewerben.

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

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

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

3.5 EMPFEHLUNGEN AN DIE LOKALEN BEHÖRDEN

3.5.1 Aktuelle Empfehlungen

3.5.1.1 Umsetzung der Verpflichtung, auf die Möglichkeit der Anrufung der Ombudsfrau hinzuweisen

In Erwägung, dass

- Artikel 2.1 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns auch die lokalen Verwaltungsbehörden verpflichtet, in ihren Beschlüssen und Mitteilungen über die Möglichkeit einer Anrufung des Ombudsmanns der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu informieren;
- die Ombudsfrau feststellt, dass die Gemeinden und die Öffentlichen Sozialhilfezentren es zurzeit unterlassen, dieser Verpflichtung nachzukommen;

empfiehlt die Ombudsfrau den lokalen Behörden, diese Verpflichtung umzusetzen.

3.5.1.2 Harmonisierung der Stichtage für die Erhebung der Müllsteuer

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

In Erwägung, dass

- gewisse Gemeinden eine Müllsteuer erheben, wenn eine Person zum 1. Januar des Jahres in der Gemeinde gemeldet ist;
- andere Gemeinden die Hälfte der jährlichen Müllsteuer erheben, wenn eine Person zwischen dem 1. Januar und dem 30. Juni in die Gemeinde umzieht;

- demnach ein Bürger für ein und dasselbe Jahr in zwei unterschiedlichen Gemeinden Müllsteuer entrichten muss;

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

3.5.1.3 Umsetzung der Verpflichtung, Verordnungen auf der Website der Gemeinde zu veröffentlichen

In Erwägung,

- dass Artikel 74 des Gemeindedekrets vom 23. April 2018 vorsieht, dass die Verordnungen des Rates, des Kollegiums und des Bürgermeisters u. a. auf der Website der Gemeinde erfolgt;
- dass die Ombudsfrau festgestellt hat, dass einige Gemeinden dieser Verpflichtung noch nicht nachgekommen sind;

empfiehlt die Ombudsfrau den Gemeinden, ihre Verordnungen auf ihren Websites zu veröffentlichen.

3.5.2 Empfehlungen an lokale Behörden aus vorherigen Jahresberichten

3.5.2.1 Steuer auf leerstehende Wohnungen

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2017 – Kapitel 3.2.1)

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

Die Ombudsfrau spricht die Empfehlung aus, die Steuerverordnung der Gemeinden zur Besteuerung von leer stehenden Wohnungen anzupassen. Eine Steuerbefreiung des Eigentümers oder Inhabers des dinglichen Nutzungsrechts eines leer stehenden Gebäudes oder einer leer stehenden Wohnung sollte möglich sein, wenn dieser den Beweis erbringen kann, dass das Objekt aus Gründen leer steht, die unabhängig von seinem Willen sind.

3.5.2.2 Empfehlungen an die Dienste für Verwaltungsstrafen

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2017 – Kapitel 3.2.2 – aktueller Status: wird geprüft)

Zwecks Vermeidung zu hoher Erwartungen seitens des Bürgers empfiehlt die Ombudsfrau dem Vollstreckungsbeamten:

- im Fall eines Einspruchs, verbunden mit einer vorliegenden Beschwerde zum Verhalten der Polizei, zusätzlich darauf hinweisen, dass der Vollstreckungsbeamte durch das Feststellungsprotokoll gebunden ist und dieses nicht abänderbar ist, dass es dem Bürger aber freisteht, diesbezüglich direkt Beschwerde bei der Polizei einzureichen oder seine Einwände dem Polizeirichter vorzutragen;
- die genaue Höhe der zu entrichtenden Einschreibgebühr, um sich an das Polizeigericht zu wenden, aufzuführen.

3.6 EMPFEHLUNGEN AN DAS UNTERRICHTSWESEN

3.6.1 Empfehlungen an das Unterrichtswesen aus vorherigen Jahresberichten

3.6.1.1 Empfehlung bezüglich der pädagogischen Mediationsaufgabe der Schulinspektion

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2018 – Kapitel 3.2.1)

Den Bürgern, die sich in Schulangelegenheiten an die Ombudsfrau gewandt haben, war die Möglichkeit einer pädagogischen Mediation gänzlich unbekannt. Die Suche über Google nach den Begriffen "Schule – Mediation – be" oder „Schule – Vermittlung – be" ergibt auf der ersten Seite keine Treffer. Auf dem Bildungsserver www.ostbelgienbildung.be sind diesbezüglich ebenfalls keine Informationen zu finden.

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

3.7 EMPFEHLUNGEN AN EINRICHTUNGEN

3.7.1 Empfehlungen an Einrichtungen aus vorherigen Jahresberichten

3.7.1.1 Rechtsbehelfsbelehrung bei Abschluss von Lehrverträgen

(Empfehlung aus dem Jahresbericht 2018 – Kapitel 4.2.1)

Die Ombudsfrau empfiehlt bei der Weigerung eines Abschlusses eines Lehrvertrags, beim Entzug einer Lehrvertragsgenehmigung bzw. einer Anerkennung als Ausbildungsbetrieb, den Betriebsleiter in der Rechtsbehelfsbelehrung explizit auf das im Kapitel X des o. e. Erlasses vorgesehene Einspruchsverfahren hinzuweisen.

KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN AN VERWALTUNGEN UND EINRICHTUNGEN

In Bezug auf die Zahlung von Familienleistungen wurden 14 Beschwerden bei der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft eingereicht. In acht Fällen erklärte die Ombudsfrau die Beschwerde für zulässig und annehmbar. Themen waren die Zusammenlegung von Akten, die Rechtsbehelfsbelehrung, die unterschiedliche Behandlung von Patchworkfamilien, die Hilfe bei Mehrlingsgeburten, die Kürzung von Kindergeld nach Trennung, die Kürzung der Halbwaisenrente, eine im Jahr 2018 erteilte unkorrekte Auskunft zum Anrecht auf Kindergeld. Nachfolgend eine Auswahl von Fällen.

2019 trat auch das Dekret vom 28. Mai 2018 zur AktiF- und AktiF-Plus-Beschäftigungsförderung in Kraft. Hierzu ging eine Beschwerde bei der Ombudsfrau ein.

4.1 AN DAS MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT GERICHTETE BESCHWERDEN

4.1.1 Wenn die Kinder nach der Trennung alle zu ihrem Vater ziehen, erhält dieser dann weniger Kindergeld?

Gegenstand der Beschwerde

Der Beschwerdeführer bat zu prüfen, ob der Wechsel in seiner Haushaltszusammensetzung und die damit verbundene Änderung des Empfängers der Kinderzulage den Bedingungen

entspreche, die erfüllt sein müssen, um ins neue System wechseln zu können. Im alten Kindergeldsystem gab es Anspruch auf 367 Euro, im neuen System auf 314 Euro pro Monat.

Der Beschwerdeführer hatte sehr wohl verstanden, dass die Geburt oder die Nichtberücksichtigung eines Kindes (z. B. aus Altersgründen) zum Wechsel ins neue System führen würde. Er hatte jedoch nicht verstanden, dass eine Trennung der Eltern dies ebenfalls zur Konsequenz hat, da sich dadurch ja die Zahl der Kinder, die ein Anrecht auf Familienleistungen eröffnen, nicht geändert hat.

Rechtliche Einschätzung

Artikel 116 der Übergangsbestimmungen des Dekrets vom 23. April 2018 über Familienleistungen sieht vor, dass ein Wechsel ins neue Kindergeldsystem erfolgt, wenn u. a. ein Wechsel des Wohnsitzes eines der Kinder, für das der Empfänger das Kindergeld erhält, stattfindet.

Analyse

Durch die Trennung der Eltern und die neue Wohnsitzwahl der Kinder kommt Artikel 116 der Übergangsbestimmungen zur Anwendung. Der Wechsel ins neue Kindergeldsystem und die Auszahlung eines geringeren Betrags ist demnach rechtens.

Die Informationskampagne war auf die Übergangsbestimmung fokussiert, die am häufigsten erfüllt ist. Die Auswirkung einer Trennung auf die Zahlung von Kindergeld war nicht Gegenstand dieser Kampagne. Demnach war der Bürger überrascht und skeptisch.

Beurteilung der Beschwerde: Beschwerde unbegründet.

4.1.2 Muss auf jedem Beschluss zum Kindergeld eine Rechtsbehelfsbelehrung aufgeführt sein?

Gegenstand der Beschwerde

Es fehlt eine Rechtsbehelfsbelehrung.

Rechtliche Einschätzung

Artikel 2 Absatz 2 des Dekrets vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten, sieht Folgendes vor: „Jedes Verwaltungsdokument, mit dem einem Betroffenen eine von einer Verwaltungsbehörde ausgehende Entscheidung oder individuelle Verwaltungshandlung zugestellt wird, führt gegebenenfalls spezifische Einspruchsmöglichkeiten, die diesbezüglichen Einspruchsinstanzen sowie die zu respektierenden Formen und Fristen auf.“

Artikel 27 des Erlasses der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft vom 29. November 2018 sieht in gewissen Fällen eine Freistellung von der Notifizierung eines Beschlusses zu Familienleistungen vor: entweder bei Fassung eines günstigen Beschlusses zur Gewährung von Familienleistungen oder bei der Einstellung einer provisorischen Auszahlung.

Analyse

Nach der jetzigen Rechtslage entscheidet die Behörde, ob ein Beschluss als günstig anzusehen ist oder nicht. In den meisten Fällen wird diese Einschätzung auch mit der Einschätzung des Betroffenen übereinstimmen. Es gibt aber Fälle, in denen die Personen davon ausgehen, dass sie Anrecht auf ein höheres Kindergeld haben, als ihnen derzeit

zugeteilt wurde, oder sie gehen davon aus, dass gewisse Bedingungen für den Wechsel in das neue Kindergeldsystem nicht gegeben sind.

Abschluss der Akte

Die Rechtsbehelfsbelehrung wurde dem Beschluss beigelegt. Das Ministerium hat der Ombudsfrau spontan geantwortet.

4.1.3 Ablehnung der Ausstellung eines AktiF-Zertifikats

Wie muss bei der Berechnung der Mindestdauer der Einschreibung eine Unterbrechung bewertet werden, die durch den Arbeitsuchenden selbst verursacht wurde und die nicht mit einer Anstellung verbunden ist, z. B., weil die Person es versäumt hat, fristgerecht alle drei Monate die Verlängerung ihrer Einschreibung zu beantragen? Der Person fehlen nun innerhalb der 12 Monate einige Tage.

Gegenstand der Beschwerde

Ein Antrag auf Ausstellung eines AktiF-Zertifikats wurde abgelehnt. Die Begründung des Arbeitsamtes der Deutschsprachigen Gemeinschaft (ADG) lautet, dass die Person nicht mindestens 12 Monate ununterbrochen als Arbeit suchend gemeldet war.

Die Person ist seit 2014 auf Arbeitsuche. Sie absolvierte 2015 ein Praktikum von sechs Monaten und 2015/2016 eine Ausbildung. Zwischen 2016 und 2019 war sie weiterhin Arbeit suchend. Ab und zu war die Dauer der Eintragung unterbrochen. Es handelte sich immer nur um einige Tage. Dies hat mit der kurzen Dauer der Einschreibung als Arbeitsuchender zu tun (drei Monate). Man kann eine Verlängerung nur kurz vor dem Ende der drei Monate beantragen. Es kommt vor, dass manche Personen das Enddatum der Einschreibung aus dem Blick verlieren.

Die betreffende Person ist Nicht-EU-Bürger, lebt seit 2010 in Belgien und spricht nur Französisch. Sie erhielt zuerst eine Aufenthaltsgenehmigung als Student, danach eine Aufenthaltsgenehmigung der Kategorie F für eine Dauer von fünf Jahren, die zum Juni 2019 auslief. Im April 2019 stellte sie deshalb einen Antrag auf Umwandlung ihrer Aufenthaltsgenehmigung von bestimmter Dauer in einen Titel von unbestimmter Dauer. Die Person erhielt diesbezüglich die schriftliche Bestätigung, dass eine Entscheidung über diesen Antrag in maximal fünf Monaten gefällt würde. Da zum Juni 2019 noch keine Entscheidung des Ausländeramtes vorlag, hat die lokale Behörde der Person eine temporäre Aufenthaltsgenehmigung bis zum August 2019 erteilt. Diese Genehmigung wurde inzwischen bis zum September 2019 verlängert. Anfang August meldete sich die Person auch bei der FOREM-Geschäftsstelle in Welkenraedt als Arbeit suchend. Die Person bemüht sich auch über eine VoG in Lüttich, Arbeit zu finden.

Rechtliche Einschätzung

Das Dekret vom 18. Mai 2018 zur AktiF- und AktiF-Plus-Beschäftigungsförderung regelt die Dauer der Eintragung in Artikel 3 Absatz 1 Nr. 4. Die Dauer beginnt am Tag der Eintragung beim Arbeitsamt und läuft während der Zeit, in der der nicht beschäftigte Arbeitsuchende weder Arbeitnehmer (im Sinne des Gesetzes vom 27. Juni 1969 zur Revision des Gesetzes vom 28. Dezember 1944 über die soziale Sicherheit der Arbeitnehmer) ist noch Arbeit unter der Autorität einer anderen Person leistet, noch statutarisches Personalmitglied ist, noch hauptsächlich eine Selbstständigenaktivität ausübt. Die Dauer wird rückwirkend gerechnet ab dem Tag, auf den sich die Bescheinigung bezieht. Die Regierung kann u. a. festlegen, was einer in Absatz 1 Nummer 4 erwähnten Dauer der Eintragung beim Arbeitsamt gleichzusetzen ist.

Per Erlass vom 28. September 2018 zur Ausführung des Dekrets vom 28. Mai 2018 zur AktiF- und AktiF-Plus-Beschäftigungsförderung hat die Regierung dies getan. Artikel 3 stellt die mit der Dauer der Eintragung beim Arbeitsamt gleichzusetzenden Zeiträume fest. So wird der Zeitraum, in dem der Arbeitsuchende durch einen Arbeitsvertrag gebunden ist, unter Statut ist oder eine hauptsächliche Aktivität als Selbstständiger ausübt, insofern die Gesamtdauer dieses Zeitraums nicht mehr als 30 Tage beträgt, mit einer Eintragung als Arbeitsuchender gleichgesetzt. Für den Fall, dass während einer Periode von zwölf Monaten die Einschreibung aus anderen Gründen für weniger als 30 Tage unterbrochen wird, ist im Erlass nichts vorgesehen.

Analyse

Nach dem gesunden Menschenverstand zu urteilen, handelt es sich um eine Langzeitarbeitsuchende.

Zu der Unterbrechung der Registrierung als Arbeitsuchende: Die Person war effektiv einige Tage im Oktober 2018 und Ende Juni 2019 nicht als Arbeitsuchende gemeldet. Diese Nichtmeldungen erklären sich wie folgt:

- a) bezüglich der Unterbrechung im Oktober: Die Person hatte ihre Einschreibung am Ende der Eintragsfrist von drei Monaten ein paar Tage zu spät erneuert.
- b) bezüglich der Unterbrechung Ende Juni: Hier hatte die Person übersehen, dass die Behörde die Eintragungsdauer wegen des Auslaufens ihres Aufenthaltstitels nur für eine verkürzte Dauer ausgestellt hatte.

Es war also nicht ausdrücklicher Wille der Person, ihre Eintragung als Arbeitsuchende zu unterbrechen.

Beurteilung der Beschwerde: Beschwerde unbegründet.

Korrektur des Falles: Korrektur nicht möglich.

Abschluss der Akte

Die Behörde hat korrekt gehandelt. Die Beschwerde ist zulässig, aber unbegründet. Das Problem liegt auf rechtlicher Ebene. Das Problem wurde vom Arbeitsamt erkannt. Es informierte die zuständige Abteilung im Ministerium. Die Ministerin gedenkt nun, die dreimonatliche verpflichtende Erneuerung der Einschreibung als Arbeitsuchende zu überdenken.

4.2 AN EINRICHTUNGEN GERICHTETE BESCHWERDEN

4.2.1 Unterstützung bei Mehrlingsgeburten.

Ist es rechtens, dass eine Familie bei einer Mehrlingsgeburt keine Unterstützung erhält, weil der Altersunterschied zwischen den Kindern anstatt maximal 18 Monate, 18 Monate und 15 Tage beträgt?

Gegenstand der Beschwerde

Die Beschwerdeführer sind Eltern von drei kleinen Kindern: Ein Kind im Alter von 21 Monaten und Zwillinge im Alter von 10 Wochen.

Die Beschwerdeführer finden es ungerecht, dass Eltern von drei Kindern, deren Altersabstand maximal 18 Monate beträgt, bis zu 18 Stunden pro Woche Unterstützung vom Familienhilfsdienst bekommen und bis zu sieben Stunden Unterstützung von einer Haushaltshilfe bekommen, wohingegen Eltern von Kindern mit einem Altersabstand von 18 Monaten und 15 Tagen kein Anrecht auf diese Unterstützung haben.

Logischer fänden die Beschwerdeführer es, wenn die Hilfe allen Eltern von Mehrlingsgeburten angeboten würde, solange das älteste Kind noch nicht in den Kindergarten geht, und dass diese Hilfe alle sechs Monate degressiv gestaffelt würde.

Rechtliche Einschätzung

Artikel 83 des Dekrets vom 23. April 2018 über die Familienleistungen sieht zur Unterstützung bei Mehrlingsgeburten Folgendes vor:

Die Regierung kann unter den von ihr festgelegten Bedingungen eine Unterstützung bei Mehrlingsgeburten gewähren zugunsten von Personen, die mit der Erziehung von mindestens drei Kindern unter drei Jahren beauftragt sind, wenn:

1. diese Kinder denselben Wohnsitz im deutschen Sprachgebiet haben;
2. der Altersunterschied zwischen dreien dieser Kinder weniger als 18 Monate beträgt.

Die Unterstützung bei Mehrlingsgeburten kann sowohl in Form von finanziellen Unterstützungen als auch in Form einer vollständigen oder partiellen Übernahme der Kosten bei Beanspruchung von Dienstleistungen erfolgen.

Analyse

Die Regelung „alles oder nichts“ ist rechtlich verankert. Demnach begeht der Dienst Kaleido keinen Fehler, wenn er die Unterstützung verweigert.

Der Ombudsfrau ist es nicht erlaubt, Beschwerden in Bezug auf rechtliche Bestimmungen zu behandeln.

KAPITEL 5 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Die Rolle, die das Parlament der Ombudsfrau in Bezug auf Beschwerden im Bereich der Sprachengesetzgebung zugeordnet hat, stellt für die betroffenen Personen sicher eine hilfreiche Unterstützung dar. Jedoch reicht diese nicht immer aus. Die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle ist befugt, bei den zuständigen Behörden oder Rechtsprechungsorganen die Feststellung der Nichtigkeit von Verwaltungsakten, -verordnungen und -unterlagen und von Ernennungen, Beförderungen und Benennungen, die gegen die koordinierten Gesetze oder gegen Königliche Erlasse, die sich darauf beziehen, verstoßen, zu beantragen. Jedoch hängt das Vorhaben, einen Antrag auf Nichtigkeit zu stellen, von dem Zustandekommen einer Mehrheit innerhalb der Kommission ab. Zudem kann die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle gerichtlich nicht die Übersetzung einer Website erzwingen. Gegen Staatsunternehmen und andere Unternehmen, die der Sprachengesetzgebung unterliegen, kann theoretisch eine Verbraucherorganisation eine Sammelklage einreichen. Konkret stellt eine solche Sammelklage ein langwieriges und kompliziertes Unterfangen dar, das sich nur lohnt, wenn das Resultat für die gesamte Bevölkerung einen Mehrwert bedeutet und wenn sie von der Politik finanziell unterstützt wird. Demnach hängt die konkrete Durchsetzung eines auf die Sprachengesetzgebung beruhenden Rechts in den meisten Fällen vom einzelnen Bürger ab. Weil der dafür notwendige finanzielle Aufwand nicht im Verhältnis zum Streitwert steht, wird die Beschwerde fallen gelassen. Mehrere Bürger meldeten der Ombudsfrau, dass sie sich in dem Punkt von der Politik im Stich gelassen fühlen.

Die gemeinsame Bewertung der Zusammenarbeit zwischen der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) und der Ombudsfrau finden Sie im Anhang V. Nachfolgend Auszüge in Bezug auf die Weiterverfolgung von Beschwerden, für die ein Gutachten der Kommission vorliegt:

- Die Verbraucherschutzzentrale VoG mit Sitz in Eupen hat eine Sammelklage gegen das Unternehmen Essent (Gutachten Nr. 51.160 und andere) und weitere Stromanbieter

(u. a. Eneco, Gutachten Nr. 51.021) angestrengt. Im Rahmen dieses Verfahrens ist eine gütliche Phase vorgesehen. Diese Phase ist vertraulich, sodass die Verbraucherschutzzentrale VoG keine Auskünfte erteilt, auch nicht der Ombudsfrau.

- Proximus: (Gutachten Nr. 51.248): Die Ombudsfrau hat den Ombudsdienst für Telekommunikation eingeschaltet. Der Ombudsmann für Telekommunikation nimmt Stellung und erklärt die Beschwerde für begründet. Es bleibt seitens Proximus jedoch nur bei vagen Versprechungen.
- FCR Media, der Herausgeber der Weißen und Gelben Telefonseiten, (Gutachten Nr. 51.009) – Beschwerde in Bezug auf die Notrufnummern: Auch diese Beschwerde hat die Ombudsfrau an den Ombudsmann für Telekommunikation weitergeleitet. Inhalt der Beschwerde war, dass FCR Media das Gutachten der SKSK nicht anerkennt. Bevor der Ombudsmann für Telekommunikation die Beschwerde inhaltlich prüft, bittet er zuerst das Unternehmen um eine Stellungnahme. Bei Erhalt der Stellungnahme von FCR Media leitet er diese weiter an den Bürger, mit der Bitte zu reagieren. Dafür erhält dieser 10 Arbeitstage Zeit. Wenn der Bürger nicht innerhalb dieser Zeitspanne antwortet, geht der Ombudsmann für Telekommunikation davon aus, dass der Bürger mit der Antwort der Gegenpartei zufrieden ist. In der Kommunikation zwischen diesem Ombudsmann und den Bürgern soll es laut Aussagen der Bürger Probleme beim E-Mail-Verkehr gegeben haben. Des Weiteren stellt sich die Frage, ob für den Bürger die Frist von 10 Tagen zu knapp bemessen ist. Andere Bürger stellen sich die Frage, ob der Politik keine größere Rolle bei der Suche nach einer Lösung zukommen sollte.
- Die „Société de l'Industrie musicale“ (Gutachten Nr. 51.013) hat inzwischen eine externe Firma mit der Ausstellung der Rechnungen in deutscher Sprache beauftragt.
- Das Landesinstitut für Kranken- und Invalidenversicherung (Gutachten Nr. 50.435). Das Gutachten wurde an den föderalen Ombudsmann weitergeleitet. Das LIKIV gestand den Fehler ein und akzeptierte eine Rückzahlung von Leistungen.
- Verkehrsschilder (Gutachten Nr. 50.407). Diese wurden ersetzt.

5.1 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER REGIONALEN DIENSTSTELLEN

5.1.1 Infozentren des Finanzministeriums

In den Infozentren gibt es keinen deutschsprachigen Ansprechpartner.

Gegenstand der Beschwerde

Es gibt kein Infozentrum in der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Es gibt die Information auf Deutsch, dass man sich auf Französisch bzw. Niederländisch an ein Infocenter wenden kann.

Rechtliche Einschätzung

Die KGS sieht nicht verpflichtend die Einrichtung von regionalen Dienststellen pro Sprachgebiet vor. Der Föderale Öffentliche Dienst (FÖD) sollte eine spezifische Mitteilung an die deutschsprachige Bevölkerung richten mit dem Hinweis, dass die Bürger sich an die Dienststellen in Eupen und St. Vith wenden können.

Sprachregion: deutschsprachig.

Gesetzgebung: koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS).

Abschluss der Akte

Feststellung vom 06. Mai 2019:

Auf der Website <https://finanzen.belgium.be/de/site/infocenters> gibt es folgenden Hinweis:

„Liste der Infozentren

Achtung! Sie können sich zum Infozentrum Ihrer Wahl begeben, unabhängig davon, wo Sie wohnen. Natürlich werden Sie in der Sprache der Region bedient: auf Französisch in der Wallonie, auf Niederländisch in Flandern, in beiden Sprachen in Brüssel.

Da es im deutschsprachigen Gebiet keine Infozentren gibt, können sich die Bürger des deutschsprachigen Gebiets zu ihrem lokalen Amt begeben, wo sie wie bisher von deutschsprachigen Mitarbeitern empfangen werden.“

5.1.2 Aufnahme in ein Krankenhaus, in dem kein Deutsch gesprochen wird

Ist das C.H.R. Citadelle verpflichtet, deutschsprachige Patienten in ihrer Muttersprache zu behandeln?

Gegenstand der Beschwerde

Eine Patientin wird mit dem Hubschrauber nach Lüttich ins Krankenhaus C.H.R. Citadelle gebracht. Sie versteht kein Französisch. Sie muss verlegt werden. Das Klinikum in Aachen wäre bereit zu prüfen, ob es die Patientin aufnehmen kann, jedoch benötigen sie deren Unterlagen in Deutsch oder in Englisch.

Analyse

Beim C.H.R. Citadelle handelt es sich um eine Interkommunale von rein französischsprachigen lokalen Behörden, daher ist das Krankenhaus nicht verpflichtet, auf Deutsch mit den Patienten zu kommunizieren. Demnach ist die Beschwerde zulässig, aber unbegründet.

Sprachregion: französischsprachig ohne Sonderregelung.

Gesetzgebung: koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS).

Korrektur des Falles: Korrektur nicht möglich.

Abschluss der Akte

Die Person wurde informiert, dass das C.H.R. Citadelle nach Einschätzung der Ombudsfrau rechtlich nicht verpflichtet ist, Deutsch in seinen Beziehungen zu den Patienten zu nutzen.

5.2 SONSTIGE BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

5.2.1 Telefonbuch – Info-Seiten – Notrufnummern nicht vollständig übersetzt

Muss der Herausgeber des Telefonbuches „Weiße Seiten“ alle Info-Seiten mit u. a. den Notrufnummern auf Deutsch veröffentlichen?

Gegenstand der Beschwerde

Wer ist verantwortlich für die jährliche Verteilung des Telefonbuches an die Abonnenten? Das letzte Telefonbuch erhielt der Beschwerdeführer 2010-2011. Weshalb sind die Seiten 1- 2; I-1, I-2 und I-3 nicht in Deutsch abgefasst?

Rechtliche Einschätzung

Die ersten Seiten des Telefonbuches beinhalten wichtige Informationen wie Notrufnummern und Informationen zu den Rechten der Verbraucher. Manche Telefonnummern wie die 112 sind so bekannt, dass man sie nicht übersetzen muss. Dass aber z. B. die

Rufnummer und die Bezeichnung des Antigiftzentrums nicht übersetzt sind, stellt ein Problem für den Bürger dar.

Laut Gutachten Nr. 51.009/II/PD der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und laut Empfehlung (Klacht 2019/14534) des Ombudsmanns für Telekommunikation muss FCR Media als Herausgeber des Telefonbuches „Weiße Seiten“ die Info-Seiten auf Deutsch übersetzen.

Analyse

FCR Media erklärt jedoch, nie eine Konzession zur Ausübung ihrer Aktivitäten erhalten zu haben. Zudem gibt FCR Media an, keine Aufgaben wahrzunehmen, die ihr per Gesetz auferlegt worden wären. Der Sektor, in dem sie tätig ist, sei seit Jahren liberalisiert und sie gebe ein rein kommerzielles Verzeichnis heraus. Dies bedeute, dass der Leitfaden von FCR Media in den Sprachen veröffentlicht werde, die von der Mehrheit der Benutzer verwendet werden, sprich: Niederländisch und Französisch. Von einer Absicht oder Diskriminierung könne daher nicht die Rede sein.

Die Akte wurde inzwischen an die Aufsichtsbehörde, das belgische Institut für Postdienst und Telekommunikation, weitergeleitet.

Sprachregion: deutschsprachig.

Gesetzgebung: koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten KGS

Gutachten der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK): Apr-2019 51.009/II/PD.

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGS.

5.2.2 Rechnung der SIMIM auf Französisch

Darf die „Société de l'industrie musicale et des interprètes musicaux“(SIMIM) Kunden in Französisch anschreiben?

Analyse

Die Ombudsfrau hat dem Beschwerdeführer angeboten, die Anfrage an die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) weiterzuleiten oder auf das Gutachten zu warten, das schon in einer anderen Akte bei der SKSK angefragt wurde.

Sprachregion: deutschsprachig

Gesetzgebung: koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten KGS.

Gutachten der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK): Apr-2019 51013/II/PD.

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGS.

Korrektur des Falles: Korrektur.

Abschluss der Akte

Im Oktober antwortete der Beschwerdeführer auf Nachfrage der Ombudsfrau, dass er seitdem keine Post mehr von der SIMIM erhalten habe. Es ist also nicht bekannt, ob die SIMIM mittlerweile die Post auf Deutsch verschickt.

5.2.3 Essent – Abschaffung des deutschsprachigen Kundendienstes

Gegenstand der Beschwerde

Der Beschwerdeführer hat Anfang letzten Jahres den Stromanbieter gewechselt und sich für Essent entschieden, weil ihm versichert wurde, dass der Vertrag und alle Infos in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt würden. Am Anfang hat er alles auf Deutsch erhalten. Dann folgte ein Schreiben, in dem darauf hingewiesen wurde, dass der deutschsprachige Kundendienst eingestellt würde. Der Kunde hat sich mehrfach telefonisch beschwert und gedroht, dass er den Anbieter wechseln würde, wenn Essent den deutschsprachigen Kundendienst nicht wieder einführen würde. Essent hat darauf lediglich geantwortet, dass man es bedauern würde, einen Kunden zu verlieren, dass man daran aber nichts ändern könne.

Rechtliche Einschätzung

In ihrer Sitzung der vereinigten Abteilungen vom 5. Juli 2019 hat die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) eine Klage untersucht, die die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft im Auftrag eines deutschsprachigen Bürgers, wohnhaft in der Gemeinde St. Vith, gegen die Essent Belgium AG hinsichtlich der Abschaffung ihres deutschsprachigen Kundendienstes eingereicht hat.

In dem Schreiben vom 25. Oktober 2018 hat Essent Folgendes mitgeteilt (Übersetzung): „Mit vorliegendem Schreiben möchten wir Ihnen mitteilen, dass die Einstellung unseres deutschsprachigen Kundendienstes vorübergehend ist und wir diese Tätigkeiten in deutscher Sprache wiederaufnehmen werden, sobald wir in der Lage sind, einen Dienst zu gewährleisten, der alle Qualitätsgarantien aufweist.

Essent bemüht sich schon immer, einen qualitativ hochwertigen Dienst anzubieten. Infolge der Umsetzung eines komplexen Informatikprojekts sehen wir uns gezwungen, unseren Dienst vorübergehend in zwei Sprachen zu gewährleisten. Dieses Vorgehen ermöglicht es uns, während der für die Ausführung des betreffenden Projekts erforderlichen Dauer die Qualität unserer operativen Unterstützung des Kunden zu wahren. In diesem Zusammenhang haben wir beschlossen, uns auf die Aufrechterhaltung der Stabilität unseres Systems und die optimalen Funktionalitäten unserer Kommunikations- und Fakturierungsvorgänge zu konzentrieren.

Als Teil einer deutschen Gruppe ist uns bewusst, dass diese Übergangsphase zahlreiche Unannehmlichkeiten hervorruft, und daher möchten wir uns bei den betreffenden Kunden entschuldigen, hauptsächlich in Bezug auf die unangemessene Kommunikation, die diesbezüglich erfolgt ist (...).“

Gemäß der ständigen Rechtsprechung der SKSK muss die Essent Belgium AG die Bestimmungen der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) einhalten, gemäß denen sie als juristische Person betrachtet wird, die mit einem Auftrag betraut ist, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und ihr durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist (Artikel 1 §1 Nr. 2 der KGS) (Gutachten Nr. 50.362 vom 9. November 2018).

Der Kundendienst der Essent Belgium AG stellt im Sinne der KGS eine Beziehung einer zentralen Dienststelle zu einer Privatperson dar.

Gemäß Artikel 41 §1 der KGS bedienen sich zentrale Dienststellen in ihren Beziehungen zu Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen, die diese Privatpersonen benutzt haben, d. h. Französisch, Niederländisch oder Deutsch.

Analyse

Der Kundendienst der Essent Belgium AG muss für deutschsprachige Kunden somit in Deutsch gewährleistet sein.

Die SKSK ist daher der Ansicht, dass die Klage zulässig und begründet ist.

Die SKSK nimmt jedoch folgende Informationen, die die Essent Belgium AG in einem Gespräch vom 13. November 2018 mitgeteilt hat, zur Kenntnis:

- Die Einstellung des deutschsprachigen Kundendienstes ist vorübergehend und die Tätigkeiten in deutscher Sprache werden wieder aufgenommen, sobald man in der Lage ist, einen Dienst zu gewährleisten, der alle Qualitätsgarantien aufweist. Diese Einstellung ist aufgrund eines komplexen Informatikprojekts gezwungenermaßen erfolgt.
- Als Teil einer deutschen Gruppe ist sich die Gesellschaft sehr wohl dessen bewusst, dass diese Übergangsphase Unannehmlichkeiten hervorruft, und daher möchte sie sich bei den betreffenden Kunden entschuldigen.

Sprachregion: deutschsprachig.

Gesetzgebung: koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten KGS.

Gutachten der Sprachenkontrollkommission: Jul-2019 51.160/II/PD.

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGS.

Beurteilung der Beschwerde: Beschwerde ist begründet.

Korrektur des Falles: keine Entscheidung.

Abschluss der Akte

Die Ombudsfrau hat auf die Möglichkeit hingewiesen, sich an einer von der VSZ initiierten Sammelklage zu beteiligen.

5.2.4 Müssen die Mitarbeiter der Technischen Kontrollstelle von Bovigny deutschsprachigen Kunden in ihrer Muttersprache antworten?

Gegenstand der Beschwerde

Der Beschwerdeführer hat die Möglichkeit, seinen Wagen zur technischen Kontrolle in der Prüfstelle Bovigny bei Vielsalm, in Malmedy oder in Eupen vorzufahren. Er hat seinen Wagen vor Kurzem in der Kontrollstelle in Bovigny vorgefahren. Kein Mitarbeiter dort sprach Deutsch. Vor zwei Jahren hat die Frau des Beschwerdeführers den Wagen in der Kontrollstelle in Eupen vorgefahren. Sie sprach Deutsch mit dem Personal, doch man antwortete ihr nur auf Französisch.

Rechtliche Einschätzung

Die Technischen Kontrollstellen (*Autosecurité*) arbeiten im Auftrag der Wallonischen Region.

Der Sprachengebrauch in den Verwaltungen der Wallonischen Region ist durch das Ordentliche Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen geregelt. Dieses ist nur auf die Behörden der Wallonischen Region anwendbar, nicht aber auf natürliche oder juristische Personen, die Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes sind oder mit einem Auftrag betraut sind, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und ihnen durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist.

Sprachregion: französischsprachig ohne Sonderregelung.

Gesetzgebung: koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten KGS.

Korrektur des Falles: Beschwerde wird nicht weiterverfolgt.

Abschluss der Akte

Die Beschwerdeführer haben ihren Wagen noch zwei Mal in der Kontrollstelle vorgefahren. Beim zweiten Mal haben sie einen freundlichen deutschsprachigen Mitarbeiter angetroffen. Sie lassen die Beschwerde fallen.

5.2.5 Gesundheitsbögen der Versicherungen sind nicht in deutscher Sprache erhältlichGegenstand der Beschwerde

Zwecks Abschluss einer Krankenversicherung müssen die Personen einen Gesundheitsbogen ausfüllen. Dieser wird seitens der belgischen Lebensversicherungen nicht in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt. Wenn man sich beschwert, erhält man die Antwort, dass man sich eine andere Versicherung suchen soll.

Sprachregion: deutschsprachig.

Gesetzgebung: Privatrecht.

Korrektur des Falles: Korrektur nicht möglich.

KAPITEL 6 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN

Der erste Ansprechpartner der Ombudsfrau ist der Parlamentspräsident, gefolgt vom Greffier und der Betreuerin des Ausschusses I des Parlaments. Mit diesen Gesprächspartnern werden Ansichten zur Rolle der Ombudsfrau und zum Beschwerdemanagement im Allgemeinen besprochen. Bei Bedarf kann die Ombudsfrau sich mit Fragen zu ihrer Zuständigkeit an den juristischen Dienst des Parlaments wenden. In den in der Bibliothek der Parlamentsverwaltung verfügbaren Standardwerken fand die Ombudsfrau ebenfalls mehrmals Antworten.

Auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft arbeitet die Ombudsfrau häufig mit der Verbraucherschutzzentrale (VSZ) zusammen. Die VSZ ist im deutschen Sprachgebiet die Anlaufstelle des Ombudsmanns für Energie. 2019 fand auch ein Treffen mit der Vorsitzenden der Kommission für den juristischen Beistand der Rechtsanwaltskammer Eupen statt.

Die Zusammenarbeit mit der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) ist in einem Abkommen geregelt. Die Ombudsfrau kann sich beim Präsidenten der SKSK über die richtige Auslegung der koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten informieren. Wird der Präsident der SKSK von Maßnahmen in Kenntnis gesetzt, die die betreffenden öffentlichen Behörden oder Personen infolge eines Gutachtens der Kommission getroffen haben, verpflichtet er sich, diese der Ombudsfrau mitzuteilen. Jegliche Gutachten in Bezug auf das deutsche Sprachgebiet teilt der Präsident der SKSK der Ombudsfrau mit. Die Vereinbarung und die gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2019 finden Sie im Anhang IV.

Einmal im Jahr findet eine Tagung mit dem Ombudsdienst der Wallonischen Region und der Föderation Wallonie-Brüssel und des flämischen Ombudsdienstes statt. Im September 2019 lud die Ombudsfrau nach Eupen ein. Der Austausch dient dem besseren Kennenlernen der Mitarbeiter, der „Intervision“ zu Akten, die in den Bereich der gemeinschaftlichen Zuständigkeiten fallen (z. B. die Diplomanerkennung), oder dem besseren Verständnis der Rolle des parlamentarischen Ombudsmanns auf lokaler Ebene.

Die Ombudsfrau ist per Statut Verwaltungsratsmitglied der Ständigen Kommission der Vermittler und Ombudsmänner (*Commission permanente des médiateurs et ombudsmans* CPMO). Alle belgischen Ombudsdienste, die gewisse Standards einhalten, haben sich zu

diesem Netzwerk zusammengeschlossen. Die CPMO betreibt die Website www.ombudsman.be, die die Suche nach dem richtigen Ombudsdienst erleichtert. Diese Website ist auch in Deutsch verfügbar. Die CPMO organisiert ferner Vorträge. Die Ombudsfrau nahm im Frühjahr 2019 an einer Tagung der CPMO zum Thema „Zugang zum Recht für Personen, die in Armut leben“ teil. In Problemsituationen kann die Ombudsfrau Rat bei den anderen parlamentarischen Ombudsmännern einholen. Eine Untergruppe der CPMO ist das Netzwerk der lokalen Ombudsmänner.

Die Teilnahme an der *Plateforme des Droits de l'homme* dient dem besseren Kennenlernen und dem Austausch zwischen Akteuren, die sich auf dem Gebiet der Menschenrechte spezialisiert haben, z. B. die interföderale Einrichtung Unia oder der Hohe Justizrat. Die Teilnahme an der Plattform erleichtert der Ombudsfrau die Suche nach dem richtigen Ansprechpartner für Beschwerden, für die sie selbst nicht zuständig ist, z. B. eine Beschwerde über die Ablehnung einer Akteneinsicht bei der Staatsanwaltschaft.

Die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft ist dem Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten (*European Network of Ombudsman ENO*) angeschlossen. Erfahrungen und Best Practices werden über Seminare und Meetings, einen regelmäßigen Newsletter und ein elektronisches Diskussionsforum verbreitet. Das ENO wird von der Bürgerbeauftragten der Europäischen Union betreut. Dies erleichtert den Kontakt u. a. zu den Ombudsmännern von Luxemburg, dem Bürgerbeauftragten von Rheinland-Pfalz, dem Ombudsmann der Niederlande oder dem Petitionsausschuss des Landes Nordrhein-Westfalen.

2019 suchte die Ombudsfrau Kontakt zu einem bestehenden Netzwerk deutschsprachiger Ombudsleute. Ein solches Netzwerk gibt es in Deutschland nicht. Deshalb nahm sie im Juni 2019 an einem Treffen der Schweizer, österreichischen und Tiroler Ombudsleute teil. Gegenstand des Treffens waren die guten Verwaltungspraktiken. Dieses Treffen findet alle drei Jahre statt.

Des Weiteren ist die Ombudsfrau Mitglied des *International Ombudsman Institute (IOI)*. Das IOI ist die einzige Organisation für die Zusammenarbeit zwischen 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. Anlässlich des 20-jährigen Bestehens des föderalen Ombudsdienstes präsentierte dieser bei der IOI-Konferenz die Resultate des von ihm organisierten Bürgerforums „*Make my administration*“. Im Rahmen des IOI nahm die Ombudsfrau im Herbst 2019 an dem vom niederländischen Ombudsmann organisierten *Poldershop* teil. Dies stellt eine Intervision dar.

KAPITEL 7 – AUSSENDARSTELLUNG DER OMBUDSFRAU

Die Ombudsfrau nutzt mehrere Kanäle, um auf ihren Dienst aufmerksam zu machen. An erster Stelle steht die Website www.dg-ombudsfrau.be. Jede Woche erscheint in den Werbezeitungen *Wochenspiegel* und *KurierJournal* unter der Rubrik „Nützliche Adressen“ ein Hinweis auf die Bürgerbeauftragte des Parlaments. 2019 gab die Ombudsfrau zusammen mit den anderen belgischen parlamentarischen Ombudsmännern ein Faltblatt heraus, das nach den Regeln der Leichten Sprache verfasst wurde. Das Faltblatt wurde an alle Haushalte im Süden der Deutschsprachigen Gemeinschaft verteilt. Im Norden der Deutschsprachigen Gemeinschaft wurde das Faltblatt in den Apotheken ausgelegt. Die Ombudsfrau war 2019 auf drei Märkten mit einem Stand vertreten: im Mai auf dem Monatsmarkt in St. Vith, im September auf dem Lambertusmarkt in Eupen und im November auf dem Katharinenmarkt in St. Vith. Im August erhielt die Ombudsfrau die

Möglichkeit, ihre Arbeit in der BRF-Sendung „Brasserie“ vorzustellen. Außerdem erschienen mehrere Anzeigen im *Wochenspiegel* und im *GrenzEcho*.

Die Ombudsfrau nahm insgesamt 50 Außentermine wahr. Unter anderem stellte sie die Arbeitsweise der Ombudsfrau in Informationsveranstaltungen in vierhiesigen Gemeinden und fünf ÖSHZ vor und nahm als Repräsentantin des Amtes der Ombudsfrau an fünf öffentlichen Feierlichkeiten teil.

KAPITEL 8 – DATENSCHUTZ

In Anwendung der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) hat die Ombudsfrau eine Datenschutzerklärung auf ihrer Website <https://www.dg-ombudsfrau.be/privacy.htm> veröffentlicht. Personen, die eine Beschwerde einreichen, werden zudem auf die Erfassung ihrer Daten und ihre diesbezüglichen Rechte hingewiesen. Die Daten selbst werden auf einem speziell gesicherten Cloud-Dienst des flämischen Anbieters Kinamo hinterlegt. Die Ombudsfrau hat diese Aufgabe dem externen Datenschutzbeauftragten der Firma The Privacy Office S.A., Hochstrasse 81 in 4700 Eupen anvertraut. Für die Bereiche Sekretariat und Informatik hat die Ombudsfrau jeweils einen Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen. Diese wurden vom Datenschutzbeauftragten kontrolliert.

KAPITEL 9 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG

Die Ausgaben in Höhe von 120.034,66 Euro lagen im Rahmen der Einnahmen. Die Einnahmen stellen sich zusammen aus der Dotation des Parlaments (120.000 Euro) sowie der Beteiligung der parlamentarischen Ombudsmänner der anderen Teilstaaten an den Kosten für die Herausgabe einer gemeinsamen Broschüre.

Der Anstieg der Personalkosten geht auf eine Aufstockung der Leistungen der Ombudsfrau von 60 % auf 80 % (+ 7,6 Stunden/Woche) und des Sekretariats von 31 % (+ 4 Stunden/Woche) zurück.

	2018	2019
Personalkosten	65.517,98	103.802,14
Bürokosten	4.709,55	7.149,88
Öffentlichkeitsarbeit	3.097,38	4.313,91
Weiterbildung	5.152,90	2.232,88
Netzwerkarbeit	1.647,00	2.535,85
Summe	80.124,81	120.034,66

Außentermine 2019

08.01.2019: *Plateforme Droits de l'homme* in Brüssel

11.01.2019: Verwaltungsrat der *Commission permanente des médiateurs et ombudsmans* (CPMO) in Brüssel

17.01.2019: Treffen des Netzwerks der lokalen Ombudsmänner in Brüssel

29.01.2019: Neujahrsempfang des Königs in Brüssel

06.02.2019: Treffen mit dem Ombudsmann der Wallonie in Namür
 19.02.2019: Treffen der Bürgerbeauftragten des Landes Rheinland-Pfalz in Mainz
 22.02.2019: Verwaltungsrat CPMO in Brüssel
 28.02.2019: Vorstellung Ombudsmänner AG Belgian Disability in Brüssel
 28.02.2019: Treffen mit Teilnehmern der Verwaltungskurse in Walhorn
 12.03.2019: Teilnahme *Plateforme des droits de l'homme* in Brüssel
 13.03.2019: Vorstellung der Ombudsfrau in der Gemeinde Kelmis
 19.03.2019: Vorstellung Jahresbericht flämischer Ombudsmann im Flämischen Parlament
 26.03.2019: Vorstellung der Ombudsfrau in der Gemeinde Büllingen
 28.03.2019: Tagung „*Le retrait d'acte administratif*“ in Louvain-la-Neuve
 29.03.2019: Verwaltungsrat CPMO
 02.04.2019: *Plateforme des Droits de l'homme*
 19.04.2019: Vorstellung der Ombudsfrau in der Gemeinde Lontzen
 29.04.2019: *Formation droit des jeunes* in Namür
 07.05.2019: *Plateforme des Droits de l'homme*
 07.05.2019: Treffen mit dem Innenminister zur Sprachenthematik in Eupen
 13.05.2019: Vorstellung der Ombudsfrau in der Stadtgemeinde Eupen
 21.05.2019: Monatsmarkt St. Vith
 23.05.2019: *Commission permanente des médiateurs et ombudsmans*
 04.06.2019: *Plateforme des Droits de l'homme*
 06.06.2019: „*La neutralité du médiateur*“, Universität Saint-Louis in Brüssel
 17.06.2019: Vorstellung der Ombudsfrau im ÖSHZ Burg-Reuland
 19.06.2019: Vorstellung der Ombudsfrau im ÖSHZ Büllingen
 21.06.2019: Seminar im Schloss Hofen
 25.06.2019: Netzwerk lokale Ombudsmänner in Courcelles
 13.08.2019: Vorstellung der Ombudsfrau im ÖSHZ St. Vith
 27.08.2019: Termin im ÖSHZ Raeren
 03.09.2019: *Plateforme des Droits de l'homme*
 14.09.2019: Feierlichkeiten im Wallonischen Parlament in Namür
 15.09.2019: Lambertusmarkt in Eupen
 17.09.2019: Workshop zum Thema Armut, Ministerium der Deutschsprachigen
 Gemeinschaft in Eupen
 17.09.2019: Vorstellung im ÖSHZ St. Vith
 20.09.2019: *Commission permanente des médiateurs et ombudsmans*
 01.10.2019: *Plateforme des Droits de l'homme*
 04.10.2019: Treffen der Ombudsdienste Wallonie und Flandern in Eupen
 01.11.2019: *Poldershop „Ombudstools“* in Den Haag (NL)
 05.11.2019: Arbeitssessen im Parlement Benelux in Brüssel
 05.11.2019: *Plateforme des Droits de l'homme*
 08.11.2019: SOLVIT in Brüssel
 11.11.2019: Feierlichkeiten in Brüssel zum Gedenken an das Ende des Ersten Weltkriegs
 15.11.2019: Teilnahme am Te Deum in Brüssel
 19.11.2019: Festakt der Deutschsprachigen Gemeinschaft in St. Vith
 19.11.2019: Katharinenmarkt in St. Vith
 25.11.2019: Treffen der lokalen Ombudsmänner in Charleroi
 03.12.2019: *Plateforme des Droits de l'homme*
 21.12.2019: Empfang des Netzwerks Ostbelgien in Eupen

KAPITEL 10 – AUSBLICK

Folgende Vorhaben will die Ombudsfrau im Jahr 2020 angehen:

- Geschäftsordnung: Die Ombudsfrau wird dem Parlament eine Geschäftsordnung zur Genehmigung vorlegen.
- Sprechstunden in St. Vith: Die Ombudsfrau wird jeden ersten und dritten Freitag im Monat in den Räumlichkeiten des Jugendinformationszentrums (JIZ) im Kultur- und Messezentrum Triangel Sprechstunden abhalten.

- Bürgernähe: Die Ombudsfrau wird Kontakt zu Organisationen aufnehmen, die in Armut lebenden Personen nahestehen (Wohnraum für Alle, Krankenkassen), um dort ihr Amt vorzustellen.
- Zufriedenheitsanalyse: Diese Analyse soll systematisch durchgeführt werden.
- 10 Jahre Ombudsdienst: Im November 2020 wird zum zehnjährigen Bestehen des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft eine akademische Sitzung stattfinden.

KAPITEL 11 – ANHANG

I. Dekret

26. Mai 2009 – Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft

KAPITEL I – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1 – Prinzip

Durch vorliegendes Dekret wird das Amt eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft geschaffen. Wird dieses Amt von einer Frau besetzt, wird diese Ombudsfrau genannt.

Art. 2 – Begriffsbestimmungen

Für die Anwendung des vorliegenden Dekretes versteht man unter:

1. **Verwaltungsbehörden:** Verwaltungseinrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft im Sinne von Artikel 14 §1 Absatz 1 Nummer 1 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat, insofern sie nicht über einen eigenen Ombudsmann oder -dienst verfügen;
2. **Lokale Verwaltungsbehörden:** Verwaltungseinrichtungen der Gemeinden der Deutschsprachigen Gemeinschaft im Sinne von Artikel 14 §1 Absatz 1 Nummer 1 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat, insofern sie nicht über einen eigenen Ombudsmann oder -dienst verfügen;
3. **Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft:** natürliche oder juristische Personen, privaten oder öffentlichen Rechts, die per Dekret oder durch ausdrücklichen Auftrag der Regierung Aufgaben im öffentlichen Interesse wahrnehmen und dafür durch die Deutschsprachige Gemeinschaft mitfinanziert werden und die keine Verwaltungsbehörden im Sinne von Nummer 1 sind;
4. **Sprachengesetzgebung:** gesetzliche Regelungen, die den offiziellen Sprachgebrauch insbesondere in den Bereichen der Gesetzgebungshoheit, der Verwaltungsangelegenheiten, der Gerichtsangelegenheiten, der öffentlichen Ämter und der belgischen Streitkräfte regeln;
5. **Parlament:** das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft;
6. **Präsidium:** das Präsidium des Parlaments.

Für die Anwendung des vorliegenden Dekrets gelten das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft sowie seine Organe und Dienste nicht als Verwaltungsbehörden.

Art. 2.1 – Informationspflicht

Die Verwaltungsbehörden und lokalen Verwaltungsbehörden informieren in ihren Beschlüssen und Mitteilungen über die Möglichkeit einer Anrufung des Ombudsmanns der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Im Rahmen der Behandlung einer Beschwerde obliegt es dem Ombudsmann, bei Nichtbeachtung der in Absatz 1 genannten Verpflichtung über die Berücksichtigung der in Artikel 15 Absatz 2 Nummer 4 genannten Frist zu entscheiden.

KAPITEL II – AUFGABEN, ZIEL UND ARBEITSWEISE

Art. 3 – Aufgaben des Ombudsmanns

§1 – Der Ombudsmann hat folgende Aufgaben:

1. Beschwerden über die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der Verwaltungsbehörden, der lokalen Verwaltungsbehörden und der Einrichtungen mit Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft in ihren Beziehungen zu den Bürgern zu untersuchen und in den bestehenden Konflikten zu vermitteln;
2. Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsmanns fallen, unverzüglich an die zuständigen Instanzen weiterzuleiten;
3. auf Anfrage des Präsidiums 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 durchzuführen;
4. auf Grundlage der bei der Ausführung der in den Nummern 1 und 3 erwähnten Aufgaben gemachten Feststellungen Empfehlungen abzugeben, die sich auf die Erledigung der unterbreiteten Angelegenheit, das künftige Verhalten und das anwendbare Recht beziehen können;
5. dem Parlament auf Grundlage der bei der Ausführung der in den Nummern 1 und 3 erwähnten Aufgaben gemachten Feststellungen Bericht zu erstatten über die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der Verwaltungsbehörden, der lokalen Verwaltungsbehörden und der Einrichtungen mit Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft und
6. die Zusammenarbeit mit anderen in diesem Bereich tätigen Diensten aufzubauen und zu fördern.

§2 – Der Ombudsmann begleitet zudem Beschwerden gegen Behörden und Einrichtungen, die der Sprachengesetzgebung unterliegen, indem er:

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

Der Ombudsmann erstattet dem Parlament auf Grundlage der in Absatz 1 gemachten Feststellungen Bericht.

§2.1 – Im Rahmen des Dekrets vom 15. Oktober 2018 über die individuelle und öffentliche elektronische Kommunikation der Behörden des deutschen Sprachgebiets prüft der Ombudsmann:

1. Beschwerden gegen erhaltene Mitteilungen oder Anträge im Rahmen des Feedback-Mechanismus gemäß Artikel 23 Absatz 3 Nummer 2 desselben Dekrets;
2. Beschwerden gegen die Bewertung gemäß Artikel 21 desselben Dekrets, inwieweit die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen eine unverhältnismäßige Belastung bewirkt.

§3 – Zu den Aufgaben des Ombudsmanns gehört zudem die Prüfung von Meldungen seitens der Personalmitglieder der in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 und 2 erwähnten Behörden, die bei der Ausübung ihres Amtes von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten innerhalb der Verwaltungsbehörde oder lokalen Verwaltungsbehörde, in der sie tätig sind, Kenntnis erlangt haben und der Auffassung sind, dass:

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

§4 – Der Ombudsmann ist nicht dafür zuständig, Beschwerden in Bezug auf gesetzliche Bestimmungen zu behandeln.

Art. 4 – Zielvorgaben

Bei der Erfüllung seiner Aufgaben verfolgt der Ombudsmann das Ziel, zwischen den Bürgern und den Verwaltungsbehörden zu vermitteln und eine alternative Möglichkeit zur Lösung von Konflikten, zur Beilegung von Streitigkeiten und in gewissen Fällen zur Vermeidung von Gerichtsverfahren aufzuzeigen.

Art. 5 – Arbeitsweise

Spätestens sechs Monate nach Einsetzung des ersten Ombudsmanns verabschiedet das Parlament auf dessen Vorschlag eine Geschäftsordnung, in der die interne Verfahrensweise festgelegt wird.

Die in Absatz 1 erwähnte Geschäftsordnung sowie die diesbezüglichen, vom Parlament verabschiedeten Änderungen werden im Belgischen Staatsblatt veröffentlicht.

KAPITEL III – BEZEICHNUNG, RECHTSSTELLUNG UND ORGANISATION

Art. 6 – Bezeichnung des Ombudsmanns

Der Ombudsmann wird nach einem öffentlichen Bewerberaufruf und einem vergleichenden, vom Präsidium festgelegten Auswahlverfahren vom Parlament für eine Dauer von sechs Jahren, die einmal erneuert werden kann, bezeichnet

Der Beschluss des Parlaments zur Bezeichnung des vom Präsidium vorgeschlagenen Kandidaten wird mit einer Zweidrittelmehrheit der abgegebenen Stimmen gefasst.

Art. 7 – Bedingungen zur Ausübung des Mandats

Zum Ombudsmann darf nur bezeichnet werden, wer:

1. Belgier ist;
2. gut beleumundet und im Besitz der bürgerlichen und politischen Rechte ist;
3. den Milizgesetzen genügt;
4. sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprache, gute Kenntnisse der französischen Sprache und befriedigende Kenntnisse der niederländischen Sprache besitzt;
5. fundierte Kenntnisse über die Deutschsprachige Gemeinschaft und das belgische Staatsgefüge besitzt;
6. Inhaber eines Studiennachweises ist, der Zugang zu Ämtern der Stufen I oder II+ in der Parlamentsverwaltung eröffnet;
7. über eine nützliche Berufserfahrung von mindestens fünf Jahren entweder im juristischen, administrativen oder sozialen Bereich oder in einem anderen für das Amt nützlichen Bereich verfügt.

Art. 8 – Eid

Vor seinem Amtsantritt leistet der Ombudsmann vor dem Präsidenten des Parlaments folgenden Eid: 'Ich schwöre Treue dem König, Gehorsam der Verfassung und den Gesetzen des belgischen Volkes.'

Art. 9 – Unvereinbarkeiten

§1 – Während seiner Mandatszeit darf der Ombudsmann keine der folgenden Ämter und Mandate ausüben:

1. das Amt eines Richters, Notars oder Gerichtsvollziehers;
2. den Beruf eines Rechtsanwalts;
3. die Funktion eines Dieners eines anerkannten Kultes oder das Amt eines Vertreters einer durch Gesetz anerkannten Organisation, die moralischen Beistand aufgrund einer nicht-konfessionellen Weltanschauung bietet;
4. ein durch Wahl vergebenes öffentliches Mandat;
5. ein besoldetes Amt im öffentlichen Dienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft oder ein von der Deutschsprachigen Gemeinschaft verliehenes öffentliches Mandat.
6. ein besoldetes Amt im öffentlichen Dienst der lokalen Verwaltungsbehörden oder ein von einer lokalen Verwaltungsbehörde verliehenes öffentliches Amt;
7. ein Amt in einer Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Der Ombudsmann darf drei Jahre nach Beendigung seines Mandats nicht für ein öffentliches Mandat kandidieren.

§2 – Der Ombudsmann darf weder ein öffentliches Amt noch eine andere Funktion ausüben, das beziehungsweise die die Würde seines Amtes oder die Ausübung seiner Aufgaben gefährden oder seiner Unabhängigkeit und Unparteilichkeit schaden könnte.

§3 – Für die Anwendung des vorliegenden Artikels werden einem durch Wahl vergebenen öffentlichen Mandat gleichgesetzt:

1. das Amt eines außerhalb des Gemeinderates ernannten Bürgermeisters;
2. das Mandat eines Verwalters in einer Einrichtung öffentlichen Interesses;
3. das Amt eines Regierungskommissars;
4. das Amt des Gouverneurs, beigeordneten Gouverneurs oder Vizegouverneurs einbegriffen.

Der Inhaber eines durch Wahl vergebenen öffentlichen Mandats, der seine Bezeichnung zum Ombudsmann annimmt, verliert von Rechts wegen sein durch Wahl erhaltenes öffentliches Mandat.

Art. 10 – Unabhängigkeit

Der Ombudsmann handelt bei der Erfüllung seiner Aufgaben völlig unabhängig und neutral. Er kann von seinem Mandat nicht entbunden werden für Handlungen, die er im Rahmen der Ausübungen seines Amtes vornimmt, oder Meinungen, die er im Rahmen seiner Tätigkeiten äußert.

Art. 11 – Amtssitz und Sekretariat

Der Ombudsmann hat seinen Sitz beim Parlament.

Auf Vorschlag des Ombudsmanns legt das Präsidium den materiellen und personellen Rahmen für die Ausübung seines Amtes fest.

Art. 12 – Amts-, Berufs- und Geschäftsgeheimnis

Der Ombudsmann und sein Sekretariat unterliegen dem Amtsgeheimnis in gleichem Maße wie die Auskunft erteilenden Mitarbeiter der Verwaltungsbehörden. Sie sind zur Verschwiegenheit über berufliche und geschäftliche Angelegenheiten verpflichtet, die gemäß ihrer Natur oder aufgrund von Rechtsvorschriften oder Weisungen geheim zu halten sind.

Art. 13 – Ende der Tätigkeiten

§1 – Gemäß Artikel 6 endet das Mandat eines Ombudsmanns nach sechs Jahren, insofern es nicht verlängert wurde.

§2 – Das Parlament setzt dem Mandat des Ombudsmanns vorzeitig ein Ende:

1. auf sein Ersuchen,
2. wenn sein Gesundheitszustand die Ausübung seiner Aufgaben ernstlich gefährdet;
3. wenn er die in Artikel 7 angeführten Bedingungen zur Ausübung des Mandats nicht mehr erfüllt;
4. wenn er eine der Funktionen oder eines der Ämter oder Mandate, die in Artikel 9 erwähnt sind, ausübt.

Das Parlament kann den Ombudsmann vorzeitig abberufen:

1. im Einverständnis mit dem Ombudsmann;
2. aus schwerwiegenden Gründen.

§3 – Beendet der amtierende Ombudsmann seine Tätigkeiten vor Ablauf seines Mandates, veröffentlicht das Parlament so schnell wie möglich einen neuen Bewerberaufruf, um schnellstmöglich einen Ombudsmann für die Fortsetzung des Mandats zu bezeichnen.

Das Mandat des im Rahmen dieses Paragraphen eingesetzten Ombudsmanns kann durch ein neues Mandat fortgesetzt werden.

KAPITEL IV – BESCHWERDEMANAGEMENT

Art. 14 – Einleitung des Verfahrens

Der Ombudsmann wird auf Anfrage oder aus eigener Initiative tätig.

Art. 15 – Annehmbare Beschwerden

Der Ombudsmann befasst sich mit einer Beschwerde, wenn:

1. sie in seinen Zuständigkeitsbereich fällt;
2. sie schriftlich oder persönlich eingereicht wurde;
3. sie in deutscher oder französischer Sprache eingereicht wurde;
4. die Identität des Beschwerdeführers bekannt ist.

Der Ombudsmann kann die Behandlung einer Beschwerde verweigern, wenn:

1. sie offensichtlich unbegründet ist;
2. der Beschwerdeführer weder bestehende Einspruchsverfahren eingeleitet, noch Schritte bei der betreffenden Verwaltungsbehörde, lokalen Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft unternommen hat, um Genugtuung zu erhalten;
3. sie im Wesentlichen identisch ist mit einer Beschwerde, die der Ombudsmann bereits zurückgewiesen hat, insofern keine neuen Fakten vorliegen;
4. sie sich auf Fakten bezieht, die mehr als ein Jahr vor Einreichung der Beschwerde zurückliegen mit Ausnahme einer Beschwerde, die Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens ist;
5. sie Bezug auf Personalfragen des Verwaltungsdienstes nimmt, in dem der Beschwerdeführer beschäftigt ist mit Ausnahme einer im Rahmen von Artikel 3 §3 formulierten Beschwerde.

Art. 16 – Zugelassene Beschwerdeführer

Ungeachtet ihrer Staatsangehörigkeit, ihres Aufenthaltsortes und ihres Gesellschaftssitzes kann jede natürliche Person, jede juristische Person oder jede nichtrechtsfähige

Vereinigung, die ein direktes Interesse vorweisen kann, Beschwerden beim Ombudsmann einreichen.

Die Beschwerde einer juristischen Person oder einer nichtrechtsfähigen Vereinigung wird von einer ordnungsgemäß beauftragten natürlichen Person eingereicht.

Art. 16.1 – Besondere Schutzmaßnahme

Ein Personalmitglied, das eine in Artikel 3 §3 beschriebene Widrigkeit meldet, kann auf Anfrage unter den Schutz des Ombudsmanns gestellt werden. Die entsprechenden Verwaltungsbehörden und lokalen Verwaltungsbehörden setzen ein entsprechendes Protokoll mit dem Ombudsdienst auf. Dieses Protokoll sieht neben dem Zeitraum der Unterschutzstellung, Mindestschutzmaßnahmen wie die Aussetzung der Disziplinarverfahren, Regeln zur Beweislastverteilung und die Möglichkeit einer freiwilligen Versetzung vor.

Art. 17 – Information der Parteien des Beschwerdeverfahrens

§1 – Der Ombudsmann informiert den Beschwerdeführer unverzüglich über seinen Beschluss, die Beschwerde zu bearbeiten, eine Bearbeitung zu verweigern oder sie an einen anderen Ombudsmann oder zuständigen Dienst weiterzuleiten.

Die Weigerung, eine Beschwerde zu bearbeiten, muss mit Gründen versehen sein.

Der Ombudsmann informiert die Verwaltungsbehörde, lokale Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft über eine gegen sie gerichtete Beschwerde, die er zu untersuchen beabsichtigt.

§2 – Der Ombudsmann informiert den Beschwerdeführer regelmäßig über die infolge seiner Beschwerde unternommenen Schritte.

Art. 18 – Prüfung

Der Ombudsmann prüft beanstandetes Verhalten auf Recht- und Zweckmäßigkeit, Angemessenheit, Korrektheit und Billigkeit.

Er versucht, die Standpunkte des Beschwerdeführers mit denen der betroffenen Dienste in Einklang zu bringen.

Art. 19 – Mitwirkungspflichten

§1 – Der Ombudsmann kann den Mitarbeitern der in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 bis 3 erwähnten Behörden und Einrichtungen, an die er im Rahmen seines Auftrags Fragen richtet, eine angemessene zwingende Frist für die schriftliche oder mündliche Beantwortung dieser Fragen auferlegen.

Liegt innerhalb der gemäß Absatz 1 auferlegten Frist keine oder eine nur unvollständige Antwort vor, teilt der Ombudsmann dem Präsidium dies unverzüglich mit und nimmt es in den in Artikel 25 erwähnten Bericht auf.

§2 – Unbeschadet Artikel 15 der Verfassung und der diesbezüglichen Gesetze, Dekrete und Erlasse darf der Ombudsmann im Rahmen seiner Aufgaben ebenfalls vor Ort alle Feststellungen machen, sich alle Unterlagen aushändigen und Auskünfte geben lassen, die er für notwendig hält, und alle betroffenen Personen anhören.

§3 – Personen, die an ein Amts-, Berufs- oder Geschäftsgeheimnis gebunden sind, werden im Rahmen der von den Ombudsmännern durchgeführten Untersuchung von ihrer Geheimhaltungspflicht entbunden. Die Geheimhaltungspflicht gilt weiterhin für Informationen, die durch das Arztgeheimnis geschützt sind oder von denen die Personen in ihrer Eigenschaft als notwendige Vertrauenspersonen Kenntnis genommen haben.

§4 – Der Ombudsmann kann die Unterstützung von Sachverständigen der in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 bis 3 erwähnten Behörden und Einrichtungen in Anspruch nehmen.

Art. 20 – Umgang mit verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Elementen

§1 – Wenn der Ombudsmann bei der Ausübung seiner Aufgaben Fakten feststellt, bei denen es sich um disziplinarrechtliche Verstöße handelt oder die solche ernsthaft vermuten lassen, unterrichtet er die in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 bis 3 erwähnten Behörden und Einrichtungen darüber.

Wenn er bei der Ausübung seiner Aufgaben Fakten feststellt, die eine Straftat darstellen, informiert er gemäß Artikel 29 des Strafprozessgesetzbuches den Prokurator des Königs darüber.

§2 – Ungeachtet der in Artikel 19 §1 Absatz 1 vorgesehenen Verpflichtung wird das Prüfungsverfahren ausgesetzt, wenn der Beschwerdegrund Gegenstand eines verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Einspruchsverfahrens ist.

Die in Artikel 2 Absatz 1 Nummern 1 bis 3 erwähnten Behörden und Einrichtungen und der Beschwerdeführer benachrichtigen den Ombudsmann unverzüglich über das eingereichte Einspruchsverfahren.

Der Ombudsmann informiert den Beschwerdeführer sowie die betroffene Behörde oder Einrichtung umgehend, wenn ein Prüfungsverfahren ausgesetzt wird.

Die Einreichung und die Bearbeitung einer Beschwerde durch den Ombudsmann haben keinerlei aussetzende oder unterbrechende Wirkung auf etwaige diesbezügliche verwaltungsrechtliche oder gerichtliche Einspruchsverfahren.

§3 – In Abweichung zu §2 und unbeschadet der in Artikel 19 Absatz 3 der koordinierten Gesetze vom 12. Januar 1973 über den Staatsrat vorgesehenen Fälle kann der Ombudsmann das Prüfungsverfahren fortsetzen, insofern die Verwaltungsakte oder der Sachverhalt Gegenstand einer Nichtigkeitsklage vor dem Staatsrat sind.

Art. 21 – Prüfungsergebnis

§1 – Sofern keine Einigung zwischen Beschwerdeführer und der betreffenden Verwaltungsbehörde, lokalen Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft gefunden wird, kann der Ombudsmann jede Empfehlung an den betreffenden Dienst richten, die ihm zweckdienlich scheint. In diesem Fall informiert er den zuständigen Minister beziehungsweise die zuständige Aufsichtsinstanz darüber.

§2 – Die betreffende Verwaltungsbehörde, lokale Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft informiert den Ombudsmann, inwiefern seiner Empfehlung Folge geleistet wurde.

Berücksichtigt die betreffende Verwaltungsbehörde, lokale Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft die Empfehlung des Ombudsmanns nicht, teilt sie ihm dies in einem begründeten Schreiben mit.

Art. 22 – Unentgeltlichkeit

Die Leistungen des Ombudsmanns sind für den Beschwerdeführer kostenfrei.

KAPITEL V – BERICHTERSTATTUNG IM PARLAMENT

Art. 23 – Bericht

Der Ombudsmann richtet jährlich spätestens am 31. März einen schriftlichen Bericht in Bezug auf seine Tätigkeiten des Vorjahres an das Parlament. Mit Einverständnis des Präsidiums kann die Erstellung dieses Berichts in einem zweijährigen Zyklus erfolgen. Außerdem kann er, wenn er es für zweckdienlich hält, dem Parlament Zwischenberichte vorlegen.

Im Rahmen der in Absatz 1 erwähnten Modalitäten übermittelt der Ombudsmann den Gemeinderäten eine Abschrift des Berichts.

Die Berichte umfassen die vom Ombudsmann ausgesprochenen Empfehlungen und weisen auf eventuelle, bei der Ausübung seiner Aufgaben aufgetretene Schwierigkeiten hin.

Die Identität der Beschwerdeführer und der Personalmitglieder der betreffenden Verwaltungsbehörde, lokalen Verwaltungsbehörde oder Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft darf in diesen Berichten nicht angegeben werden.

Die Berichte werden vom Parlament veröffentlicht.

Der Ombudsmann kann jederzeit entweder auf seinen Antrag hin oder auf Ersuchen des Parlaments vom Parlament angehört werden.

KAPITEL VI – FINANZIERUNG

Art. 24 Vergütung des Ombudsmanns

Das Präsidium legt die Art und die Höhe der Entschädigung des Ombudsmanns sowie die entsprechenden Auszahlungsmodalitäten fest.

Der Ombudsmann kann auf die in Absatz 1 vorgesehenen Entschädigungen während des Zeitraums verzichten, für den er eine Verzichtserklärung beim Generalsekretär des Parlaments hinterlegt hat.

Art. 25 – Zur Verfügung gestellte Finanzmittel

Das Präsidium verabschiedet jährlich auf Vorschlag des Ombudsmanns den Haushaltsplan und die Rechnungslegung seines Dienstes. Entsprechende Mittel werden im Haushaltsplan des Parlaments vorgesehen.

Der Ombudsmann legt dem Rechnungshof seine Konten zur Überprüfung vor.

KAPITEL VII – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Art. 26 – Inkrafttreten

Vorliegendes Dekret tritt am Tage seiner Verabschiedung in Kraft.

II. Auflistung von Behörden und Einrichtungen, die in der Zuständigkeit der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft liegen

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

Zum Ministerium gehören der Jugendhilfedienst, der Jugendgerichtsdienst, der Vermittlungsdienst Adoption und das Justizhaus.

Als Einrichtung öffentlichen Interesses gelten: das Arbeitsamt (ADG), die Autonome Hochschule (AHS), der Belgische Rundfunk (BRF), die Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL), der Wirtschafts- und Sozialrat (WSR) sowie das Zentrum für die gesunde Entwicklung von Kindern und Jugendlichen (Kaleido).

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

Unter lokalen Verwaltungsbehörden versteht man die Gemeinden, die Öffentlichen Sozialhilfezentren und die autonomen Gemeinderegien (z. B. Kultur- und Messezentrum Triangel).

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

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

III. Die Normen der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft

11.1 VORWORT

Es besteht allgemein Einigkeit darüber, dass die Aufgabe einer Ombudsperson darin besteht, Fälle von Missständen in der Verwaltungstätigkeit zu lösen. Was aber ist eine gute Verwaltung oder ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit?

Der erste Europäische Bürgerbeauftragte, Jacob Söderman, war der Ansicht, dass es grundsätzlich zwei Möglichkeiten gibt, Bürger und Beamte darüber zu informieren, was gute und schlechte Verwaltung in der Praxis bedeutet. Die erste besteht darin, dass die Ombudsleute in ihren Untersuchungen von Fall zu Fall entscheiden und die Ergebnisse veröffentlichen. Die zweite ist die Verabschiedung und Veröffentlichung eines Gesetzes bzw. Dekrets oder Kodex für gute Verwaltungspraxis, der inzwischen in den meisten Mitgliedstaaten existiert.

Die föderalen Ombudsleute bemühen sich seit der Schaffung ihres Amtes im Jahre 1995 um die Erstellung eines transparenten Leserasters der Standards, die für die Beurteilung der ihnen vorgelegten Beschwerden verwendet werden. Früher als „Grundsätze der guten Verwaltungspraxis“ bezeichnet, decken diese Normen in Wirklichkeit weitergehende Anforderungen ab als die des Staatsrates und des Kassationsgerichtshofs unter dieser Bezeichnung, und nicht alle lassen sich gerichtlich überprüfen, weshalb wir sie als „Standards für gute Verwaltungspraxis“ neu klassifiziert haben. Dieses Raster diene ab

2010 dem ersten Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft und inzwischen der Ombudsfrau als Vorlage.

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

11.2 RICHTIGE RECHTSANWENDUNG

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

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

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

11.3 GLEICHHEIT

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

Die Bürger, die sich in der gleichen Situation befinden, werden auf gleiche Weise behandelt. Die Bürger, die sich in unterschiedlichen Situationen befinden, erhalten unterschiedliche Behandlungen. Die Situation wird hinsichtlich der ins Auge gefassten Maßnahme beurteilt. Ein Behandlungsunterschied kann zwischen Kategorien von Personen eingeführt werden, sofern er auf einem objektiven Kriterium beruht und angesichts des Ziels und der Folgen der bemängelten Maßnahme vernünftig gerechtfertigt ist. Die Gleichheit ist nicht gewahrt, wenn keine angemessene Verhältnismäßigkeit zwischen den angewandten Mitteln und dem angestrebten Ziel besteht.

11.4 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 Interessen 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.

11.5 ANGEMESSENHEIT UND VERHÄLTNISSMÄSSIGKEIT

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

Gegen den Grundsatz der Angemessenheit wird verstoßen, wenn die Verwaltung ihre Beurteilungsfreiheit auf offensichtlich unangemessene Weise genutzt hat. Die Entscheidung der Verwaltung kann als offensichtlich unangemessen bezeichnet werden, wenn sie anders ausfällt als diejenige, die gleich welcher normal vorsichtige und dienstbeflissene andere Beamte unter den gleichen Umständen getroffen hätte.

Um den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu wahren, achtet ein normal dienstbeflissener Beamter darauf, die Maßnahme zu ergreifen, die am ehesten sowohl den Interessen des Bürgers als auch den von der Verwaltung verfolgten gemeinnützigen Zielen entspricht. Wenn die Anwendung einer Regel oder einer Verwaltungspraxis durch die Verwaltung zu einer für den Bürger ungerechten Situation führt, setzt die Verwaltung alles daran, diesen Missstand zu beheben, wobei sie darauf achtet, die Gleichbehandlung zu wahren und ihre Befugnisse nicht zu überschreiten.

11.6 RECHTSSICHERHEIT

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

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

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

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

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

11.7 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.

11.8 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.

11.9 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.

11.10 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.

11.11 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.

11.12 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.

11.13 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.

11.14 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.

11.15 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.

11.16 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 und den Zugang zu Informationen über Gesetze und Verordnungen zu verbessern. Ohne vollständig sein zu wollen, ist sie bemüht, diese Information zu vereinfachen, damit sie für möglichst viele Personen verständlich ist.

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

IV. VEREINBARUNG MIT DER STÄNDIGEN KOMMISSION FÜR SPRACHENKONTROLLE

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

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

- Aufgrund der Versammlung vom 5. März 2018 im Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft zwischen den Vertretern der Deutschsprachigen Gemeinschaft und dem Präsidenten der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle,

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

KAPITEL I – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

KAPITEL III – BEARBEITUNG DER BEI DER SKSK UNMITTELBAR EINGEREICHTEN KLAGE

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

KAPITEL IV- ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN

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

Art. 10 – Unbeschadet ihres Rechts, in ihrem eigenen Namen Klagen einzureichen, verpflichtet sich die Ombudsfrau, dem Präsidenten der SKSK mögliche Probleme in Bezug auf die Einhaltung der KGS mitzuteilen.
Der Präsident der SKSK entscheidet über die weitere Bearbeitung einer solchen Mitteilung. Diese wird der Ombudsfrau zur Kenntnis gebracht.

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

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

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

KAPITEL V – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

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

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

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

V. Gemeinsame Bewertung der Ausführung des Vereinbarungsprotokolls des Jahres 2019

Gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2019 des Vereinbarungsprotokolls vom 19. September 2018 zwischen der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens.

2019 leitete die Ombudsfrau, bzw. ihre Mitarbeiterin in deren Auftrag, insgesamt 12 Beschwerden an den Präsidenten der SKSK weiter. Die Anzahl der weitergeleiteten Akten ist im Vergleich zu 2018 erheblich geringer. 2018 wurden insgesamt 50 Beschwerden weitergeleitet, davon 42 zwischen dem 19. September und dem 31. Dezember 2018. 2018 bezogen sich mehr als die Hälfte der Beschwerden (29 Beschwerden) auf die Abschaffung des deutschsprachigen Kundendienstes durch den Stromanbieter Essent; 2019 war es nur noch eine Beschwerde.

Der Rückgang der Weiterleitungen erklärt sich zudem durch die neue Arbeitsweise der Ombudsfrau. Bevor sie dem Beschwerdeführer empfiehlt, die SKSK anzurufen, schlägt sie ihm zuerst vor, die betreffende Firma, Behörde oder Einrichtung selbst anzuschreiben. Wenn sie schon im Besitz eines Gutachtens der SKSK in Bezug auf eine vergleichbare oder

auf die gleiche Problemstellung ist, leitet sie die Beschwerde direkt an den zuständigen Ombudsmann weiter (mit Verweis auf die „Rechtsprechung“ der SKSK). In der Anlage befindet sich eine Liste aller Beschwerden bzw. Fragen aus dem deutschen Sprachgebiet, die 2019 an die SKSK weitergeleitet wurden.

Angelegenheiten, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenztbar sind (Artikel 2)

Artikel 2 des Vereinbarungsprotokolls sieht vor: „Dieses Vereinbarungsprotokoll ist nur anwendbar auf Klagen, Stellungnahmen und andere allgemeine Angelegenheiten im Rahmen der KGS, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenztbar sind.“ Der Satzteil „die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenztbar sind“ wurde von der Ombudsfrau in dem Sinne interpretiert, dass es sich um Klagen oder Anfragen handeln muss:

- a) von Bürgern, Unternehmern oder Einrichtungen mit Wohnsitz bzw. Sitz im Gebiet der deutschen Sprache nach KGS;
- b) die sich beziehen auf die Rechte von deutschsprachigen Bürgern bzw. Unternehmen oder auf die Pflichten als Behörde mit Sitz im Gebiet deutscher Sprache.

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

Artikel 3 des Vereinbarungsprotokolls sieht vor: „Der Präsident der SKSK wird mit einer von der Ombudsfrau an ihn per Einschreiben, gewöhnliche oder elektronische Post gerichteten unterzeichneten Antragschrift rechtsgültig befasst.“ Im ersten Halbjahr leitete die Ombudsfrau die Beschwerden ausschließlich per E-Mail an den Präsidenten der SKSK weiter. Aufgrund von technischen Problemen bei der Übertragung der E-Mails entschied sich die Ombudsfrau jedoch ab dem Monat September 2019, die Beschwerden nur noch per Briefpost zu übermitteln. Der Präsident erklärte, dass die begleitende Übersetzung es ihm ermögliche, den Gegenstand der Beschwerde unmittelbar einzuordnen.

Mitteilung der Identifizierungsdaten des Klägers und die Darlegung des Sachverhaltes (Artikel 4)

Die Identifizierungsdaten sowie der Gegenstand der Klage wurden mitgeteilt. Bei der Übermittlung einer Akte ist der Ombudsfrau ein Fehler unterlaufen: Sie erwähnte in ihrem Schreiben, dass ein Erklärungsformular zu Investitionen aus dem Jahr 2013 im Jahr 2013 unterzeichnet worden sein; korrekt hätte es lauten müssen im Jahr 2016. Das Formular war der Beschwerde beigelegt. Die SKSK bezog sich auf das im Begleitschreiben erwähnte Datum, um zu dem Schluss zu kommen, dass die Beschwerde nicht annehmbar sei, da älter als fünf Jahre. Bei Erhalt der Entscheidung der SKSK fiel der Ombudsfrau der Fehler auf. Daraufhin informierte sie die SKSK per Brief über den ihr unterlaufenen Fehler und bat um ein neues Gutachten.

Die Ombudsfrau ist aus eigener Initiative dazu übergegangen, der Beschwerde eine Übersetzung des Sachverhalts auf Französisch beizufügen, dies jedoch ohne Gewähr.

Empfangsbestätigung (Artikel 5)

Der Präsident der SKSK hat in allen Fällen den Empfang der Beschwerden bzw. der Anfrage bestätigt. 2019 erfolgte dies ausschließlich per Brief.

Die Ombudsfrau hat die Möglichkeit, sich beim Präsidenten über den Stand der Dinge zu informieren.

Die Ombudsfrau hat die Möglichkeit, sich beim Präsidenten der SKSK über den Stand der Dinge zu informieren.

Im Allgemeinen informierte sich die Ombudsfrau nicht speziell über den Stand der Dinge, weil die SKSK ihr Gutachten innerhalb der vorgegebenen Frist abgibt.

Die Ombudsfrau erhielt seitens der Beschwerdeführer diesbezüglich auch keine Anfragen. Die Ombudsfrau nahm diese Möglichkeit nur in den Fällen in Anspruch, in denen sie keine Empfangsbestätigung erhalten hatte. Im Rahmen dieser Nachfrage wurde festgestellt, dass die SKSK gewisse E-Mails nicht empfangen hatte. Aus diesem Grund sendete die Ombudsfrau die Beschwerden erneut, diesmal jedoch auf dem Postweg.

Notifizierung der Stellungnahmen (Artikel 7)

Die Ombudsfrau erhielt in dieser Zeit 25 Gutachten von der SKSK, die sich auf das deutsche Sprachgebiet beziehen. Die entsprechende Liste für 2019 finden Sie im Anhang.

Mitteilung der SKSK an die Ombudsfrau jeglicher Stellungnahmen in Bezug auf das deutsche Sprachgebiet (Artikel 8)

Während des Jahres 2019 wurden der Ombudsfrau alle Stellungnahmen in Bezug auf das deutsche Sprachgebiet übermittelt.

Erkundigungen über die Auslegung der KGS und Stellungnahmen der SKSK (Artikel 9)

Die Ombudsfrau stellte eine Frage bezüglich der Auslegung der KGS an die SKSK. Die Ombudsfrau fragte beim Vorsitzenden an, ob es möglich sei, die Zulässigkeitskriterien der SKSK in Bezug auf den Beweis des Gebrauchs der (deutschen) Sprache bei Online-Kontaktformularen zu überdenken. Beim Ausfüllen eines Online-Kontaktformulars erhält der Bürger nicht immer eine Kopie des Formulars. Wenn die SKSK den Bürger bittet, das Einreichen des auf Deutsch ausgefüllten Formulars zu beweisen, ist ihm dies nicht möglich. Wenn die Behörde im Nachhinein in Form einer Stellungnahme auf das Kontaktformular reagiert hat, bittet die Ombudsfrau die SKSK, bei der Behörde selbst eine Kopie des Kontaktformulars zu beantragen (dies, um den Sprachgebrauch zu beweisen).

Hinweise der Ombudsfrau über mögliche Probleme bei der Einhaltung der KGS (Artikel 10)

Dieser Passus im Vereinbarungsprotokoll ist vorgesehen, wenn Personen sich scheuen, selbst Beschwerde einzureichen. Solche Hinweise hat es 2019 nicht gegeben.

Die Ombudsfrau merkt an, dass die Website der SKSK weiterhin noch nicht vollständig dreisprachig ist (z. B. der Teil „Dokumentation“ und „Jahresberichte“). Jedoch gibt es Fortschritte: alle älteren Gutachten zum deutschen Sprachgebiet bis 2017 sind aufgeführt. Der Vorsitzende der SKSK schlägt vor, mit dem Präsidenten des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft ein gemeinsames Schreiben an den Innenminister zu richten, um auf die Problematik der unvollständigen Übersetzung der Website der SKSK aufmerksam zu machen. Er bittet die Ombudsfrau, diesen Vorschlag an die Verantwortlichen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft weiterzuleiten.

Mitteilung über Maßnahmen, die öffentliche Behörden oder Personen infolge der Stellungnahmen der SKSK ergriffen haben (Artikel 11)

Die Verbraucherschutzzentrale VoG mit Sitz in Eupen hat eine Sammelklage gegen den Energieanbieter Essent (Gutachten Nr. 51.160 und andere) und weitere Anbieter (u. a. Eneco – Gutachten Nr. 51.021) angestrengt. Im Rahmen dieses Verfahrens ist eine gütliche Phase vorgesehen. Diese Phase ist vertraulich, sodass die Verbraucherschutzzentrale VoG keine Auskünfte erteilt, auch nicht der Ombudsfrau.

Proximus: (Gutachten Nr. 51.248) Die Ombudsfrau hat den Ombudsdienst für Telekommunikation eingeschaltet. Der Ombudsmann für Telekommunikation nahm Stellung und erklärte die Beschwerde für begründet. Es bleibt seitens Proximus jedoch nur bei vagen Versprechungen.

FCR Media, Herausgeber der Weißen und Gelben Telefonseiten, (Gutachten Nr. 51.009) – Beschwerde in Bezug auf die Notrufnummern: Auch diese Beschwerde hat die Ombudsfrau an den Ombudsmann für Telekommunikation weitergeleitet. Gegenstand der Beschwerde war, dass FCR Media das Gutachten der SKSK nicht anerkennt. Bevor der Ombudsmann für Telekommunikation die Beschwerde inhaltlich prüft, bittet er zuerst das Unternehmen um eine Stellungnahme. Nach Erhalt der Stellungnahme von FCR Media leitet er diese weiter an den Bürger, mit der Bitte zu reagieren. Dafür erhält dieser 10 Arbeitstage Zeit. Wenn der Bürger nicht innerhalb dieser Zeitspanne antwortet, geht der Ombudsmann für Telekommunikation davon aus, dass der Bürger mit der Antwort der Gegenpartei zufrieden ist. In der Kommunikation zwischen diesem Ombudsmann und den Bürgern soll es, Aussagen von Bürgern zufolge, Probleme beim E-Mail-Verkehr gegeben haben. Des Weiteren stellt sich die Frage, ob für den Bürger die Frist von 10 Tagen zu knapp bemessen ist. Andere Bürger stellen sich die Frage, ob nicht der Politik eine größere Rolle bei der Suche nach einer Lösung zukommen sollte.

Die *Société de l'Industrie musicale* (Gutachten Nr. 51.013) hat inzwischen eine externe Firma mit der Ausstellung der Rechnungen in deutscher Sprache beauftragt.

Das Landesinstitut für Kranken- und Invalidenversicherung (Gutachten Nr. 50.435): Das Gutachten wurde an den Föderalen Ombudsmann weitergeleitet. Das LIKIV gestand den Fehler ein und akzeptierte eine Rückzahlung von Leistungen.

Verkehrsschilder (Gutachten Nr. 50.407): Diese wurden ersetzt.

VI. 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 (KGS)
- das Ordentliche Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen (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 KGS regelt 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 KGS unterscheidet 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 gemäß der KGS Dienststellen, die für das gesamte Gebiet Belgiens zuständig sind.

VII. Angenommene Beschwerden der Ombudsfrau in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Einrichtung
1.	19-010	Jan. 2019	Prüfungsstress – Klassenratsbeschluss	Verwaltungsbehörden
2.	19-029	Feb. 2019	Zusammenlegen der Kindergeldakten	Verwaltungsbehörden
3.	19-036	Feb. 2019	Besteuerung Ferienlagerwiesen	Lokale Behörden
4.	19-039	März 2019	Ablehnung der Teilnahme an einer Weiterbildung	Verwaltungsbehörden
5.	19-059	März 2019	Ablehnung Hilfsmittel	Verwaltungsbehörden
6.	19-058	März 2019	keine Anhörung zu einer Entscheidung	Lokale Behörden
7.	19-062	März 2019	Bezuschussung	Verwaltungsbehörden
8.	19-063	März 2019	Bezuschussung	Verwaltungsbehörden
9.	19-038b	März 2019	Kontakt zu Erziehungsberechtigten	Unterrichtswesen
10.	19-073	Apr. 2019	Platzvergabe Senioreneinrichtung	Verwaltungsbehörden
11.	19-076a	Apr. 2019	Klassenratsentscheidung	Unterrichtswesen
12.	19-076b	Apr. 2019	Entscheidung der Einspruchskammer	Verwaltungsbehörden
13.	19-078	Apr. 2019	Verweigerung einer Anerkennung	Lokale Behörden
14.	19-077	Apr. 2019	Zahlungsverzug	Lokale Behörden
15.	19-095	Apr. 2019	Bevölkerungsdienst	Lokale Behörden
16.	19-102	Mai 2019	Steuer auf leerstehende Wohnungen	Lokale Behörden
17.	19-115	Mai 2019	Ablehnung eines Antrags	Lokale Behörden
18.	19-128a	Juni 2019	Steuer auf Zweitwohnsitz	Lokale Behörden
19.	19-135	Juni 2019	Verpachtung	Lokale Behörden
20.	19-134a	Juni 2019	Bevölkerungsregister	Lokale Behörden
21.	19-148	Juli 2019	Übermittlung Wasserzählerstand	Lokale Behörden
22.	19-128b	Juli 2019	Verweigerung von Akteneinsicht	Lokale Behörden
23.	19-154	Juli 2019	Protokoll Falschparken	Lokale Behörden
24.	19-115b	Juli 2019	Probleme mit einem Schwerbehindertenausweis	Lokale Behörden
25.	19-167	Aug. 2019	Ablehnung Ausstellung eines AktiF-Zertifikats	Verwaltungsbehörden
26.	19-169	Aug. 2019	Begründung eines Gutachtens zur Prüfungsbefreiung	Verwaltungsbehörden
27.	19-168a	Aug. 2019	Polizei erscheint nicht vor Ort	Lokale Behörden

28.	19-128c	Aug. 2019	Bewertung Sachschaden	Lokale Behörden
29.	19-181a	Sep. 2019	Parkverbotsschild bringt nicht die gewünschte Lösung	Lokale Behörden
30.	19-196	Sep. 2019	Nichtversetzung in den berufsbildenden Unterricht	Unterrichtswesen
31.	19-197	Okt. 2019	Rechnungen für Arbeiten in der Nähe eines Hauses	Lokale Behörden
32.	19-206	Okt. 2019	Weigerung zur Erteilung Wohnsitzbescheinigung	Lokale Behörden
33.	19-208	Okt. 2019	Broschüre zur Mwst-Sondererklärung ist auf Französisch	Verwaltungsbehörden
34.	19-214	Okt. 2019	Hundezucht	Lokale Behörden
35.	19-216	Nov. 2019	Ablehnung AktiF-Bezuschussung	Verwaltungsbehörden
36.	19-206a	Nov. 2019	Probleme mit der lokalen Polizei	Lokale Behörden
37.	19-225	Nov. 2019	Verpachtung von Ländereien	Lokale Behörden
38.	19-128d	Nov. 2019	Entfernen eines Astes in Rechnung gestellt	Lokale Behörden
39.	19-231	Nov. 2019	Gebäudeschaden	Lokale Behörden
40.	19-165a	Nov. 2019	unterschiedliche Behandlung bezüglich der Kontrolle der Raumordnungsverpflichtungen	Lokale Behörden
41.	19-001e	Nov. 2019	Akteneinsicht	Verwaltungsbehörden
42.	19-105a	Dez. 2019	überhöhte Rechnung	Lokale Behörden
43.	19-030p	Dez. 2019	Weigerung Unterstützung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag

VIII. Anfragen und nicht angenommene Beschwerden der Ombudsfrau in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Pos	Akte	Beschwerde		Einrichtung	Art	Grund
1.	19-008	Jan. 2019	Prüfung – Auf dem Pult liegendes Handy – Benotung 0/20	Unterrichtswesen	Beschwerde	Verweigert: Es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet
2.	19-011	Jan. 2019	cohabite avec un ami – statut d'isolé	Lokale Behörden	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
3.	19-017	Jan. 2019	Sorge um ein Enkelkind	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Beschwerdeführer wünscht keine Bearbeitung
4.	19-035	Feb. 2019	vorsorgliche Amtsenthebung	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: Beschwerde stammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung
5.	19-034	Feb. 2019	Weigerung Sozialhilfe	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: – Es wurde nicht auf die

						erste Reaktion der Behörde gewartet
6.	19-037	Feb. 2019	keine Reaktion seitens der (alten) Kindergeldkasse	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: Beschwerde ist unbegründet
7.	19-044	März 2019	Berücksichtigung der Dienstjahre	Unterrichtswesen	Beschwerde	Verweigert: Beschwerde stammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung
8.	19-060	März 2019	keine Zwangseinweisung eines Familienmitglieds	keine Art erfasst	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
9.	19-013	März 2019	Beirat der Personen mit einer Behinderung	keine Art erfasst	Hinweis/Feststellung einer Situation	Informationsanfrage oder Hinweis
10.	19-043	März 2019	Rechtsauskunft Kindergeld Sozialzuschlag	keine Art erfasst	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
11.	19-038a	März 2019	unterlassene Aufsichtspflicht	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
12.	19-133	März 2019	Whistleblower	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: Beschwerde ist älter als ein Jahr
13.	19-001b	März 2019	Akteneinsicht	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
14.	19-061	März 2019	Verweigerung der Förderung der Weiterbildung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
15.	19-070	Apr. 2019	Berufsgeheimnis	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde	Informationsanfrage oder Hinweis
16.	19-075	Apr. 2019	fehlende Begründung einer Entscheidung	Lokale Behörden	Beschwerde	Beschwerdeführer wünscht keine Bearbeitung
17.	19-080a	Apr. 2019	Arbeitsvermittlung	keine Art erfasst	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
18.	19-096	Apr. 2019	Einsicht in die Akte (öffentliche Untersuchung) Kopien machen	Lokale Behörden	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
19.	19-088	Apr. 2019	Zustand der an ÖSHZ-Kunden vermieteten Wohnung	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: Beschwerde ist unbegründet
20.	19-099	Apr. 2019	weniger Kindergeld wegen Trennung der Eltern	Verwaltungsbehörden	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
21.	19-001c	Mai 2019	Verletzung des Amtsgeheimnisses	Verwaltungsbehörden	Hinweis/Feststellung einer Situation	Informationsanfrage oder Hinweis
22.	19-105	Mai 2019	überhöhte Rechnung	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
23.	19-029b	Mai 2019	keine Rechtsbehelfsbelehrung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen

24.	19-111	Mai 2019	keine Antwort auf eine Terminanfrage bei der Bürgermeisterin erhalten	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
25.	19-160	Mai 2019	Müllsteuer: mangelhafte Absprache zwischen Gemeinden	Lokale Behörden	Beschwerde	Informationsanfrage oder Hinweis
26.	19-116	Mai 2019	Ablehnung Ausgleich Arbeitslosengeld	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
27.	19-118	Mai 2019	Verrechnung: zu viel einbehaltenes Kindergeld durch Famifed	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Informationsanfrage oder Hinweis
28.	19-120	Mai 2019	Familienhelferin weigert sich zu kommen	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
29.	19-038c	Mai 2019	Anfrage Info zu Beratung in Trennungssituation	keine Art erfasst	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
30.	19-123	Mai 2019	Recht auf freie Schulwahl Kind mit einem Unterstützungsbedarf	Lokale Behörden	Beschwerde	Beschwerdeführer wünscht keine Bearbeitung
31.	19-038d	Mai 2019	Hilfe bei der Wohnungssuche verweigert	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
32.	19-124	Juni 2019	Abweichung vom Sektorenplan – Info des Nachbarn	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
33.	19-138	Juni 2019	Schulverweis	Unterrichtswesen	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
34.	19-029c	Juni 2019	keinen Zuschlag für kinderreiche Familie	Verwaltungsbehörden	Hinweis/Feststellung einer Situation	Informationsanfrage oder Hinweis
35.	19-142	Juni 2019	Streichung von Eingliederungseinkommen	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
36.	19-143	Juni 2019	nicht einverstanden mit Bewertung einiger Fächer – Nachteil für NC	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: Beschwerde ist unbegründet
37.	19-030c	Juni 2019	Frage nach einer Auskunft – Rechte nach Streichung der Behindertenrente	keine Art erfasst	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
38.	19-017b	Juni 2019	späte Überweisung des Pflegegelds	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
39.	19-017c	Juni 2019	unterlassene Hilfeleistung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Beschwerdeführer wünscht keine Bearbeitung
40.	19-144	Juli 2019	Unzufriedenheit über die Benotung in der 1. Sitzung	Unterrichtswesen	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
41.	19-150	Juli 2019	Probleme mit Lehrkörper	Unterrichtswesen	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
42.	19-156	Juli 2019	Weigerung Annahme Antrag auf Eingliederungseinkommen	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen

43.	19-153	Juli 2019	Gemeindeweg durch ein Privatgelände	Lokale Behörden	Beschwerde	Beschwerdeführer warten ab
44.	19-134b	Juli 2019	Prozedurproblem	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
45.	19-168b	Aug. 2019	Information über Adressänderung	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: Es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet
46.	19-030f	Aug. 2019	Datenschutz bei einer Vorladung	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
47.	19-171	Aug. 2019	Bevölkerungsregister	Lokale Behörden	Beschwerde	Informationsanfrage oder Hinweis
48.	19-173	Aug. 2019	Kindergeld: keine zeitnahe Nachzahlung möglich	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
49.	19-170	Aug. 2019	Unterstützung bei Mehrlingsgeburten.	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
50.	19-172	Aug. 2019	Kürzung der Halbwaisenrente	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Beschwerdeführer wünscht keine Bearbeitung
51.	19-123b	Aug. 2019	Zweifel an der Neutralität der Personen, die dort ernannt wurden und Korrektheit der Arbeit	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
52.	19-176	Aug. 2019	Erstausbau von Gemeindewegen	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
53.	19-072c	Aug. 2019	Intervention ÖSHZ	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
54.	19-177	Sep. 2019	Umrechnung Abiturnote für Deutschland	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Informationsanfrage oder Hinweis
55.	19-180	Sep. 2019	Info zum Behinderten ausweis	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
56.	19-184	Sep. 2019	Terminanfrage wegen Mietschulden	keine Art erfasst	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
57.	19-188	Sep. 2019	Kindergeld: Zusammenhang Halbwaisenrente	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: Beschwerde ist unbegründet
58.	19-189	Sep. 2019	Rassismus	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: Beschwerde stammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung
59.	19-193	Sep. 2019	kein Anrecht auf Kindergeld mehr, gleichzeitig zu jung für eine Berufseingliederungszulage	Verwaltungsbehörden	Hinweis/Feststellung einer Situation	Informationsanfrage oder Hinweis
60.	19-072b	Okt. 2019	fehlender Ausgleich zum Eingliederungseinkommen	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
61.	19-198	Okt. 2019	fehlende Antwort	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Informationsanfrage oder Hinweis

62.	19-072a	Okt. 2019	ausbleibende Auszahlung der BRAWO-Unterstützung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert:- keine eigenen Schritte unternommen
63.	19-199	Okt. 2019	Müllsteuer: Zahlung durch Vermieter	Lokale Behörden	Beschwerde	Informationsanfrage oder Hinweis
64.	19-200	Okt. 2019	Einschätzung der Pflegebedürftigkeit bei Personen mit einer Behinderung – unnötige Prozedur	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
65.	19-203b	Okt. 2019	ausbleibende Erstattung Kindergeld an die deutsche Familienkasse	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
66.	19-205	Okt. 2019	Bevölkerungsregister	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
67.	19-204	Okt. 2019	Energieverbrauch: Mietwohnung der Gemeinde	Lokale Behörden	Beschwerde	Informationsanfrage oder Hinweis
68.	19-210	Okt. 2019	Recours contre le prélèvement de la taxe de stationnement Tarif 1	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: Es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet
69.	19-030n	Nov. 2019	Bußgeldbescheid	keine Art erfasst	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
70.	19-228	Nov. 2019	Akteneinsicht	keine Art erfasst	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
71.	19-239	Dez. 2019	unhöfliche Behandlung durch das Empfangspersonal im Januar 2019	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
72.	19-038h	Dez. 2019	Arbeit der Justizassistentin, die den Sozialbericht verfassen muss	Verwaltungsbehörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
73.	19-242	Dez. 2019	Probleme bei der Einschreibung in den Kindergarten	Unterrichtswesen	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
74.	19-245	Dez. 2019	Eingliederungseinkommen	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
75.	19-206b	Dez. 2019	Probleme mit der lokalen Polizei	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: keine eigenen Schritte unternommen
76.	19-078a	Dez. 2019	Kürzung des Eingliederungseinkommens: Berücksichtigung eines Einkommens unter Vermögensverwaltung	Lokale Behörden	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
77.	19-249	Dez. 2019	kein Eingliederungseinkommen bei Masterstudium	Lokale Behörden	Beschwerde	Verweigert: Es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet

IX. Im Jahr 2019 geschlossene Beschwerden der Ombudsfrau in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Einrichtung	Information / Weiterleitung	
1.	18-004	Jan. 2018	Nichtanerkennung eines Diploms	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen 10/2019
2.	18-022	Feb. 2018	Erhebung der jährlichen Anerkennungsgebühr	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen 06/2019
3.	18-024	Feb. 2018	kein Hinweis auf Beschwerderecht	Lokale Behörden	die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung	Akte geschlossen 09/2019
4.	18-065	Mai 2018	Wegerecht	Lokale Behörden	die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung	Akte geschlossen 04/2019
5.	18-075e	Jun. 2018	Bescheinigung für den juristischen Beistand zu spät ausgestellt	Lokale Behörden	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr	Akte geschlossen 01/2019
6.	18-104a	Aug. 2018	keine Rückmeldung zum Antrag auf Streichung und zur Beschwerde	Lokale Behörden	Beschwerde ist teilweise begründet	Akte geschlossen 10/2019
7.	18-136	Aug. 2018	Zusammenarbeit mit dem Jugendgerichtsdienst	Verwaltungsbehörden	Akte ist nun Gegenstand eines Gerichtsverfahrens	Akte geschlossen 05/2019

8.	18-075h	Aug. 2018	Berufsgeheimnis	Lokale Behörden	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr	Akte geschlossen 06/2019
9.	18-177	Okt. 2018	Wohnressource – Beendigung – Gründe	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen 02/2019
10.	18-198	Okt. 2018	Prüfungsangst in der 3. Stufe des Sekundarunterrichts	Unterrichtswesen	die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung	Akte geschlossen 02/2019
11.	18-242	Dez. 2018	Rechnung Einsatz	Lokale Behörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Akte geschlossen 11/2019
12.	19-010	Jan. 2019	Prüfungsstress – Klassenratsbeschluss	Verwaltungsbehörden	die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung	Akte geschlossen 02/2019
13.	19-029	Feb. 2019	Zusammenlegen der Kindergeldakten	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen 08/2019
14.	19-036	Feb. 2019	Besteuerung Ferienlagerwiesen	Lokale Behörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Akte geschlossen 06/2019
15.	19-039	März 2019	Ablehnung der Teilnahme an einer Weiterbildung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen 12/2019
16.	19-059	März 2019	Ablehnung Hilfsmittel	Verwaltungsbehörden	die vorliegenden Fakten ermöglichen keine	Akte geschlossen 12/2019

					eindeutige Wertung	
17.	19-058	März 2019	keine Anhörung zu einer Entscheidung	Lokale Behörden	die vorliegenden Fakten ermöglichen keine eindeutige Wertung	Akte geschlossen 12/2019
18.	19-063	März 2019	Bezuschussung	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen 08/2019
19.	19-038b	März 2019	Kontakt mit Erziehungsberechtigten	Unterrichtswesen	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr	Akte geschlossen 12/2019
20.	19-073	Apr. 2019	Platzvergabe Senioreneinrichtung	Verwaltungsbehörden	Behörde hat den Entschluss selbst korrigiert	Akte geschlossen 04/2019
21.	19-076a	Apr. 2019	Klassenratsentscheidung	Unterrichtswesen	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen 06/2019
22.	19-076b	Apr. 2019	Entscheidung der Einspruchskammer	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen 05/2019
23.	19-077	Apr. 2019	Zahlungsverzug	Lokale Behörden	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos	Akte geschlossen 12/2019
24.	19-078	Apr. 2019	Verweigerung einer Anerkennung	Lokale Behörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen 06/2019
25.	19-095	Apr. 2019	Bevölkerungsdienst	Lokale Behörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen 04/2019

26.	19-102	Mai 2019	Steuer auf leerstehende Wohnungen	Lokale Behörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen 12/2019
27.	19-115	Mai 2019	Ablehnung eines Antrags	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen 10/2019
28.	19-134a	Juni 2019	Bevölkerungsregister	Lokale Behörden	Akte ist nun Gegenstand eines Gerichtsverfahrens	Akte geschlossen 08/2019
29.	19-148	Juli 2019	Übermittlung Wasserzählerstand	Lokale Behörden	Beschwerde ist teilweise begründet	Akte geschlossen 10/2019
30.	19-128b	Juli 2019	Verweigerung von Akteneinsicht	Lokale Behörden	Abbruch durch den Beschwerdeführer	Akte geschlossen Nov 2019
31.	19-154	Juli 2019	Protokoll Falschparken	Lokale Behörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen 08/2019
32.	19-167	Aug. 2019	Ablehnung Ausstellung eines AktiF-Zertifikats	Verwaltungsbehörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen 10/2019 Analyse und Erläuterung siehe Kapitel 4.1.3
33.	19-168a	Aug. 2019	Polizei erscheint nicht vor Ort	Lokale Behörden	Beschwerde unbegründet	Akte geschlossen 08/2019
34.	19-128c	Aug. 2019	Bewertung Sachschaden	Lokale Behörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen 12/2019

35.	19-208	Okt. 2019	Broschüre zur MwSt-Sondererklärung ist auf Französisch	Verwaltungsbehörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen 11/2019
-----	--------	-----------	--	---------------------	--------------------------	--------------------------

XI. Beschwerden, die die Sprachengesetzgebung betreffen

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Einrichtung	Information / Weiterleitung	
1.	19-004	Dez. 2018	Broschüre von www.testament.be	keine Art erfasst	Rechtsauskunft erteilt	Akte geschlossen 01/2019
2.	19-002a	Jan. 2019	bPost E-Mails zum Paketservice nicht in deutscher Sprache	Unternehmen	Akte offen DVH/D19010938	Akte unter Beobachtung 03/2020
3.	19-001a	Jan. 2019	Sprachengebrauch im Justizwesen – Frage	keine Art erfasst	Information erteilt und Ansprechpartner genannt	Akte geschlossen 01/2019
4.	19-002b	Jan. 2019	Proximus – Internetseite nicht auf Deutsch	Unternehmen	weitergeleitet 01/2019 an die SKSK. Eingangsbestätigung 01/2019, Gutachten 51010/II/PD vom 02.04.2019. Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGS	Akte unter Beobachtung 10/2019
5.	19-003	Jan. 2019	Wallonische Region – Kontoänderung – Umsetzung eines Urteils in deutscher Sprache	Verwaltungsbehörden	Information erteilt und Ansprechpartner genannt	Akte geschlossen 01/2019
6.	19-005	Jan. 2019	avertissements extraits de rôle en allemand	Lokale Behörden	Information erteilt und Ansprechpartner genannt	Akte geschlossen 01/2019
7.	19-007	Jan. 2019	Eneco – Stromrechnung nicht auf Deutsch	Unternehmen	weitergeleitet 01/2019 an die SKSK. Eingangsbestätigung 02/2019, Gutachten 51.021/II/PD vom 16.04.2019. Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGS	Akte unter Beobachtung 12/2019
8.	19-018	Jan. 2019	SIMIM-Produzenten- und Interpretenrechte – Forderung auf Französisch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Information erteilt	Akte geschlossen 03/2019
9.	19-016	Jan. 2019	Essent – Vertrag – Schreiben auf Französisch	Unternehmen	Information erteilt und Ansprechpartner genannt	Akte geschlossen 01/2019
10.	19-033	Feb. 2019	keine App von Proximus auf Deutsch	Unternehmen	weitergeleitet 07/2019 an die SKSK. Eingangsbestätigung 08/2019, Gutachten	Akte unter

					51.248/11/PD vom 05.10.2019. Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGS	Beobachtung 03/2020
11.	19-041	März 2019	Versicherungen, Energieanbieter, Post, Telekommunikation: Internet und Helpdesk – nicht auf Deutsch	keine Art erfasst	Rechtsauskunft erteilt	Akte geschlossen 03/2019
12.	19-048	März 2019	Technische Kontrolle Prüfstation Eupen: Vorladung auf Französisch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Information erteilt	Akte geschlossen 03/2019
13.	19-031a	März 2019	DIV-Terminvereinbarung nur noch online auf Französisch oder Niederländisch möglich.	keine Art erfasst	weitergeleitet an die SKSK. Eingangsbestätigung 03/2019. Gutachten 51.087/II/PD vom 09.07.2019. Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGS	Akte unter Beobachtung 09/ 2019
14.	19-012	März 2019	Essent – Sozialtarif- kein deutschsprachiger Ansprechpartner	Unternehmen	Beschwerde weitergeleitet durch eine andere Stelle	Akte unter Beobachtung 12/2019
15.	19-057	März 2019	Beipackzettel eines Medikaments nicht auf Deutsch	Unternehmen	Akte offen Ostbelgien-1155045	Akte geschlossen 08/2019
16.	19-074	Apr. 2019	Essent: keine Antwort auf Bitte, Rechnung auf Deutsch zu schicken	keine Art erfasst	Beschwerde weitergeleitet	Akte unter Beobachtung 03/2020
17.	19-083a	Apr. 2019	E-Mails auf Niederländisch	Unternehmen	Gutachten erhalten	Akte geschlossen 04/2020
18.	19-083b	Apr. 2019	bPost: E-Mail auf Französisch	Unternehmen	Akte offen DVH/D19090721	Akte unter Beobachtung 03/2020
19.	19-086	Apr. 2019	Essent – Abschaffung deutschsprachiger Kundendienst	Unternehmen	weitergeleitet 05/2019 an die SKSK. Eingangsbestätigung 05/2019, Gutachten 51.160/II/PD vom 09.07.2019. Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGS	Akte unter Beobachtung 08/2019. Analyse und Erläuterung siehe Kapitel 5.2.3
20.	19-087	Apr. 2019	Technische Prüfstation in Bovigny- keiner spricht Deutsch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Information erteilt	Akte geschlossen 01/2020. Analyse und

						Erläuterung siehe Kapitel 5.2.4
21.	19-097	Apr. 2019	Aufnahme in ein Krankenhaus, in dem kein Deutsch gesprochen wird	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Information erteilt	Akte geschlossen 01/2020. Analyse und Erläuterung siehe Kapitel 5.1.2
22.	19-030b	Mai 2019	Inspektionsdienst der Polizei: Antwortschreiben auf Französisch	Verwaltungsbehörden	weitergeleitet 05/2019 an die SKSK. Eingangsbestätigung 05/2019. Gutachten 51.159 vom 09.07.2019. Ergebnis des Gutachtens: Klage unzulässig	Akte geschlossen 01/2020
23.	19-113	Mai 2019	Honebel – SIMIM – Schickt weiter unbeirrt Rechnung auf Französisch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Beschwerde weitergeleitet	Akte unter Beobachtung 04/2020
24.	19-110	Mai 2019	Website 'Krisenzentrum' – im Vergleich zur französischen Version unvollständig plus Textfüller	Verwaltungsbehörden	weitergeleitet 10/2019 an die SKSK. Eingangsbestätigung 11/2019. Gutachten 51.354/II/PD vom 21.02.2020. Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGS	Akte geschlossen 04/2020
25.	19-119	Mai 2019	SIMIM: Produzenten- und Interpretenrechte – Schreiben auf Französisch	Unternehmen	Rechtsauskunft erteilt	Akte geschlossen 06/2019
26.	19-122	Mai 2019	CWAPE Rufnummer: Mitteilung nur auf Französisch	Verwaltungsbehörden	Information erteilt und Ansprechpartner genannt	Akte geschlossen 05/2019
27.	19-136	Juni 2019	Proximus: E-Mail nicht auf Deutsch	Unternehmen	Beschwerde weitergeleitet	Akte geschlossen 08/2019
28.	19-147a	Juli 2019	Finanzministerium: Helpdesknummer der Dienststelle der Vorauszahlungen nicht auf Deutsch	Verwaltungsbehörden	Beschwerde weitergeleitet	Akte geschlossen 12/2019
29.	19-158b	Juli 2019	Technische Prüfstelle: Beschreibung der Mängel auf Französisch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	weitergeleitet 09/2019 an die SKSK. Gutachten 51.306/II/PD vom 28.10.2019. Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGS	Akte geschlossen 10/2019
30.	19-131c	Juli 2019	Krankenversicherung Gesundheitsbögen nicht auf Deutsch	keine Art erfasst	Hinweis/Feststellung einer Situation	Akte geschlossen 08/2019. Analyse

						und Erläuterung siehe Kapitel 5.2.5
31.	19-030e	Aug. 2019	Elektronischer Ausweis – Vorladung auf Französisch	Lokale Behörden	Beschwerde weitergeleitet	Akte geschlossen 01/2020
32.	19-174	Aug. 2019	FASNK kommt der Informationspflicht an deutschsprachige Bürger nicht nach	Verwaltungsbehörden	Akte offen CONT/RDR/PMU/aht/19/	Akte unter Beobachtung 03/2020
33.	19-186a	Sep. 2019	Ein Bürger erhält von STATBEL ein Anschreiben auf Französisch.	keine Art erfasst	Beschwerde weitergeleitet	Akte geschlossen 11/2019
34.	19-195b	Sep. 2019	Bank – kein ständiger deutschsprachiger Kundendienst	Unternehmen	Beschwerde weitergeleitet	Akte geschlossen 12/2019
35.	19-195a	Okt. 2019	Autohändler in Ostbelgien – kein deutschsprachiger Kundendienst	Unternehmen	Rechtsauskunft erteilt	Akte geschlossen 10/2019
36.	19-211	Okt. 2019	Pensionsunterlagen in Französisch	keine Art erfasst	Hinweis/Feststellung einer Situation	Akte geschlossen 01/2020
37.	19-023b	Okt. 2019	„Weiße Seiten“: Hinweis zum deutschsprachigen Kundendienst ausschließlich auf Französisch	keine Art erfasst	Akte offen 2020/1309	
38.	19-208	Okt. 2019	Broschüre zur Mwst-Sondererklärung ist auf Französisch	Verwaltungsbehörden	Beschwerde ist begründet	Akte geschlossen 11/2019
39.	19-212	Okt. 2019	Sorge, in ein Krankenhaus eingeliefert zu werden, in dem kein Deutsch gesprochen wird	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	weitergeleitet 01/2020 an die SKSK. Gutachten 52.042/I/PD vom 21.02.2020. Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGS	Akte geschlossen 04/2020
40.	19-218	Okt. 2019	Newsletter 'BE-Alert Studiedag' nicht auf Deutsch	keine Art erfasst	Hinweis/Feststellung einer Situation	Akte geschlossen 02/2020
41.	19-220a	Okt. 2019	Neue Website des Pensionsamtes ohne Informationen auf Deutsch	keine Art erfasst	weitergeleitet 01/2020 an die SKSK. Eingangsbestätigung 02/2020	

42.	19-217	Nov. 2019	Stand der Dinge Essent deutschsprachiger Kundendienst	Unternehmen	Information erteilt und Ansprechpartner genannt	Akte geschlossen 11/2019
43.	19-224	Nov. 2019	Führerscheinprüfung und Website: Qualität der Übersetzung	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	direkt an die Behörde verwiesen	Akte geschlossen 03/2020
44.	19-229	Nov. 2019	Arztbericht auf Französisch	Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	Information erteilt	Akte geschlossen 12/2019
45.	19-230	Nov. 2019	Müllentsorgung durch Intradet in einer Gemeinde.	keine Art erfasst	Akte offen 52031/II/PD	
46.	19-239b	Dez. 2019	Zustellung Aufforderung, das Land zu verlassen, auf Französisch	Lokale Behörden	weitergeleitet 12/2019 an die SKSK. Eingangsbestätigung 01/2020. Gutachten 52.007/II/PD vom 19.03.2020. Ergebnis des Gutachtens: Klage unzulässig	Akte geschlossen 04/2020
47.	19-012a	Dez. 2019	ORES – Karte Erfassung Verbrauch und Website nicht auf Deutsch	Unternehmen		Akte geschlossen 03/2020

XII. Beschwerden und Informationsanfragen außerhalb der Zuständigkeit der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Pos	Akte	Eingang	Beschwerde	Aktion
1.	19-006	Jan. 2019	Kostenabrechnung für feststehenden Wohnwagen	Information erteilt
2.	19-009	Jan. 2019	Accès aux formations de la VDBA	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr
3.	19-015	Jan. 2019	Kindergeld	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
4.	19-021	Jan. 2019	Kein Besuch von Webseiten möglich, wenn man Cookies nicht akzeptiert	Beschwerde weitergeleitet
5.	19-027	Jan. 2019	organisierte Zahlungsunfähigkeit nach Urteil zu Zahlung von Schmerzensgeld	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
6.	19-019a	Jan. 2019	Rückforderung der von Deutschland ausgezahlten Invalidenrente	Beschwerde weitergeleitet
7.	19-023	Jan. 2019	Bemänglung von zu kleine Schriftgröße des Telefonbuches	Beschwerde weitergeleitet
8.	19-022	Jan. 2019	keinen Termin erhalten	Information erteilt

9.	19-025	Jan. 2019	Nachbarschaftsstreit	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
10.	19-024	Jan. 2019	keine adäquate behindertengerechte Einrichtung	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
11.	19-028	Jan. 2019	keine Rückmeldung bezüglich des Eingangs des Justizpalasts	Beschwerde weitergeleitet
12.	19-026	Jan. 2019	Vermittlung Tilgung Hausschulden	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
13.	19-030a	Feb. 2019	Behörden reagieren nicht auf Beschwerden bezüglich Nachbarin	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
14.	19-032	Feb. 2019	Besteuerung Rente aus Deutschland	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr
15.	19-019b	Feb. 2019	rückwirkende Besteuerung auf Invalidengeld	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
16.	19-042	März 2019	Rente	Akte offen
17.	19-031b	März 2019	DIV Eupen: keine Terminvergabe am Schalter	Akte offen IDO/2019/01855
18.	19-040	März 2019	keine Abrechnung für Ersatzteile und Zubehör über die Krankenkasse	Akte offen IDO/2019/01874
19.	19-050	März 2019	Telefonleitung zum Pensionsdienst in Malmedy ist ständig besetzt	Beschwerde weitergeleitet
20.	19-047	März 2019	Anerkennung der doppelten Staatsbürgerschaft und Beantragung eines belgischen Personalausweises	Beschwerde weitergeleitet
21.	19-045	März 2019	trotz Urteil keine rückwirkende Anerkennung der Behinderung	Akte offen IDO/2019/02048
22.	19-046	März 2019	trotz Urteil keine rückwirkende Anerkennung der Behinderung	Akte offen IDO/2019/02052
23.	19-055	März 2019	Sodexo schickt weiterhin fehlerhafte Kontonummer an Kunden	Beschwerde weitergeleitet
24.	19-054	März 2019	Online-Bezahlung wegen fehlerhafter Kontonummer nicht möglich	Beschwerde weitergeleitet
25.	19-053	März 2019	Probleme bei der Lieferung der Dienstleistungsschecks in Papierform	Beschwerde weitergeleitet
26.	19-014	März 2019	fehlende Info zum Antrag auf Rechtshilfeersuchen zwecks Eintragung einer Sicherungshypothek	Akte offen IDO/2019/02074
27.	19-051	März 2019	Bestellung elektronischer Dienstleistungsschecks und Kundendienst	Akte offen (<i>Accusé automatique</i>)

28.	19-052	März 2019	Keine Anmeldung möglich mit E-Mail-Adresse auf der Website von Sodexo	Beschwerde weitergeleitet
29.	19-056	Apr. 2019	Abrechnung Stromverbrauch	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
30.	19-064	Apr. 2019	ausstehende Erstattung von Akzisen und Mehrwertsteuer – ungleiche Behandlung	Beschwerde weitergeleitet
31.	19-065	Apr. 2019	Streit wegen Kindern	Information erteilt
32.	19-066	Apr. 2019	Häufigkeit von Kontrollen	Beschwerde weitergeleitet
33.	19-067	Apr. 2019	Lärmbelästigung durch den Truppenübungsplatz in Elsenborn	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos
34.	19-068	Apr. 2019	Tihange und Doel – Atomkraftwerke	Beschwerde weitergeleitet
35.	19-071	Apr. 2019	Besteuerung von Sondervermögen	Information erteilt
36.	19-127	Apr. 2019	keine Duldung Aufenthalt in Belgien wegen BREXIT	Information erteilt
37.	19-069	Apr. 2019	Frage nach Zuständigkeit	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
38.	19-079	Apr. 2019	Baum in Grundstücksnähe	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
39.	19-072	Apr. 2019	Anerkennung Anzahl Praktikumsstunden	Information erteilt
40.	19-085	Apr. 2019	Kündigung der Auslandskrankenschutzversicherung durch den ADAC	Beschwerde weitergeleitet
41.	19-081	Apr. 2019	Referenzadresse	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
42.	19-082	Apr. 2019	Visa-Problem	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
43.	19-080b	Apr. 2019	Akku Hörgerät und Einstellung Hörgerät + Fernbedienung	Beschwerde weitergeleitet
44.	19-084	Apr. 2019	keine kostenlose Mitnahme der Rufnummer	Akte offen 2019/5182
45.	19-089	Apr. 2019	Höhe der Rechnung	Information erteilt und Ansprechpartner genannt

46.	19-091	Apr. 2019	Bewertung der Unterhaltszahlung durch die Steuerbehörde	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
47.	19-090	Apr. 2019	Entschädigung für Arbeitsunfall wird als Einkommen berechnet	Beschwerde weitergeleitet
48.	19-092	Apr. 2019	Ticket verkauft für einen Tag, an dem keine Züge fahren	Beschwerde weitergeleitet
49.	19-093	Apr. 2019	Streichung der Mindestrente für Betagte	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
50.	19-094	Apr. 2019	Berechnung der niederländischen Staatsrente	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
51.	19-098	Apr. 2019	falscher Betrag für die Fahrzeugsteuer gefordert	Beschwerde weitergeleitet
52.	19-103	Mai 2019	Anmeldung eines Oldtimers nicht möglich	Beschwerde weitergeleitet
53.	19-030g	Mai 2019	Einbehaltung der Bürgschaft für eine Mietwohnung trotz Kündigung des Mietverhältnisses	Information erteilt
54.	19-100	Mai 2019	Probleme mit einem Unternehmen	Beschwerde weitergeleitet
55.	19-101a	Mai 2019	keine Besichtigung der angebotenen Wohnung möglich	Beschwerde weitergeleitet
56.	19-101b	Mai 2019	Probleme mit einem Stromanbieter	Beschwerde weitergeleitet
57.	19-104	Mai 2019	unfares Gerichtsverfahren	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
58.	19-106	Mai 2019	verlorenes Paket	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos
59.	19-108	Mai 2019	keine Antwort zur Pensionsakte des Bruders	Beschwerde weitergeleitet
60.	19-109	Mai 2019	Probleme mit einer Bank	Beschwerde weitergeleitet
61.	19-112	Mai 2019	Probleme mit Telefonanbieter	Akte offen
62.	19-114	Mai 2019	Unternehmen, das inzwischen Konkurs angemeldet hat, hat keine Zahlung in die Rentenkasse geleistet	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
63.	19-117	Mai 2019	Ort der Verlegung der Gaszufuhr zum Haus	Beschwerde weitergeleitet
64.	19-121	Mai 2019	Fragen der Bank zu politischen Mandaten von Angehörigen	Information erteilt und Ansprechpartner genannt

65.	19-125	Juni 2019	Nachzahlung Steuer auf Witwenrente	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
66.	19-126	Juni 2019	ISTA verlangt eine große Investition	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
67.	19-129	Juni 2019	Störung des Kabelfernsehens wird nicht behoben	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr
68.	19-130	Juni 2019	Probleme mit Telefonanbieter	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr
69.	19-038e	Juni 2019	Familienprobleme	Information erteilt
70.	19-131	Juni 2019	lästige Anrufe	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
71.	19-132	Juni 2019	lästige Anrufe	Akte offen 8952
72.	19-137	Juni 2019	Stromrechnung – Beanstandung	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
73.	19-140	Juni 2019	Probleme bei Inhaftierung im Ausland	keine Reaktion des Beschwerdeführers mehr
74.	19-139	Juni 2019	keine Antwort auf Beschwerdeschreiben zur Anwendung eines erhöhten Steuersatzes	Akte offen IDO/2019/03684
75.	19-141	Juni 2019	Kfz-Steuer auf Auto der Lebensgefährtin	Beschwerde weitergeleitet
76.	19-146	Juli 2019	Proximus und Orange rechnen dieselbe Festnetzlinie ab	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
77.	19-145	Juli 2019	Ausstellung S1-Sozialversicherungsschein – Streitfall zwischen Frankreich und Deutschland	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
78.	19-149	Juli 2019	Streit zwischen Eltern und Kind	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
79.	19-147b	Juli 2019	mangelnde Hilfsbereitschaft seitens der Steuerbehörde	Beschwerde weitergeleitet
80.	19-030d	Juli 2019	Datenschutz beim Mobilfunk	Information erteilt
81.	19-151	Juli 2019	Probleme mit Wohnungsbaugesellschaft	Beschwerde weitergeleitet
82.	19-152	Juli 2019	Statut Selbstständiger zu 100 % – rückwirkende Beitragszahlung	Information erteilt und

				Ansprechpartner genannt
83.	19-155	Juli 2019	Abrechnung ISTA nicht korrekt	Beschwerde weitergeleitet
84.	19-157	Juli 2019	vermeintliche kriminelle Handlungen	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
85.	19-158a	Juli 2019	Technische Prüfstelle – Einstufung Sicherheitsgefahr unzutreffend	Information erteilt
86.	19-159	Juli 2019	keine verbindliche und klare Auskunft seitens der belgischen Krankenkasse erhalten	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
87.	19-161	Juli 2019	Vermutung von unlauterer Praxis zwecks Abschlusses eines neuen Handyvertrags	Beschwerde weitergeleitet
88.	19-162	Aug. 2019	hohe Gebühren des Anbieters VOO	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
89.	19-163	Aug. 2019	Ärzte glauben der Person nicht, dass sie krank ist	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
90.	19-164	Aug. 2019	ausbleibende Erstattung eines zweifach bezahlten Verkehrsprotokolls	Akte offen IDO/2019/06971
91.	19-165	Aug. 2019	Übertretung der Städtebaugenehmigung durch Nachbarn: Antwortfrist	Beschwerde weitergeleitet
92.	19-166	Aug. 2019	Führerschein???: erst zur Prüfung zugelassen, wenn Begleitperson auch seit drei Monaten den E-Learningschein hat	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
93.	19-187	Aug. 2019	Konflikt zwischen Unternehmen: hohe Kosten für die Erstellung einer Website	Information erteilt
94.	19-175	Aug. 2019	Problem mit Arztpraxen	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
95.	19-178	Sep. 2019	Vermittlung bei Nachbarschaftsstreit	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
96.	19-181	Sep. 2019	Intradel holt Karton- und PMC-Müll nicht am mitgeteilten Tag ab	Beschwerde weitergeleitet
97.	19-179	Sep. 2019	Pro-Deo-Antrag ohne Bescheinigung des ÖSHZ	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
98.	19-183	Sep. 2019	täglich mehrere ungewünschte Anrufe	Information erteilt
99.	19-182	Sep. 2019	Antrag Wohnungswechsel bei Nosbau	Beschwerde weitergeleitet

100.	19-185	Sep. 2019	Umwandlung Europlakette 4 (D) in 3 (B)	Akte offen IDO/2019/05578
101.	19-186b	Sep. 2019	Aufforderung, sensible Daten weiterzuleiten	Beschwerde weitergeleitet
102.	19-190	Sep. 2019	keine Reaktion auf Pensionsantrag	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
103.	19-191	Sep. 2019	kein Rückruf von Essent	Beschwerde weitergeleitet
104.	19-192	Sep. 2019	Wechsel des Vermögensverwalters	Information erteilt
105.	19-194	Sep. 2019	Ausbleiben eines Urteils des Arbeitsgerichts	Beschwerde weitergeleitet
106.	19-030k	Sep. 2019	Probleme mit einer Polizeiakte	Information erteilt
107.	19-030m	Sep. 2019	falsche Informationen im Nationalregister	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
108.	19-001d	Okt. 2019	Weigerung Einsicht in Akte aufgrund von Artikel 28bis des Strafprozessgesetzbuches	Beschwerde weitergeleitet
109.	19-201	Okt. 2019	toter Winkel bei Autobahnauffahrten	Beschwerde weitergeleitet
110.	19-151a	Okt. 2019	SAMI a annulé le rendez-vous	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
111.	19-030h	Okt. 2019	Probleme mit einem Rechtsanwalt	Information erteilt
112.	19-202	Okt. 2019	rechtliche Auskunft zu Konversationskursen	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
113.	19-107	Okt. 2019	Ablehnung Absetzung Kosten für Elektro-Auto	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
114.	19-151b	Okt. 2019	Enlèvement câble télévision – arrachage des arbres – entreprise chargée par société de logement	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
115.	19-203a	Okt. 2019	Versteuerung als Alleinstehender, obwohl Familienvater	Beschwerde weitergeleitet
116.	19-209	Okt. 2019	Wartezeit für den Gasanschluss	Beschwerde weitergeleitet
117.	19-038f	Okt. 2019	Rechte einer Mutter	Information erteilt und Ansprechpartner genannt

118.	19-213	Okt. 2019	Besteuerung Ausbildungsvergütung Deutschland	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos
119.	19-220b	Okt. 2019	Rückbuchung der Rente eines Verstorbenen	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
120.	19-219b	Nov. 2019	lästige und andauernde Telefonanrufe	Information erteilt
121.	19-219a	Nov. 2019	keine Auskünfte nach eingereichter Klage	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
122.	19-198a	Nov. 2019	Ostbelgienregelung – umständliche Abrechnung der Therapiekosten	Information erteilt
123.	19-151c	Nov. 2019	SAMI refuse de prendre des échantillons	Beschwerde weitergeleitet
124.	19-215	Nov. 2019	Nachbarschaftsstreit	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
125.	19-221	Nov. 2019	Kündigungsfristen	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
126.	19-222	Nov. 2019	Ablehnung Absetzbarkeit eines Wohnkredits	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
127.	19-223	Nov. 2019	ÖDW nicht erreichbar für Frage zur Auszahlung einer Energieprämie	Beschwerde weitergeleitet
128.	19-227	Nov. 2019	Erstattung von medizinischen Kosten durch belgische Versicherung	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
129.	19-226	Nov. 2019	schlechte Arbeitsbedingungen	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
130.	19-038g	Nov. 2019	unbeglichene Raten für einen Autokredit (Bürgschaft)	Information erteilt
131.	19-232	Nov. 2019	Antrag für neuen Wasserzähler nur online möglich	Information erteilt
132.	19-233	Nov. 2019	Bericht über angebliche kriminelle Handlungen in Brüssel	keine zuständige Stelle gefunden
133.	19-234	Nov. 2019	Wartezeit Anschluss Telefonkabel	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos
134.	19-235	Dez. 2019	Ausbau der Euregio-Bahn nach Eupen	Information erteilt

135.	19-236	Dez. 2019	ausbleibende Zahlung der Energie-Zertifikate	Beschwerde weitergeleitet
136.	19-237	Dez. 2019	Jagdschein	Beschwerde weitergeleitet
137.	19-241	Dez. 2019	Wer kann bei Nachbarschaftsstreit vermitteln?	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
138.	19-239a	Dez. 2019	Rechte der Verteidigung – sehr langes Verfahren	Beschwerde weitergeleitet
139.	19-038k	Dez. 2019	Information zu Fragwürdigkeit von Steuern	Information erteilt
140.	19-240	Dez. 2019	ungleiche Behandlung der deutschen Steuerzahler	Information erteilt und Ansprechpartner genannt
141.	19-243	Dez. 2019	Krankenversicherung – Wohnsitz	Beschwerde ist inzwischen gegenstandslos
142.	19-244	Dez. 2019	Erhebung einer Abwassersteuer, obschon das Wasser nicht geklärt wird.	Beschwerde weitergeleitet
143.	19-246	Dez. 2019	Nichtmeldung eines tatsächlichen Wohnsitzes	Information erteilt
144.	19-248	Dez. 2019	keine Hilfe beim Ausfüllen der Steuerpapiere	Information erteilen und Ansprechpartner genannt
145.	19-247	Dez. 2019	Prozesskosten	Information erteilt und Ansprechpartner genannt