



Sitzungsperiode: 2016-2017
Datum: 20. März 2017

**JAHRESBERICHT 2014-2015 DES OMBUDSMANNS DER
DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT**

B E R I C H T

**Berichterstatter im Namen des Ausschusses I für allgemeine Politik, Petitionen,
Finanzen und Zusammenarbeit:
Herr H. GROMMES**

An den Sitzungen nahmen teil die Damen und Herren:
M. BALTER (08.06.2015, 20.03.2017), L. FRANK (08.06.2015, 20.03.2017), H. GROMMES
(08.06.2015, 20.03.2017), L. KLINKENBERG (08.06.2015, 20.03.2017), K.-H. LAMBERTZ
(08.06.2015, 20.03.2017), A. MIESEN (08.06.2015, 20.03.2017), A. MOCKEL (08.06.2015,
20.03.2017), C. SERVATY (08.06.2015, 20.03.2017), A. VELZ (08.06.2015, 20.03.2017),
die beratende Mandatarin J. BALTUS-MÖRES (08.06.2015)
sowie Ministerpräsident O. PAASCH (08.06.2015).

Sehr geehrter Herr Präsident, sehr geehrte Frau Ministerin, sehr geehrte Herren Minister!
Werte Kolleginnen und Kollegen!

In der Sitzung vom 8. Juni 2015 stellte der Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft seinen Jahresbericht 2014-2015 vor. Die Vorstellung stand im Zusammenhang mit dem Dekretvorschlag zur Abänderung des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft – siehe Dokumente 52 (2014-2015) Nr. 1 und 52 (2015-2016) Nrn. 2-4. Aus diesem Grund waren auch die Ombudsmänner Flanderns sowie der Wallonischen Region/Französischen Gemeinschaft anwesend. Den Erläuterungen des Jahresberichts folgte ein Austausch mit den Ausschussmitgliedern sowie der Regierung.

I. VORSTELLUNG DES JAHRESBERICHTS UND AUSTAUSCH AM 8. JUNI 2015

Die diesbezüglichen Unterlagen (PowerPoint-Folien) sind vorliegendem Bericht als Anhang beigelegt.

I.1 EINLEITENDE BEMERKUNGEN

Mit der Sechsten Staatsreform seien den Gemeinschaften weitere Zuständigkeiten übertragen worden, begann der Ombudsmann seine Ausführungen. Die neuen Zuständigkeiten für Gesundheit, Pflege und Senioren sowie Kinderzulagen betrafen sensible Bereiche, die sich mit zunehmender Konkretisierung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft auch in Anfragen bzw. Beschwerden beim Ombudsdienst niederschlagen würden.

Bereits in den vergangenen Jahren seien in den Berichten Diskussionspunkte aufgeworfen worden, in Verbindung mit Anregungen hinsichtlich potenzieller Neuerungen für den Ombudsdienst. Dazu gehörten neben grundsätzlichen Fragen der Organisation des Ombudsdienstes im Rahmen eines integrierten Beschwerdemanagements auch Einzelaspekte wie die Zuständigkeit für die Gemeinden. Viele dieser Fragen würden mit dem vorliegenden Dekretvorschlag – Dokument 52 (2014-2015) Nr. 1 – adressiert. Er werde dazu noch gesondert Stellung nehmen, so der Ombudsmann¹.

Dazu sei es interessant, sich einmal die durch den Ombudsdienst vorgenommenen Analysen näher anzuschauen. Diese seien stets mit der Frage verbunden, wie ein Dienst bzw. die Deutschsprachige Gemeinschaft sich organisieren kann, um die Bürgerfreundlichkeit zu verstärken. Der Ombudsdienst ist hier ein Akteur, der diese Bürgerfreundlichkeit unterstützt, darüber hinaus könnten weitere Beschwerdemöglichkeiten erster Linie eingesetzt werden. Diesbezüglich werde es im Kapitel „Allgemeine Empfehlungen“ noch Ausführungen geben.

I.2 ALLGEMEINE STATISTISCHE ANALYSE

Die Analysen gäben in diesem Jahr die Zahlen seit Bestehen des Ombudsdienstes wieder. Dies erscheine vor dem Hintergrund der parlamentarischen Arbeit im Rahmen des bereits angesprochenen Dekretvorschlags sinnvoll, um Trends bzw. Problemlinien und etwaige Änderungsbedarfe erkennen zu können.

Die in der Folie **Gesamtzahl Bürgerkontakte** aufgeführten Kontakte ließen für die letzten Jahre eine recht stabile Anzahl von Beschwerden und Informationsanfragen erkennen. Einfache Informationsanfragen – z. B. wolle ein Bürger wissen, was er machen müsse, um dieses oder jenes Formular oder Dokument zu erhalten – seien in dieser Statistik nicht aufgeführt. Es handele sich dabei um etwa 75-100 Anfragen pro Jahr. Solche einfa-

¹ Siehe dazu seine Ausführungen im Bericht zu den Ausschussberatungen über den Dekretvorschlag zur Abänderung des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft – Dokument 52 (2015-2016) Nr. 3.

chen Informationsanfragen würden sofort mit dem Verweis an die zuständige Stelle beantwortet. Trotzdem hätte diese Art der Anfragen relativ große Konsequenzen bezüglich der Auslastung des Ombudsdienstes.

Die Folie **Art der Kontaktaufnahme** – hierzu gebe es statistische Erhebungen seit 2011 – zeige, dass die Bürger ihre Anfrage oder Beschwerde nicht direkt schriftlich einreichen; am häufigsten erfolge der erste Kontakt per Telefon. Sobald die Anfrage eine Beschwerde gegenüber einem Dienst darstellt, werde ein Beschwerdeführer in diesem Gespräch gebeten, sein Anliegen auch schriftlich zu formulieren. Die Analyse und Übermittlung an den betroffenen Dienst bzw. gegebenenfalls andere Dienste werde dadurch vereinfacht.

Ein Diskussionspunkt, den man in diesem Zusammenhang aufwerfen könne, sei die Zugänglichkeit des Ombudsdienstes, d. h. die Möglichkeiten für den Bürger, mit ihm in Kontakt zu treten. Man könne anhand der Statistik ablesen, dass die Website als Zugangsinstrument kaum genutzt werde. Die Menschen meldeten sich zunächst lieber telefonisch, um direkt abklären zu können, inwiefern er tätig werden bzw. sich mit ihrer Anfrage oder ihrer Beschwerde befassen könne. Hier werde an einer Optimierung gearbeitet, u. a. im Rahmen einer Tagung, die am 17. Juni gemeinsam mit den Ombudsdiensten aus der Großregion Saar-Lor-Lux abgehalten werde.

Die Folie **Bereiche** bilde die Kategorien der Adressaten ab, auf die sich die Anliegen der Bürger bezögen. Rund ein Fünftel der Anfragen beträfen verschiedene Dienste – wie Bpost, Telekommunikations- oder Mobilitätsdienste und Ähnliches (sektorielle Bereiche). Ein weiteres Fünftel bezöge sich auf den Föderalstaat betreffende Anliegen. Lokale Behörden seien mit einem weiteren Fünftel der Anfragen bzw. Beschwerden im Fokus, knapp 15 % der Anliegen bezögen sich auf die Wallonische Region. Nur 9 % – d. h. rund 15 der 160 Anfragen 2014/2015 – beträfen explizit die Arbeits- bzw. Funktionsweise von Behörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Gleichwohl sei der Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft zentrale Anlaufstelle für Anfragen in jeglichen Bereichen – und dies obwohl vielen Bürgern bewusst sei, dass z. B. für den Städtebau die Wallonische Region und somit deren Ombudsdienst zuständig sei.

Befragt nach den „anderen Sektoren“ erklärte der Ombudsmann, dass es sich dabei oftmals um privatrechtliche Probleme handle, oftmals in Zusammenhang mit dem Zugang zur Justiz bzw. der Ablehnung der Anfrage um rechtlichen Beistand. Dies sei möglicherweise auch auf – aufgrund der faktischen Gegebenheiten teils unvermeidliche – Verflechtungen zwischen Anwaltskanzleien in der Deutschsprachigen Gemeinschaft und Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft zurückzuführen.

I.3 ZUSAMMENARBEIT MIT NETZWERKEN

Die Zusammenarbeit mit den anderen Ombudsdiensten sei deshalb besonders wichtig. Anhand der Folie **Zusammenarbeit mit anderen Netzwerken/Diensten** könne man erkennen, dass der Vernetzung besonders viel Aufmerksamkeit gewidmet werde. Die Ombudsdienste in Belgien arbeiteten eng in der ständigen Kommission der belgischen Ombudsdienste (CPMO) zusammen. Dieses Kontaktnetz fördere die schnelle Bearbeitung von Anliegen bzw. Beschwerden und diene auch dem Austausch von Know-how. Koordiniert vom föderalen Ombudsdienst sei eine Arbeitsgruppe infolge der Sechsten Staatsreform eingesetzt worden. Hier informiere der föderale Ombudsdienst bezüglich der Umgangsweise mit Anfragen und Beschwerden, die vormals föderale Zuständigkeiten betrafen, die im Zuge der Sechsten Staatsreform aber an die Gliedstaaten übertragen worden seien. So werde ein möglichst effizienter Übergang dieser Materien vom föderalen Ombudsdienst zu den gliedstaatlichen Ombudsdiensten ermöglicht.

Auch mit Ombudsdiensten jenseits der Staatsgrenzen, vor allem in der Großregion Saar-Lor-Lux habe man ein gutes Kontaktnetzwerk aufgebaut. Dies habe u. a. zu der Überle-

gung geführt, an einem Interreg-Projekt zur Förderung der grenzüberschreitenden Nutzung von Bürgerdiensten sowie des Informationsaustauschs teilzunehmen.

In einem Umkreis von 500 km sei die einzige problematische Zusammenarbeit die mit Nordrhein-Westfalen. Hier gebe es keinen Ombuds- oder sonstigen Beschwerdedienst, sondern nur die Möglichkeit, Petitionen beim Landtag einzureichen – und dies sei eine komplizierte Prozedur.

Die Folie zur **Detailanalyse (1)** hinsichtlich der von Anfragen betroffenen Sektoren – d. h. Dienste – sowie der ÖSHZ und lokalen Behörden zeige, dass die Kurve insbesondere hinsichtlich der Gemeinden seit Einrichtung des Ombudsdienstes bedeutend angestiegen sei; 36 Anfragen hätten 2014 Gemeinden und ÖSHZ betroffen. Dies zeige den deutlichen Bedarf der Bürger an Mediation in diesem Bereich. Auf Nachfrage eines Ausschussmitglieds gab der Ombudsmann als Beispiele für diesbezügliche Beschwerden Personalauswahlverfahren, Müllgebühren, Wasserversorgung oder Kommunikation mit Bürgern an.

Betreffend die Anfragen zu Energie und Telekommunikation seien die sektoriellen Ombudsdienste dabei sich zu organisieren. Hier sei eine positive Nachricht, dass der Energie-Ombudsdienst und die Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien eine Vereinbarung zur Zusammenarbeit getroffen hätten, die eine schnelle und effiziente Bearbeitung von Anfragen in deutscher Sprache ermögliche. Dies sei auch in Bezug auf den föderalen Verbraucherombudsdienst, der in Kürze operationell sein solle, zu überlegen, da er derzeit nicht entsprechend aufgestellt sei, Beschwerden mit deutschsprachigem Hintergrund zu bearbeiten.

Die weitere Folie zur **Detailanalyse (2)** lasse für 2014 einen leichten Rückgang der Anliegen erkennen, die sich auf die Wallonische Region bezögen.

I.4 SCHWERPUNKTANALYSE

Die Detailanalyse sei in Zusammenhang mit der Schwerpunktanalyse zu sehen: In der Folie zur **Schwerpunktanalyse (1)** seien die Anliegen der Bürger aufgeführt, die sich auf Verantwortlichkeiten außerhalb der Deutschsprachigen Gemeinschaft bezögen: betreffend die föderale Ebene handle es sich vor allem um Pensionen und Krankenkassen. Dabei spielten auch die Grenzsituation und damit verbundene Schwierigkeiten bei der Klärung grenzüberschreitender Ansprüche eine Rolle. In Bezug auf die Wallonische Region gehe es vor allem um Fragen des Städtebaus und der Energieprämien. Verbraucherprobleme beträfen insbesondere den Sprachengebrauch bei Informations- und Kundendiensten.

Die Folie **Schwerpunktanalyse (2)** befasse sich mit den die Deutschsprachige Gemeinschaft betreffenden Anliegen. Hier seien im zurückliegenden Jahr die Familienzulagen – aufgrund der neuen Zuweisung dieser Zuständigkeit an die Gemeinschaften infolge der Sechsten Staatsreform – mit 10 der insgesamt 15 die Deutschsprachige Gemeinschaft betreffenden Anliegen das beherrschende Thema gewesen. Sechs der Anfragen seien an den von FamiFed eingerichteten Beschwerdedienst weitergeleitet worden, vier an den föderalen Ombudsdienst, der die Bearbeitung der deutschsprachigen Akten zu diesem Zeitpunkt für den Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft übernommen habe. Zwei Beschwerden hätten den Pädagogischen Dienst betroffen. Hier habe eine Mediation stattgefunden, die vor allem auf die Wiederherstellung einer korrekten Kommunikation abgezielt habe. Die Autonome Hochschule sei ebenfalls durch zwei Beschwerden adressiert. Diese hätten aufgrund ihres Bezugs auf pädagogische Aspekte und Benotungen jedoch nicht weiter bearbeitet werden können. Eine Beschwerde sei gegen eine Entscheidung des Jugendhilfedienstes gerichtet gewesen. Die Mediation habe hier zur vollen Befriedigung des Anliegens des Beschwerdeführers geführt. Wie schon erwähnt, hätten 36 Anfragen bzw. Beschwerden die Gemeinden und ÖSHZ betroffen, für die der Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft zum jetzigen Zeitpunkt aber keine Zuständigkeit besitze.

I.5 TRANSVERSALE ANALYSE

Aus der transversalen Analyse 2010-2014 könnten folgende Schlussfolgerungen gezogen werden: Es gebe eine wiederkehrende problematische Verwaltungspraxis in der Deutschsprachigen Gemeinschaft, die sich auf Zulassungsbedingungen, Entscheidungskriterien und Kontrollmechanismen beziehe. Die Problematik bestehe konkret darin, dass die legale Grundlage bzw. Validierung fehle und/oder die Proportionalität der zur Anwendung kommenden Kriterien infrage gestellt werden könne. Zwei diesbezügliche Fälle beschäftigten den Ombudsmann in diesem Jahr besonders intensiv und würden im nächsten Jahresbericht näher beleuchtet.

I.6 ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN

Drei Empfehlungen wolle er geben, schloss der Ombudsmann seine Ausführungen: Erstens sei der Ombudsmann – wie bereits erwähnt – die erste Anlaufstelle für Bürger, die eine Beschwerde hätten. Das Dekret zur Schaffung des Amtes des Ombudsmanns habe aber eher darauf abgezielt, einen Beschwerdedienst der zweiten Linie einzurichten. Hier sei die Entwicklung des flämischen Ombudsdienstes ein interessantes Beispiel.

Ein weiteres Anliegen sei die Ausweitung der Rechtsbehelfsbelehrungen bei Verwaltungsentscheidungen: Es sollte nicht nur ein Hinweis auf den Staatsrat, sondern auch auf außergerichtliche Mechanismen erfolgen, d. h. auf den Ombudsmann – dies vor allem vor dem Hintergrund, dass inzwischen eine aufschiebende Wirkung des Ombudsmannverfahrens hinsichtlich der Fristen vor dem Staatsrat von bis zu vier Monaten vorgesehen sei.

Die letzte Empfehlung laute auf Überprüfung der bereits angesprochenen Legalität und Proportionalität von durch die Verwaltung angewandten Kriterien. Auf die Frage, ob untersucht worden sei, inwiefern Rechtsgrundlagen fehlten, erklärte der Ombudsmann, dass es hier um Fälle gehe, in denen in einem Dekret selbst die Erfordernis beispielsweise eines Ausführungserlasses vorgesehen sei – die Verwaltung aber ohne diese Grundlage handle. Auf die Frage, ob er in den konkreten Fällen Handlungsempfehlungen bezüglich fehlender Legalität gebe, antwortete der Ombudsmann, dass Empfehlungen, die er in den Jahresbericht einbaue, zunächst mit den betreffenden Verwaltungen besprochen würden.

Auf die Frage, ob eine Bewerbung des Ombudsdienstes sinnvoll erscheine bzw. ob dieser ausreichend bekannt sei, gab der Ombudsmann an, dass er angesichts der derzeitigen Organisationsform und Arbeitsbelastung des Dienstes eine Bewerbung als eher kontraproduktiv ansehe. Von 630 Stunden 2012, zu 640 Stunden 2013, habe sein Arbeitsvolumen im Jahr 2014 707 Stunden betragen und er sei 2015 auf dem besten Weg, auch diesen Rekord zu brechen. 2014 seien deshalb keinerlei Kommunikationsaktivitäten erfolgt, für den Herbst 2015 sei allerdings eine Kommunikation u. a. in Zusammenarbeit mit der Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien geplant, um auch andere Beschwerdemöglichkeiten aufzuzeigen, damit der Ombudsdienst nicht für jegliche Anfrage als erste Anlaufstelle aufgesucht werde.

II. ABSTIMMUNG AM 20. MÄRZ 2017

[Stimmberechtigt sind die Vertreter der CSP-, ProDG-, SP- und PFF-Fraktion, nicht stimmberechtigt sind die Vertreter der VIVANT- und ECOLO-Fraktion.]

Der schriftliche Bericht wurde mit 5 Jastimmen einstimmig gutgeheißen.

Der Berichterstatter
H. GROMMES

Der Vorsitzende
A. MIESEN

ANHANG

POWERPOINT-PRÄSENTATION DES OMBUDSMANNS DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT AM 8. JUNI 2015

Einleitung

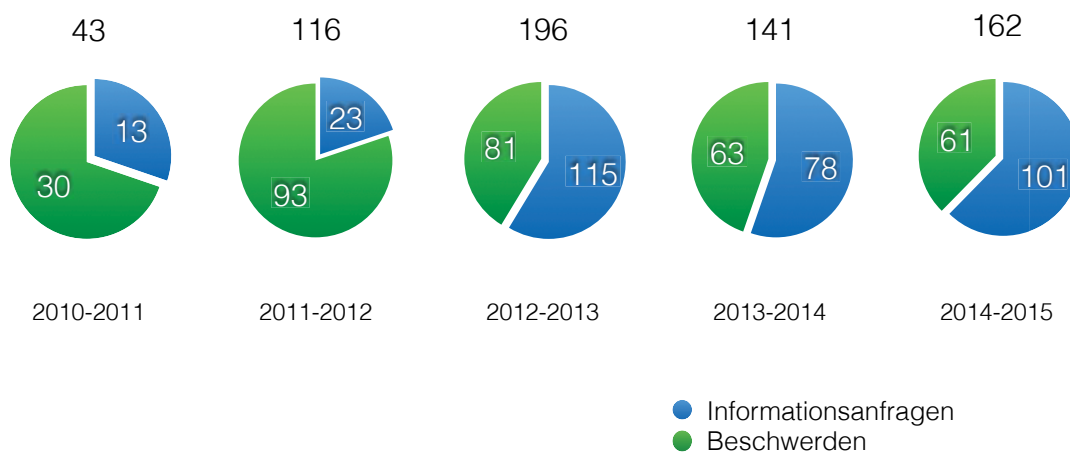
Übergang - Staatsreform

Herausforderung - Neuerungen

Organisation



Gesamtanzahl Bürgerkontakte

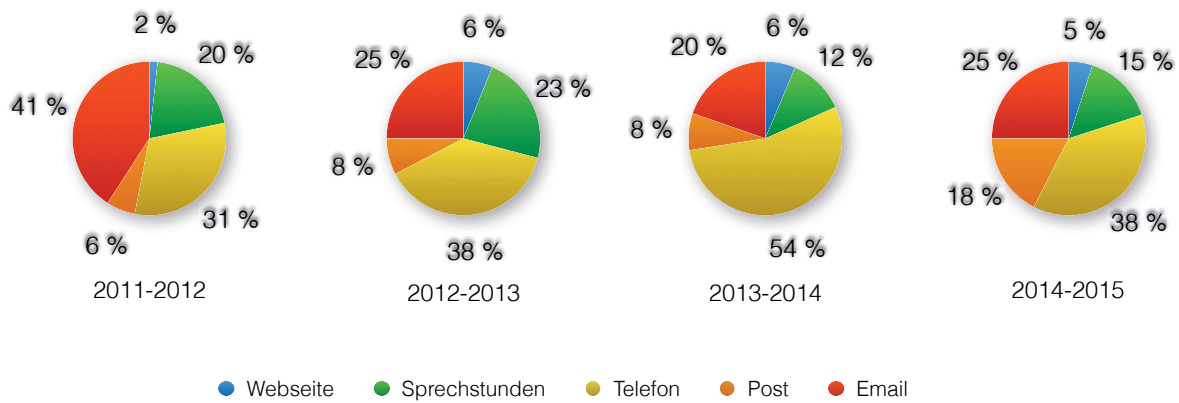


Diskussionspunkt : Bekanntheitsgrad - Kommunikationsaufwand

Ein Recht ist erst dann ein Recht (und kann erst dann genutzt werden) wenn es einer Person bekannt ist



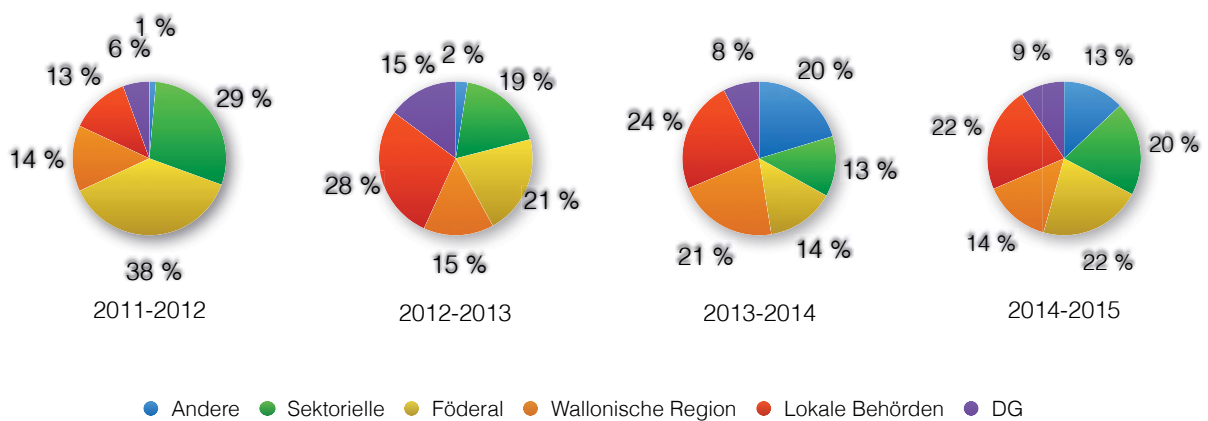
Art der Kontaktaufnahme



Diskussionspunkt : Zugänglichkeit



Bereiche



Diskussionspunkt : Zusammenarbeit mit anderen Ombudsdiensten



Zusammenarbeit mit anderen Netzwerken/Diensten

Netzwerk der Großregion - Interregprojekt?

Themen 17.06 : Kommunikation und Zugänglichkeit der Ombudsdienste - Erfahrungsaustausch über Bearbeitung von Beschwerden bez. Einrichtungen die Aufgaben im ÖI wahrnehmen...

CPMO/POOL

Ständige Kommission der belgischen Ombudsdienste

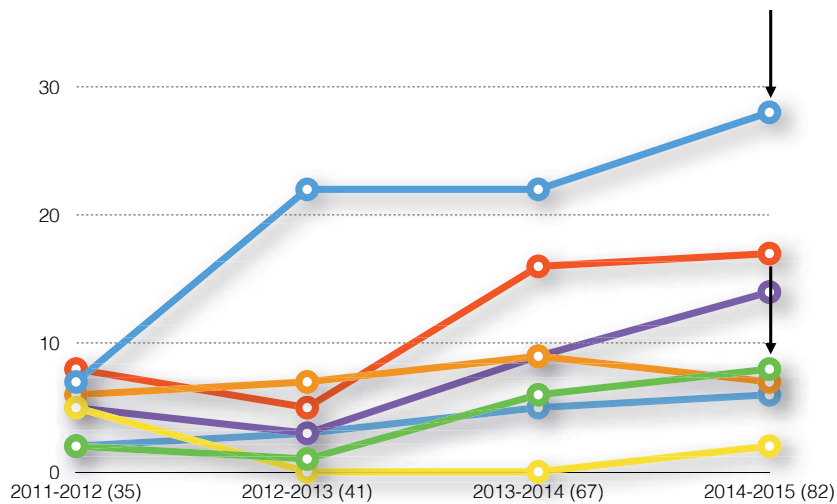
Arbeitsgruppe 6. Staatsreform

Organisiert durch den Föderalen Ombudsman - Stellt Erfahrung, Know-how und Rechtsprechung zur Verfügung

Momentan noch Problematisch? Die Kontakte mit NRW



Detailanalyse (1)



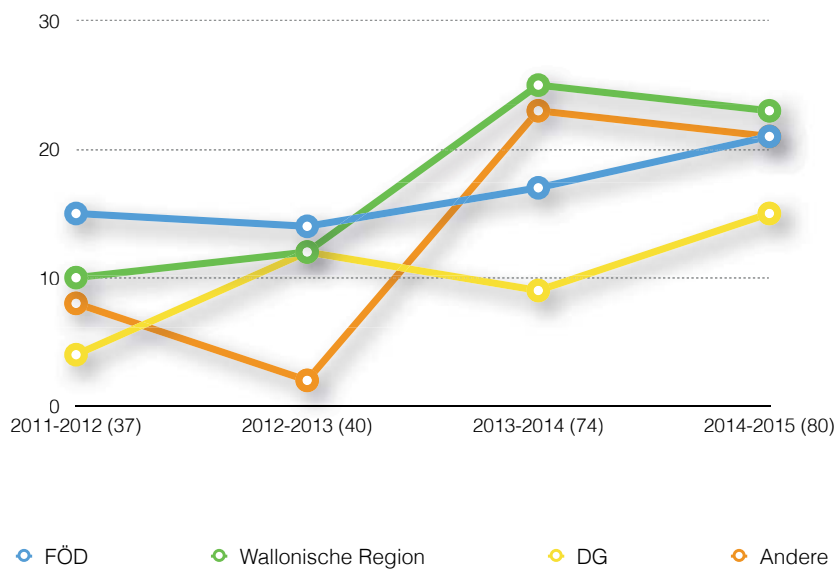
◆ Gemeinden ◆ ÖSHZ ◆ B-Post ◆ Telekom ◆ Energie ◆ Pensionen ◆ Andere sektorielle

Diskussionspunkt : Lokale Behörden

Gemeinden (28) - ÖSHZ (8)



Detailanalyse (2)



Worüber beschweren sich Bürger in der DG?

Schwerpunktanalyse



Schwerpunktanalyse (1)

Schwerpunkte - Kompetenz ausserhalb der DG

Föederal - Pensionen

Karriereaufbau - Kriegsrente - Grenzüberschreitung

Föederal - Krankenkassen

Erstattung von Gesundheitskosten - Grenzüberschreitung - Hilfe Drittperson

Wallonische Region - Städtebau

Regularisierungen alter Bauten - Beweislast

Wallonische Region - Energieprämien

Änderung der Prämienregelung

Verbraucherprobleme

Sprachengebrauch besonders bei Informationserteilung und Internen Kundendiensten



Schwerpunktanalyse (2)

Schwerpunkte DG

Familienzulagen/Kindergeld

Konsequenz auf Medienberichte erstes Quartal 2014 bez. Staatsreform - Familien - Föderale Agentur für Kindergeld - (6+4)

Pädagogischer Dienst

Ausschluss Kind aus klassischem Schulsystem und Vorschlag stationäre Behandlung (1)

Pädagogischer Dienst

Prüfungen im Hausunterricht (1)

Jugendhilfedienst

Zahlungsprobleme Unterbringungskosten Kinder während klinischem Aufenthalt (1)

Autonome Hochschule

Pädagogische Aspekte (2)

Lokale Behörden

Gemeinden und ÖSHZ (36)



Transversale Analyse (2010 bis 2014)

Wiederkehrende Verwaltungspraxis in der DG

Zulassungsbedingungen

Entscheidungskriterien

Kontrollmechanismen

AHS - PÄDAGOGISCHER DIENST - SPORTKOMMISSION

Problematisch : Legalität und Proportionalität