



Sitzungsperiode: 2017-2018  
Datum: 4. Mai 2018

---

**JAHRESBERICHT 2017  
DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT**

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>Vorwort .....</b>	<b>3</b>
<b>Kapitel 1 – Aufgabenbereiche des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft .....</b>	<b>4</b>
1.1 Entgegennahme und Untersuchung von Beschwerden.....	4
1.2 Sprachengesetzgebung .....	5
1.3 Entgegennahme von vertraulichen Hinweisen .....	5
<b>Kapitel 2 – Allgemeine statistische Analyse.....</b>	<b>5</b>
2.1 Anzahl der gesamten Anfragen .....	5
2.2 Anfragen zu Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft .....	7
2.3 Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes .....	8
2.4 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung .....	11
2.5 Beschwerden ausserhalb der Zuständigkeit des Ombudsdienstes – Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit .....	14
<b>Kapitel 3 – Allgemeine Empfehlungen .....</b>	<b>15</b>
3.1 Empfehlungen im Zuständigkeitsbereich des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft.....	15
3.2 Empfehlungen im Zuständigkeitsbereich der lokalen Behörden .....	17
<b>Kapitel 4 – Analyse ausgewählter Beschwerden an Verwaltungen und Einrichtungen .....</b>	<b>17</b>
4.1 Beschwerden gerichtet an das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft ....	17
4.2 Einzelne Beschwerden gerichtet an lokale Behörden .....	19
4.3 Beschwerden gerichtet an Einrichtungen .....	20
<b>Kapitel 5 – Analyse ausgewählter Beschwerden zur Sprachengesetzgebung ...</b>	<b>21</b>
5.1 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der lokalen Dienststellen.....	21
5.2 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der regionalen Dienststellen ....	22
5.3 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der zentralen Dienststellen.....	24
5.4 Sonstige Beschwerden zur Sprachengesetzgebung .....	24
<b>Kapitel 6 – Analyse weiterer Hinweise von Bürgern .....</b>	<b>25</b>
6.1 Tagesmütterausfallentschädigung .....	25
6.2 Weigerung einer deutschen Krankenkasse.....	25
<b>Kapitel 7 – Zusammenarbeit mit anderen Diensten .....</b>	<b>25</b>
<b>Kapitel 8 – Aussendarstellung des Ombudsdienstes .....</b>	<b>27</b>
8.1 Webseite und Suchmaschinen.....	27
8.2 Infoblatt der Gemeinden .....	27
8.3 Sonstige externe Kommunikation .....	27
8.4 Ostbelgien/Markenpartnerschaft .....	28
<b>Kapitel 9 – Personelle und finanzielle Ausstattung .....</b>	<b>28</b>
<b>Kapitel 10 – Ausblick .....</b>	<b>28</b>
<b>Kapitel 11 – Anhang .....</b>	<b>29</b>

## VORWORT

„Vertrauen stärken“, so lautet das Motto der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Das Vertrauen der Bürger in die hiesigen Behörden und Einrichtungen, dass ihre Arbeitsweise und ihre Entscheidungen rechtmäßig, zweckmäßig und angemessen sind. Das Vertrauen der Bürger, Unternehmen und Vereinigungen in die Ombudsfrau, dass ihre Beschwerde diskret behandelt wird, und sie ihre Akte zeitnah bearbeitet. Das Vertrauen der hiesigen Behörden und Einrichtungen in die Arbeitsweise der Ombudsfrau, dass sie transparent und unvoreingenommen vorgeht. Und nicht zuletzt das Vertrauen der Parlamentarier in die Arbeitsweise der Ombudsfrau. Eine Möglichkeit, Vertrauen zu stärken, ist, über seine Tätigkeiten zu berichten. Dazu dient der vorliegende Jahresbericht.

Das erste Kapitel umschreibt die Aufgabenbereiche des Ombudsdienstes. Die Anzahl Anfragen werden in Kapitel 2 analysiert. Kapitel 3 enthält allgemeine Empfehlungen der Ombudsfrau. Diesem folgen drei weitere Kapitel, die sich mit der inhaltlichen Analyse ausgewählter Beschwerden befassen: in Kapitel 4 die Beschwerden über Verwaltung und Einrichtungen, in Kapitel 5 Beschwerden über die Nicht-Einhaltung der Sprachengesetzgebung sowie in Kapitel 6 Beschwerden, die für die Deutschsprachige Gemeinschaft eine gewisse Bedeutung haben. Die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren wird in Kapitel 7 beschrieben. Wie die Bürger auf den Ombudsdienst aufmerksam gemacht wurden, behandelt das Kapitel 8. Unter Kapitel 9 findet der Leser Angaben zur personellen und finanziellen Ausstattung des Ombudsdienstes. Zuletzt folgt im Kapitel 10 ein Ausblick auf das Jahr 2018.

## **KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT**

### **1.1 ENTGEGENNAHME UND UNTERSUCHUNG VON BESCHWERDEN**

Die Ombudsfrau vermittelt bei Beschwerden über Amtshandlungen oder Arbeitsweisen von drei Arten von Einrichtungen: Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, hiesige lokale Behörden und Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Unter den Begriff „lokale Verwaltungsbehörden“ fallen die Gemeinden, die Öffentlichen Sozialhilfezentren, die Polizei- und Hilfeleistungszonen, die Kirchenfabriken, die Interkommunalen und die autonomen Gemeinderegionen im deutschen Sprachgebiet. 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. Eine Liste der verschiedenen Einrichtungen ist in der Anlage aufgeführt.

Alle Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes der Deutschsprachigen Gemeinschaft fallen, leitet die Ombudsfrau an die zuständigen Kollegen Ombudsfrauen und -männer weiter. Bei Fragen zum Verbraucherrecht verweist die Ombudsfrau an die Verbraucherschutzzentrale VoG. Vor allem Personen, die sich telefonisch melden, ziehen es vor, sich selber direkt an den entsprechenden Ombudsdienst zu wenden. Wenn Personen sich mit privatrechtlichen Konflikten an die Ombudsfrau wenden, informiert die Ombudsfrau über die Sprechstunden des „ersten juristischen Beistands“, organisiert von der Rechtsanwaltskammer Eupen. Beschwerden bezüglich gesetzlicher Bestimmungen dürfen nicht von der Ombudsfrau behandelt werden. Hier verweist die Ombudsfrau an den Petitionsausschuss des Parlaments.

Lokale Behörden üben eigene, gemeinschaftliche, regionale und föderale Zuständigkeiten aus. Diesbezüglich stellt sich die Frage, ob der Ombudsdienst sich mit einer Beschwerde befassen darf, bei der eine lokale Behörde eine föderale oder eine regionale Zuständigkeit ausübt. Die Antwort auf diese Frage fällt positiv oder negativ aus, je nachdem ob ein „funktionales“ oder ein „organisches“ Kriterium angewandt wird. Beim „funktionalen Kriterium“ hängt die Zuständigkeit des Ombudsdienstes von der Art der Zuständigkeit ab, die die Behörde ausübt (lokal, gemeinschaftlich, regional oder föderal). Wenn z. B. die lokale Behörde als ausführende Behörde eine Bestimmung der Wallonischen Region ausführt, dürfte die Bürgerbeauftragte nicht intervenieren. Beim „organischen“ Kriterium ist das Organ, also die Behörde, das die verschiedenen Zuständigkeiten ausführt, ausschlaggebend. Der vorherige Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Herr Cédric Langer, hat das funktionale Kriterium angewandt. Demnach leitete er Beschwerden in Bezug auf Baugenehmigungen an den Ombudsmann der Wallonischen Region weiter. Der Wallonische sowie der Föderale Ombudsmann wenden zur Klärung ihrer Zuständigkeit das organische Kriterium an. Der Wallonische Ombudsmann war jedoch darüber informiert, dass mein Vorgänger schon länger darum gebeten hatte, von seinem Amt entbunden zu werden. Aus diesem Grund akzeptierte er die Beschwerden aus der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Seit dem Amtsantritt der Ombudsfrau verweist der Ombudsmann der Wallonischen Region die Beschwerden über die lokalen Behörden aus der Deutschsprachigen Gemeinschaft wieder an sie. Dabei wurde festgehalten, dass bei Interpretationsschwierigkeiten bezüglich eines Rechtstextes der Wallonischen Region, die Ombudsfrau Rücksprache mit ihrem wallonischen Kollegen hält, um Divergenzen in der Auslegung zu vermeiden.

Fällt die Beschwerde in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsfrau, muss eine Annehmbarkeitsprüfung vorgenommen werden. Nur schriftlich oder persönlich vorgetragene Beschwerden dürfen behandelt werden. Sie müssen in deutscher oder französischer Sprache verfasst sein und die Identität des Beschwerdeführers muss bekannt sein. Wenn die

Annehmbarkeit geklärt ist, kann die Ombudsfrau dennoch die Bearbeitung einer Beschwerde verweigern. Eine Beschwerde kann also gleichzeitig annehmbar sein und doch nicht angenommen werden. Dies ist z. B. der Fall, wenn die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist oder der Beschwerdeführer weder bestehende Einspruchsverfahren eingeleitet noch andere Schritte unternommen hat, um Genugtuung zu erhalten. Die Beschwerde darf sich auch nicht auf das Arbeitsverhältnis eines Mitarbeiters einer Behörde oder einer Einrichtung beziehen – abgesehen von den in Punkt 1.3 behandelten vertraulichen Hinweisen.

## 1.2 SPRACHENGESETZGEBUNG

Die Ombudsfrau dient als Anlaufstelle für Fragen und Beschwerden in Bezug auf die Sprachengesetzgebung. Des Weiteren werden von ihr Rechtsauskünfte erteilt und sie begleitet die Beschwerden gegen Behörden und Einrichtungen. Die Ombudsfrau informiert Personen über die verschiedenen Möglichkeiten, ihre Beschwerde einzureichen: entweder bei der Ständigen Sprachenkontrollkommission oder beim Wallonischen Ombudsmann, wenn es sich um eine Behörde der Wallonischen Region handelt. Eine dort eingereichte Beschwerde wird von ihr verfolgt. So kann geprüft werden, mit welchem Ergebnis diese Beschwerde abgeschlossen wird. Diese Aufgabe dient der Erfassung der Ist-Situation in Bezug auf die Wahrung der sprachrechtlichen Ansprüche der Bevölkerung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

## 1.3 ENTGEGENNAHME VON VERTRAULICHEN HINWEISEN

Eine weitere Aufgabe der Ombudsfrau ist die Entgegennahme von vertraulichen Hinweisen seitens Personalmitgliedern lokaler Behörden oder Behörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, die innerhalb ihrer Behörde bei der Ausübung ihres Amtes Kenntnis von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten erlangt haben. Die Ombudsfrau prüft die Meldung und erklärt sich für zuständig, wenn es nach Auffassung des Personalmitglieds nach der Meldung an den Vorgesetzten seitens der Behörde innerhalb von 30 Tagen keine oder keine ausreichende Weiterverfolgung des Hinweises gab. Ebenfalls ist die Ombudsfrau zuständig, wenn das Personalmitglied glaubt, dass es aufgrund der Meldung einem Disziplinarverfahren oder einer anderen öffentlichen oder nicht öffentlichen Strafe unterworfen wird.

## **KAPITEL 2 – ALLGEMEINE STATISTISCHE ANALYSE**

Als Zählgröße wird die einzelne Anfrage eines Bürgers genommen. Anfragen werden nur in dem Jahr gezählt, in dem sie eingegangen sind. Wenn ein Beschwerdeführer mehrere Anfragen hat, werden die Anfragen einzeln gezählt. Stehen hinter einer Anfrage mehrere Beschwerdeführer, wird nur eine Anfrage erfasst. Eine Anfrage kann eine Informationsanfrage, ein Hinweis oder eine Beschwerde sein. Eine Frage nach einer Rechtsauskunft wird auch als Informationsanfrage gewertet.

### 2.1 ANZAHL DER GESAMTEN ANFRAGEN

Pro Monat erreichen zehn bis 15 Anfragen den Ombudsdienst. Für das Jahr 2017 ergab dies eine Gesamtzahl von 128 Anfragen. Die Verteilung über die Monate ist relativ konstant. Die angegebenen Zahlen enthalten auch die Anfragen von Januar bis März 2017, die an den vorherigen Ombudsmann der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Herrn Cédric Langer, gerichtet wurden.

Anfragen an den Ombudsdienst je Monat	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Total
2017 Akteneingang	7	3	15	8	10	13	10	15	11	11	15	10	<b>128</b>
2017 Akten ruhen					3								<b>3</b>
2017 Akten geschlossen	5		6	8	6	8	7	14	7	14	12	14	<b>101</b>
Bestand an offenen Akten	2	5	14	14	15	20	23	24	28	25	28	24	<b>24</b>

Die meisten Anfragen erreichen die Ombudsfrau per E-Mail. Die Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich vor Ort einzureichen, nehmen die Leute gerne in Anspruch. Briefe werden von Personen genutzt, die den Umgang mit dem Computer scheuen oder die schon eine umfangreiche Akte zusammengestellt haben. Über das Internet gingen nur drei Anfragen ein. Zwei Beschwerden wurden von Dritten an den Ombudsdienst weitergeleitet.

Anfragen an den Ombudsdienst nach Kontaktaufnahme	Jahr 2017
E-Mail	42
mündlich vor Ort	34
Telefon	34
Brief	13
Internet-Formular	3
Weiterleitung von einer anderen Stelle	2
<b>Summe</b>	<b>128</b>

Im Jahr 2017 fielen 56 Anfragen in den klassischen Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes. 20 Anfragen betrafen den Bereich der Einhaltung der Sprachengesetzgebung. Für die restlichen 52 Anfragen war der Ombudsdienst nicht zuständig.

<b>Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit</b>	<b>Jahr 2017</b>
<b>Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft</b>	<b>56</b>
a. Beschwerden bezüglich Verwaltungen/Einrichtungen	50
b. Hinweise/Feststellung einer Situation	4
c. Fragen nach einer Information	2
<b>bezüglich Sprachengesetzgebung</b>	<b>20</b>
a. Hinweise/Feststellung einer Situation	9
b. Fragen nach einer Rechtsauskunft	7
c. Beschwerden bezüglich der Sprachengesetzgebung	4
<b>außerhalb der Zuständigkeit</b>	<b>52</b>
a. Fragen nach einer Information (außerhalb der Zuständigkeit)	33
b. Beschwerden (außerhalb der Zuständigkeit)	19
<b>Summe</b>	<b>128</b>

## 2.2 ANFRAGEN ZU VERWALTUNGEN/EINRICHTUNGEN DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Jede Anfrage wird auf ihre Annehmbarkeit geprüft. Von den 56 Anfragen, die an den Ombudsdienst herangetragen wurden, waren 26 annehmbar. Diese 26 Beschwerden wurden von 21 verschiedenen Beschwerdeführern eingereicht. Zwei davon zogen sich im Laufe des Verfahrens zurück. 30 Anfragen waren nicht annehmbar. In der Mehrzahl der Fälle hatten die Beschwerdeführer noch keine eigenen Schritte unternommen. Eine Beschwerde stellte einen vertraulichen Hinweis dar. Jedoch betraf dieser keine Behörde der Deutschsprachigen Gemeinschaft und keine lokale Behörde, sondern eine Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Zudem handelte es sich um ein ehemaliges Personalmitglied. Da die zugrundeliegenden Fakten dieser Beschwerde mehr als ein Jahr zurücklagen, konnte die Beschwerde nicht angenommen werden.

<b>Beschwerden in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach der Annehmbarkeit</b>	<b>Jahr 2017</b>
<b>annehbare Beschwerden</b>	<b>26</b>
a. Anzahl Akten des Ombudsdienstes mit Vermittlungstätigkeit	24
b. Beschwerdeführer wünscht keine Vermittlung	2
<b>nicht annehmbare Beschwerden</b>	<b>30</b>
a. Informationsanfrage oder Hinweis	6
b. verweigert – keine eigenen Schritte unternommen	12
c. verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet	6
d. verweigert – Beschwerde ist unbegründet	2
e. verweigert – Beschwerde ist älter als ein Jahr	1
f. verweigert – Beschwerde entstammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung	3
<b>Summe</b>	<b>56</b>

### 2.3 ANGENOMMENE BESCHWERDEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Mehr als die Hälfte der angenommenen Beschwerden betreffen die lokalen Behörden, insgesamt 13. Auf das Ministerium entfällt ein Viertel der angenommenen Beschwerden. Die restlichen vier angenommenen Beschwerden verteilen sich auf das Unterrichtswesen und die Einrichtungen.

<b>Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Art der Behörde/Einrichtung</b>	<b>Jahr 2017</b>
Ministerium	7
Lokale Behörden	13
Unterrichtswesen	2
Einrichtungen	2
<b>Summe</b>	<b>24</b>

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



<b>Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Einrichtung</b>	<b>Jahr 2017</b>
Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft <i>Externe Prüfung, Ausschreibung, Rückforderung Zuschüsse</i>	5
Berufliche Aus- und Weiterbildungs-Offensive <i>Weiterbildungskosten, Information</i>	2
Stadt Eupen <i>Sporteinrichtung, Adressänderung</i>	2
Öffentliches Sozialhilfezentrum Eupen <i>Hausverbot, Notaufnahmewohnung, Wohnungsvermittlung</i>	3
Gemeinde Lontzen <i>Heberollensteuer</i>	1
Gemeinde Kelmis <i>Polizeiverordnung, öffentliche Untersuchung, Vibrationen Nähe alte Mine</i>	3
Gemeinde Raeren <i>Dienst für Verwaltungsstrafen</i>	1
Gemeinde Büllingen <i>Wasserabrechnung</i>	1
Gemeinde Sankt Vith <i>Wegerecht</i>	2
Autonome Hochschule in der Deutschsprachigen Gemeinschaft <i>Exmatrikulation</i>	1
Pater-Damian-Sekundarschule <i>Resultatsbekanntgabe</i>	1
Jugendhilfedienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft <i>vorläufige Vollstreckung</i>	1
Tourismusagentur Ostbelgien <i>Hotellistung</i>	1
<b>Summe</b>	<b>24</b>

Zwei Beschwerden kamen von derselben Person und eine von drei Vereinigungen hat drei Beschwerden eingereicht, sodass 21 Beschwerdeführer hinter den 24 Beschwerden stehen.

<b>Beschwerdeführer nach Statut</b>	<b>Jahr 2017</b>
Bürger	15
Vereinigung	3
Unternehmer	2
Student/Schüler	1
<b>Summe</b>	<b>21</b>

Da keine anonymen Beschwerden entgegengenommen werden, lassen sich die Beschwerdeführer nach Wohnort auflisten. Es zeigt sich, dass die Mehrheit der Beschwerdeführer aus dem Norden der Deutschsprachigen Gemeinschaft kommt. Zwei der drei Beschwerden von Personen mit einem ausländischen Wohnsitz beschäftigten sich mit Fragen des Unterrichtswesens. Der dritte Beschwerdeführer aus dem Ausland war ein Vermieter der Wohnung eines ÖSHZ-Kunden.

Beschwerdeführer nach Wohnort	Jahr 2017
4700 Eupen	6
4720 Kelmis	5
4730 Raeren	2
4750 Bütgenbach	1
4760 Büllingen	1
4780 St.Vith	3
Ausland	3
<b>Summe</b>	<b>21</b>

Im Mai wurde ein gerichtliches Verfahren gegen einen Beschwerdeführer eingereicht. Gegenstand des Verfahrens waren Fakten, die sich auf drei Beschwerden bezogen. Aus diesem Grund setzte die Ombudsfrau die Bearbeitung der Akte aus. Ab August konnten die ersten Akten abgeschlossen werden.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Monat	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Summe
2017 Akteneingang	2	3		2	3	3	3	2	2	2	2	<b>24</b>
2017 Akten ruhen				3								<b>3</b>
2017 Akten geschlossen							2	1	1	1	4	<b>9</b>
Bestand an offenen Akten	2	5	5	4	7	10	11	12	13	14	12	<b>12</b>

Die 2017 abgeschlossenen Beschwerden verteilen sich auf folgende Einrichtungen:

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2017
Ministerium	2
Lokale Behörden	4
Unterrichtswesen	2
Einrichtungen	1
<b>Summe</b>	<b>9</b>

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit einer Beschwerde liegt bei drei bis sechs Monaten. Dies entspricht der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer einer Akte beim Föderalen Ombudsmann. Viele Beschwerdeführer nutzen im Laufe des Verfahrens die Kommunikation über E-Mail. Meistens reicht ein Austausch von fünf bis zehn E-Mails.

<b>Geschlossene Akten in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach Bearbeitungszeit</b>	<b>Jahr 2017</b>
bis 4 Monate	3
5 bis 8 Monate	6
<b>Summe</b>	<b>9</b>

Eine Vermittlung ist dann erfolgreich, wenn beide Parteien mit dem Ergebnis zufrieden sind. Auch eine Vermittlung in Teilbereichen kann für den einzelnen Bürger, die Vereinigung oder das Unternehmen eine Verbesserung seiner bzw. ihrer Situation darstellen. In zwei Fällen waren die Beschwerden unbegründet. Dies konnte den Beschwerdeführern verständlich gemacht werden. In zwei Fällen brachen die Beschwerdeführer die Vermittlung ab, nachdem die Ombudsfrau ihnen einen Kompromissvorschlag unterbreitete. In einer Akte wurden gleichzeitig die Ombudsfrau sowie die Schulinspektion angerufen. Die Ombudsfrau empfahl dem Beschwerdeführer, zuerst die Vermittlungstätigkeit der Schulinspektion in Anspruch zu nehmen und sich wieder an sie zu wenden, wenn es zu keiner Einigung kommen sollte.

<b>Geschlossene Akten in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach Vermittlungsergebnis</b>	<b>Jahr 2017</b>
Vermittlung teilweise erfolgreich	3
keine Vermittlung – Beschwerde ist unbegründet	3
Abbruch durch den Beschwerdeführer	2
kein Ergebnis erfasst	1
<b>Summe</b>	<b>9</b>

## 2.4 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Oft möchten Bürger oder Unternehmen nur auf eine Problematik aufmerksam machen, ohne selber eine Beschwerde einzulegen. Diese Art Beschwerden wurden als Hinweis erfasst. Der Grund für dieses Verhalten ist die Furcht, eine offizielle Beschwerde könnte nachteilige Folgen für sie selber haben. Im Jahr 2017 betraf knapp die Hälfte aller Kontaktaufnahmen im Bereich Sprachengesetzgebung solche Hinweise. Vier Beschwerden wurden an die Ständige Sprachenkontrollkommission (kurz SSKK) weitergeleitet, eine davon direkt über die Kanzlei der Regierung. In sieben Fällen wünschten die Personen eine Rechtsauskunft. Drei dieser Rechtsauskünfte bezogen sich auf Situationen, die keine Verletzung der Sprachengesetzgebung darstellten, u. a. auf das vermeintliche Recht, sich auf Niederländisch an eine hiesige Gemeinde wenden zu können, auf Deutsch vor einem Brüsseler Gericht angehört zu werden und auf den Erhalt einer Rechnung von einer privaten Organisation, die nicht der Sprachengesetzgebung unterliegt. Eine detaillierte Auflistung aller 20 Anfragen befindet sich im Anhang im Abschnitt V.

<b>Sprachengesetzgebung nach Aktionen</b>	<b>Jahr 2017</b>
Hinweis/Feststellungen einer Situation	9
Rechtsauskunft gegeben	7
Beschwerden an die ständige Sprachenkontrollkommission weitergeleitet	3
Beschwerden an die ständige Sprachenkontrollkommission weitergeleitet durch eine andere Stelle	1
<b>Summe</b>	<b>20</b>

Einige Bürger haben gleich mehrere Anfragen bzw. Hinweise. Insgesamt haben sich zwölf Personen oder Einrichtungen an den Ombudsdienst gewandt. Die Beschwerdeführer sind in den meisten Fällen Bürger. Eine Gemeinde sowie zwei Gemeinderatsmitglieder melden Schwierigkeiten bei der Anwendung der Sprachengesetzgebung. Bei der Vereinigung handelt es sich um eine Berufsvereinigung.

<b>Beschwerdeführer Sprachengesetzgebung nach Statut</b>	<b>Jahr 2017</b>
Bürger	8
Gemeinderatsmitglied	2
Gemeinde	1
Vereinigung	1
<b>Summe</b>	<b>12</b>

Nachfolgend ist aufgelistet, in welchem Monat eine Anfrage oder ein Hinweis zur Sprachengesetzgebung eingegangen ist.

<b>Sprachengesetzgebung je Monat</b>	<b>Mrz</b>	<b>Apr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Aug</b>	<b>Sep</b>	<b>Okt</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Summe</b>
2017 Akteneingang	4	2	2		1	3	2		3	3	<b>20</b>
2017 Akten geschlossen	2	1	2	1		3	1	2	2	2	<b>16</b>
Bestand an offenen Akten	2	3	3	2	3	3	4	2	3	4	<b>4</b>

Die Mehrzahl der Anfragen betrifft den öffentlichen Sektor, vor allem die Einhaltung der koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (kurz KGSV). Auch unterliegen manche Unternehmen der Sprachengesetzgebung. Dies ist der Fall, wenn ein Staatsunternehmen oder ein Privatunternehmen einen Auftrag im öffentlichen Interesse wahrnimmt. Hier sind es entweder EDV-Dienste, die nicht auf Deutsch angeboten werden oder es geht um Schriftverkehr, der auf Französisch an die Bürger in der Deutschsprachigen Gemeinschaft gerichtet wird.

<b>Sprachengesetzgebung nach Sektor</b>	<b>Jahr 2017</b>
<b>öffentlicher Sektor</b>	<b>18</b>
a. Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten – KGSV	16
b. Sprachengebrauch der Wallonischen zentralen Dienststellen – OGIR	1
c. Sprachengebrauch in Gerichtsangelegenheiten	1
<b>privater Sektor</b>	<b>2</b>
a. Verbraucherrecht	1
b. Sprachengebrauch von Unternehmen mit Kunden	1
<b>Summe</b>	<b>20</b>

Der direkte Kontakt zu den Bürgern und die Mitteilung an die Bevölkerung stellen zusammen die Hälfte aller Anfragen dar.

<b>Sprachengesetzgebung nur öffentlicher Sektor nach Problembereich</b>	<b>Jahr 2017</b>
Mitteilung	5
Beziehung zu Privatpersonen	5
Innendienst	2
Kommunikation zwischen Dienststellen	2
Sprachkenntnisse	1
anderer Problembereich	3
<b>Summe</b>	<b>18</b>

Die koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGSV) sind bekannt, werden jedoch nur halbherzig angewandt: 13 der 20 Anfragen betrafen die Anwendung der KGSV. Der Punkt „Organisation“ betrifft Situationen, die nicht direkt durch die KGSV geregelt werden, jedoch einen Einfluss auf die Rechte der Bürger haben, z. B. auf die Zugänglichkeit von Informationen oder Dienste. So wurden vorhandene deutsche Übersetzungen nicht auf die Webseite hochgeladen sowie vorhandene Stellen nicht besetzt oder eine Anlaufstelle einer föderalen Behörde nicht in der Deutschsprachigen Gemeinschaft angesiedelt. Interpretationsprobleme gibt es bei den Regeln für die Zusammensetzung der Jury für die Sprachprüfungen bei SELOR. Diese Regeln sind so vage, dass eine mündliche Deutschprüfung in Anwesenheit einer Dolmetscherin abgenommen wurde.

<b>Sprachengesetzgebung nur öffentlicher Sektor nach der Art der Probleme</b>	<b>Jahr 2017</b>
Probleme bei der Anwendung	13
Interpretationsschwierigkeiten	1
Organisation der Dienststelle	3
andere Art des Problems	1
<b>Summe</b>	<b>18</b>

Auf Ebene der lokalen Dienststellen im Gebiet deutscher Sprache kommt es vor, dass die Lastenhefte auf Französisch verfasst sind. Dies bereitet den Gemeinderatsmitgliedern Verständnisschwierigkeiten bei der Vergabe eines öffentlichen Auftrags. Ein weiteres Problem bei der Anwendung der KGSV bezieht sich auf die Kommunikation der übergeordneten Wallonischen Behörden mit den Gemeinden im deutschen Sprachgebiet. Gemäß dem Gesetz sollte diese auf Deutsch stattfinden. Bei Mitteilungen an die Bevölkerung, die über die Gemeinde verbreitet werden sollen, stellt eine Wallonische Behörde den Gemeinden die Information nur auf Französisch zur Verfügung. In ihren Beziehungen zu den Privatpersonen kommt es immer wieder vor, dass lokale Behörden in den Malmedyer Gemeinden und auch regionale Behörden, sich auf Französisch anstatt auf Deutsch an die Bürger im Gebiet deutscher Sprache richten. Bei den zentralen Dienststellen sind es die Webseiten und EDV-Anwendungen, die auf Deutsch entweder inexistent sind oder nur zum Teil vorliegen.

<b>Sprachengesetzgebung nur öffentlicher Sektor nach Dienststellen</b>	<b>Jahr 2017</b>
lokale Dienststellen	5
regionale Dienststellen	5
zentrale Dienststellen	8
<b>Summe</b>	<b>18</b>

## 2.5 BESCHWERDEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES – ANFRAGEN OHNE ZUSTÄNDIGKEIT NACH TÄTIGKEIT

<b>Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit</b>	<b>Jahr 2017</b>
<b>Information mit einer Adressauskunft gegeben</b>	<b>26</b>
<b>Beschwerde weitergeleitet</b>	<b>18</b>
a. Föderaler Ombudsmann	2
b. Ombudsdienst für Pensionen	2
c. Ombudsdienst für Telekommunikationen	1
d. Ombudsmann für Versicherungen	4
e. Verbraucherschutzzentrale Eupen	4
f. Ombudsmann der Wallonischen Region – Föderation Wallonie-Brüssel	5
<b>Information gegeben</b>	<b>5</b>
<b>keine zuständige Stelle gefunden</b>	<b>3</b>
<b>Summe</b>	<b>52</b>

## Anfragen ohne Zuständigkeit

Anfragen ohne Zuständigkeit je Monat	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Summe
2017 Akten- eingang	5		3	6	4	5	1	7	2	6	9	4	<b>52</b>
2017 Akten geschlossen	5		2	7	3	4	1	6	2	7	8	5	<b>50</b>
Offene Akten			1		1	2	2	3	3	2	3	2	<b>2</b>

## KAPITEL 3 – ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN

Es ist Aufgabe der Ombudsfrau, Empfehlungen auszusprechen. Diese Empfehlungen können sich auf die Erledigung der unterbreiteten Angelegenheit, das künftige Verhalten und das anwendbare Recht beziehen. Sie sollen helfen, die Verwaltungspraxis und die Gesetzgebung zu verbessern.

Die Ombudsfrau empfiehlt den Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, den hiesigen lokalen Behörden sowie den Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft, schon im Rahmen der Bearbeitung einer Akte den Bürger in seinen mündlichen wie schriftlichen Kontakten darauf hinzuweisen, dass er sich mit seinen Fragen, Kritikpunkten oder Verbesserungsvorschlägen an die Behörde wenden kann. Eine solche Vorgehensweise würde dazu beitragen, Unstimmigkeiten im Vorfeld auszuräumen und aufkommende Konflikte intern zu lösen. Auch könnte der Bürger so Zeit und unnötige Verfahrenswege sparen. Die meisten Beschwerdeführer, deren Beschwerde vom Ombudsdienst als nicht annehmbar eingestuft wurde, hatten nämlich bisher keine eigenen Schritte unternommen.

Die Ombudsfrau empfiehlt dem Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu klären, ob die Ombudsfrau Rechtsauskünfte erteilen soll oder nicht.

Zurzeit sieht das Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmannes für die Deutschsprachige Gemeinschaft nur die Behandlung von Beschwerden vor. Über den Eingang dieser Beschwerden muss der Ombudsmann bzw. die Ombudsfrau die Behörde bzw. Einrichtung unmittelbar informieren. Manche Bürger wünschen jedoch, keine Beschwerde einzureichen. Sie möchten sich nur vergewissern, ob die Vorgehensweise einer Behörde oder einer Einrichtung rechtens ist. Sie befürchten, dass die Information an die Behörde über die erfragte Rechtsauskunft von der Behörde oder der Einrichtung als Kritik aufgefasst werden könnte und dadurch negative Auswirkungen auf die weitere Bearbeitung ihres Antrags haben könnte.

### 3.1 EMPFEHLUNGEN IM ZUSTÄNDIGKEITSBEREICH DES MINISTERIUMS DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

#### 3.1.1 Bekanntheitsgrad des Bürgertelefons

Einer der Gründe für Enttäuschungen und Frust beim Bürger ist die Unkenntnis von Verfahrensweisen, Bedingungen oder Leistungen. Diese Informationen könnten auch über das Bürgertelefon erfragt werden. Die Ombudsfrau empfiehlt dem Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, ihr Bürgertelefon aktiv über verschiedene Kanäle zu bewerben.

### **3.1.2 Prüfung der Einhaltung der Rechtsbehelfsbelehrung durch die lokalen Behörden**

Im Artikel L3221-1 4° des Kodex der lokalen Demokratie und der Dezentralisierung wird vorgesehen, dass eventuelle Beschwerdemöglichkeiten, Fristen und die Instanzen, bei denen eine Beschwerde einzulegen ist, in jeder Unterlage anzugeben sind. So soll dem Bürger, der einen Beschluss oder einen Verwaltungsakt einer Verwaltungsbehörde, einer Gemeinde oder Provinz erhält, eine leichtere Möglichkeit des Einspruchs gewährt werden. Erhält er diese Information nicht, so gibt es keine Verjährungsfrist für die Einlegung einer Beschwerde.

Im Artikel 11 des Dekrets vom 20. Dezember 2004 zur Regelung der gewöhnlichen Verwaltungsaufsicht über die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets ist es einer Person, die ein berechtigtes Interesse an einem beanstandeten Beschluss nachweisen kann, erlaubt, Beschwerde gegen einen Beschluss der untergeordneten Behörde bei der Regierung einzulegen.

Die Ombudsfrau empfiehlt der Aufsichtsbehörde zu kontrollieren, ob lokale Behörden den Artikel L3221-1 4° des Kodex der lokalen Demokratie und der Dezentralisierung anwenden und ob sie auf Artikel 11 des Dekrets vom 20. Dezember 2004 zur Regelung der gewöhnlichen Verwaltungsaufsicht über die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets hinweisen.

### **3.1.3 Präzisierung des Erlasses der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und Arbeitsweise des Prüfungsausschusses**

Das Niveau der Sprachenprüfung des berufsbildenden Abiturs wird in Artikel 21 Absatz 2 des Dekrets vom 18. April 1994 bezüglich der Einsetzung des Prüfungsausschusses der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht sowie der Durchführung der Prüfungen geregelt. Die Prüfung allgemeinbildender Fächer zum Erwerb des Abschlusszeugnisses der Oberstufe des Sekundarunterrichts im berufsbildenden Unterricht soll sich auf das Studienprogramm des sechsten und siebten Jahres des berufsbildenden Unterrichts beziehen. Der Ausführungserlass der Regierung vom 20. Juli 1994 über die Zusammensetzung und die Arbeitsweise des Prüfungsausschusses verlangt in seinem Artikel 16 §2 jedoch nur, dass der Inhalt der Prüfungen vor dem Prüfungsausschuss dem Studienprogramm „einer“ Studienrichtung der Oberstufe des Sekundarunterrichts einer von der Deutschsprachigen Gemeinschaft oder einer anderen Gemeinschaft organisierten, subventionierten oder anerkannten Schule entsprechen muss.

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

### **3.1.4 Einführung des Rechts, nach einer Prüfung Rücksprache mit den Prüfern des Prüfungsausschusses halten zu können**

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.



## 3.2 EMPFEHLUNGEN IM ZUSTÄNDIGKEITSBEREICH DER LOKALEN BEHÖRDEN

### 3.2.1 Steuer auf leer stehende Wohnungen

Zwecks Bekämpfung des Leerstandes können lokale Behörden eine Steuer auf leer stehende Wohnungen erheben. Die vorgesehenen Maßnahmen sollten im Verhältnis zum Ziel stehen, das Angebot an Wohnraum zu vergrößern. Wenn eine Wohnung unabhängig vom Willen des Eigentümers leer steht, hat auch eine Besteuerung des Leerstands nicht zur Folge, dass die Wohnung dem Wohnungsmarkt zugeführt wird. Aus diesem Grund empfiehlt die Ombudsfrau, in einer Steuerverordnung zur Besteuerung von leer stehenden Wohnungen eine Steuerbefreiung für den Eigentümer oder Inhaber des dinglichen Nutzungsrechtes eines leer stehenden Baus oder einer leer stehenden Wohnung vorzusehen, wenn dieser den Beweis erbringen kann, dass der Bau oder die Wohnung aus Gründen leer steht, die von seinem Willen unabhängig sind.

### 3.2.2 Empfehlungen an die Dienste für Verwaltungsstrafen

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

- in seinem Bußgeldbescheid den Bürger über die Grenzen seiner Prüfung einer Beschwerde hinzuweisen. Ein Vollstreckungsbeamter kann die Verhängung einer Geldbuße nur erlassen, wenn berechtigte Zweifel an der rechtlichen Situation bestehen (z. B. fehlendes Verkehrsschild). Es steht nicht in der Macht eines Vollstreckungsbeamten, die Höhe der Geldbuße zu reduzieren.
- für die Akten „Halten und Parken“ seinen Bußgeldbescheid so zu formulieren, dass die Protokollanten festgestellt haben, dass das Fahrzeug in einem Bereich nicht nur geparkt, sondern „gehalten bzw. geparkt“ hat.
- im Fall eines Einspruchs, verbunden mit einer vorliegenden Beschwerde zum Verhalten der Polizei, zusätzlich darauf hinzuweisen, 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.
- in dem Antwortschreiben des Vollstreckungsbeamten den Hinweis vorzusehen, dass kein weiterer Austausch von Argumenten zwischen dem Bürger und dem Vollstreckungsbeamten möglich ist.
- die effektive Höhe der zu entrichtenden Einschreibgebühr, um sich an das Polizeigericht zu wenden, aufzuführen.

## KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN AN VERWALTUNGEN UND EINRICHTUNGEN

### 4.1 BESCHWERDEN GERICHTET AN DAS MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

#### 4.1.1 Öffentliche Ausschreibung

Ein Unternehmen zweifelt den ordnungsgemäßen Ablauf einer öffentlichen Ausschreibung einer Infrastrukturmaßnahme an.

##### Gegenstand der Beschwerde

Die Arbeiten für ein Gebäude im Besitz der Deutschsprachigen Gemeinschaft wurden vom Infrastrukturdienst des Ministeriums ausgeschrieben. Der Beschwerdeführer nahm zusammen mit einem anderen Unternehmen an dem Ausschreibungsverfahren teil. Im Zuge der Angebotseröffnung erfuhr er den Preis seines Konkurrenten. Der Beschwerdeführer stellte fest, dass er das günstigere Angebot abgegeben hatte. Im weiteren Verlauf wurden die Firmen gebeten zu prüfen, ob sie mit ihren Preisen noch heruntergehen könnten.

Der Beschwerdeführer ging auf diese Bitte ein. Trotzdem erhielt sein Mitbewerber den Auftrag, nachdem dieser seinen Preis um über 14 % nachließ. Der Beschwerdeführer erklärte, er habe in seiner beruflichen Karriere einen solchen Preisnachlass im Rahmen der Vergabe eines öffentlichen Verfahrens noch nie erlebt. Er stellte die Frage, wer dem Vergabegremium angehört habe. Der Beschwerdeführer bezweifelte zudem, dass der Konkurrent über die entsprechende Zulassung verfügt. Auch bemängelte der Beschwerdeführer, dass das Lastenheft Kriterien enthalte, die in keinem Zusammenhang mit der Funktionalität ständen und die verhindert hätten, dass er günstigere Produkte hätte anbieten können.

#### Analyse

Das Ministerium teilte dem Beschwerdeführer die Zusammenstellung der Jury mit. Sie befanden sich zu keinem Zeitpunkt in einem der gesetzlich festgelegten Fälle möglicher Interessenkonflikte. Laut Angaben des Ministeriums handelt es sich bei dem Preis des Mitbewerbers um keinen ungewöhnlich niedrigen Preis. Der Konkurrent besitzt nach Auskunft des Ministeriums die erforderliche Zulassung. Das Ministerium verwies in Bezug auf das Lastenheft darauf, dass der Beschwerdeführer weder bei der ursprünglichen Angebotsanfrage noch im Rahmen der Nachfrage Bedenken in Bezug auf die Ausschreibungsunterlagen geäußert hätte.

#### Abschluss der Akte

Das Ministerium versichert, dass das öffentliche Ausschreibungsverfahren ordnungsgemäß abgelaufen ist. Es sei keine besondere Ausnahme, dass in einem öffentlichen Bieterverfahren auch im Nachhinein Rabatte in einer Größenordnung von 14 % gewährt würden.

### **4.1.2 Prüfung vor dem schulexternen Prüfungsausschuss**

Kann eine Prüfung erneut bewertet werden? Gibt es nach Verkündung der Prüfungsergebnisse ein Recht auf Rücksprache mit dem Prüfer? Wie kann es sein, dass der Begleitlehrer und der Prüfer das Niveau einer Sprachprüfung für das berufsbildende Abitur so unterschiedlich bewerten (einer mit „gut“ bzw. „sehr gut“ und der andere mit „ungenügend“)?

#### Gegenstand der Beschwerde

Ein Schüler legte im Schuljahr 2015/2016 für sein berufsbildendes Abitur eine schriftliche Sprachenprüfung vor dem Prüfungsausschuss ab. Diese bestand er mit „sehr gut“. Weil er jedoch im selben Schuljahr die mündliche Prüfung nicht präsentierte, musste er die schriftliche Prüfung im Schuljahr 2016/2017 wiederholen. Der Schüler bereitete sich erneut gründlich auf die Sprachenprüfung vor und ging den Stoff nochmals mit dem Begleitlehrer durch. Er präsentierte seine schriftliche wie mündliche Sprachprüfung. Sowohl bei der schriftlichen als auch bei der mündlichen Prüfung hatte der Schüler ein gutes Gefühl. Während der mündlichen Prüfung erhielt er keinen Hinweis auf etwaige Probleme. Umso größer war sein Unverständnis, als er erfuhr, dass er beide Prüfungen nicht bestanden hatte. Nach Verkündung der Punkte gab es keine Möglichkeit, Fragen an die Prüfer zu stellen. Diese verließen unmittelbar nach Verkündung der Punkte den Raum. Kurze Zeit später nahm der Schüler zusammen mit seinem Begleitlehrer das Recht auf Einsicht in die Prüfungsunterlagen in Anspruch. Für den Begleitlehrer war die Bewertung der Prüfung nicht nachvollziehbar. In seinen Augen hätte er für dieses Examen mindestens ein „gut“ oder „sehr gut“ verdient. Da er keine Rücksprache mit dem Prüfer nehmen konnte, wusste der Schüler nicht, was er nun falsch gemacht hatte bzw. was er hätte besser machen können. Dies stresste ihn umso mehr, als er, wenn er die Sprachenprüfung in der Nachprüfung nicht schaffen würde, kein Abitur über den zweiten Bildungsweg erlangen würde.

### Analyse

#### *Zur Neubewertung einer Prüfung*

Gegen die Wertung einzelner Prüfungen kann kein Einspruch eingelegt werden. Dies sieht Artikel 37 des Dekrets vom 18. April 1994 bezüglich der Einsetzung des Prüfungsausschusses der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht sowie der Durchführung der Prüfungen vor diesem Ausschuss ausdrücklich vor.

#### Zum Recht nach einer Prüfung Rücksprache mit dem Prüfer halten zu können

Die Prüfer sind nicht dazu verpflichtet, den Kandidaten nach Bekanntgabe der Prüfungsergebnisse zur Verfügung zu stehen. Jedoch war das Ministerium bereit, den Kontakt herzustellen und ein Treffen zwischen den Prüfern und dem Schüler zu organisieren. Schlussendlich kam es zu keinem Treffen, sondern zu einer schriftlichen Stellungnahme der Prüfer.

#### Zu der unterschiedlichen Bewertung derselben Prüfung durch Begleiter und Prüfer

Zum Zeitpunkt des Schuljahres 2016-2017 gab es noch keinen Rahmenplan für dieses Fach des berufsbildenden Abiturs. Jedoch ließ der Prüfungsausschuss vor Beginn der Prüfungen durch den Fachbereich Pädagogik prüfen, ob die Prüfung inhaltlich korrekt und dem Niveau angemessen ist. Die unterschiedlichen Ansprüche an das Niveau der Prüfung werden durch das Fehlen eines Rahmenplanes für dieses Fach auf Ebene des berufsbildenden Abiturs begünstigt. Das Ministerium erteilte im August 2017 die Auskunft, dass die Prüfungen des schulexternen Prüfungsausschusses an die in den ostbelgischen Schulen geltenden Rahmenpläne angepasst werden.

#### Abschluss der Akte

Die Prüfung konnte nicht neu bewertet werden. Der Schüler erhielt eine schriftliche Rückmeldung, die jedoch sehr vage war. Ein eindeutiger Grund für die unterschiedliche Bewertung durch den Prüfer und den Begleitlehrer konnte nicht ausgemacht werden.

## 4.2 EINZELNE BESCHWERDEN GERICHTET AN LOKALE BEHÖRDEN

### **4.2.1 Abrechnung des Wasserverbrauchs durch die Gemeinde**

#### Gegenstand der Beschwerde

Ein Mitarbeiter einer Gemeinde stellte zu einem Zeitpunkt fest, dass die Wasseruhr seines Wohnhauses defekt ist. Nach Erhalt der Wasserrechnung legte der Bürger Beschwerde ein. Diese Beschwerde wurde von der Behörde geprüft und ihr wurde zum größten Teil stattgegeben. Die Gemeinde schlug vor, den Jahresverbrauch anhand des Durchschnittsverbrauchs der Vorjahre festzulegen. Der Bürger beklagte daraufhin, dass ein Rechenfehler bei der Berechnung des Durchschnitts unterlaufen sei.

#### Analyse

Es stellte sich heraus, dass der Durchschnittsverbrauch korrekt von der Gemeinde berechnet wurde. Zudem gewährte die Behörde eine Zahlung in Raten.

#### Abschluss der Akte

Die Beschwerde war unbegründet. Der Bürger ist trotzdem zufrieden, weil er sich nun sicher ist, dass die Zahlen stimmen und er in Raten zahlen kann.

### **4.2.2 Aufforderung zur Adressänderung eines Wohnhauses**

#### Gegenstand der Beschwerde

Ein Wohngebäude liegt an der Kreuzung von einer Hauptstraße und einer Nebenstraße. Vor 30 Jahren ist die Eingangstür von der Hauptstraße zur Nebenstraße verlegt worden. Die offizielle Adresse der Wohnung bezog sich jedoch weiterhin auf die Hauptstraße. Dem Beschwerdeführer wurde mitgeteilt, dass die offizielle Adresse der Wohnung nun, konform mit der Realität, in der Nebenstraße liegt.

### Rechtliche Einschätzung

Die Adressänderung geht einher mit der Einführung der ICAR-Datenbank (Inventaire Centralisé Adresses Rues) und ist ein Teil der Umsetzung der europäischen Richtlinie INSPIRE, die u. a. vollständige Register für Personen, Adressen und Gebäude empfiehlt. Die Gemeinden sind verpflichtet, alle Adressen diesen Richtlinien anzupassen. So muss die Adresse eines Hauses in der Straße liegen, in der sich auch der Hauseingang befindet. Alle Gemeinden waren aufgefordert, diese Anpassungen bis Ende 2017 abzuschließen.

### Abschluss der Akte

Die Beschwerde ist unbegründet.

## **4.2.3 Wohnungsvermittlung durch ein ÖSHZ**

Ist es die Pflicht des ÖSHZ, die Miete seiner Kunden zu garantieren? Wenn das ÖSHZ seinem Kunden bei der Wohnungssuche behilflich ist, macht das ÖSHZ dem potenziellen Vermieter deutlich genug, dass nicht das ÖSHZ, sondern der Kunde für die Miete aufkommt?

### Gegenstand der Beschwerde

Das ÖSHZ hat sich nicht um die Zahlung der Miete der Wohnung, in der ein ÖSHZ-Kunde untergebracht ist, gekümmert.

### Analyse

Das ÖSHZ hilft seinen Kunden bei der Suche nach einer Mietwohnung. In diesem Fall hatte die Person ohne Hilfe des ÖSHZ die Wohnung gefunden und angemietet. Es ist leider ein allgemeines Missverständnis, dass das ÖSHZ automatisch die Miete bezahlt. Das ÖSHZ stellt dies in seinen Kontakten zu den Vermietern klar.

### Abschluss der Akte

Die Beschwerde ist unbegründet.

## **4.2.4 Keine adäquate Reaktion auf Einspruch des Bürgers**

### Gegenstand der Beschwerde

Der Beschwerdeführer bemängelte, dass der Dienst für Verwaltungsstrafen nicht auf sein Argument eingegangen ist, dass er mit seinem Wagen auf dem Bürgersteig vor dem Haus seiner Mutter nur gehalten und nicht geparkt hatte. Durch den fehlenden Hinweis auf die genaue Höhe der Gebühr, um sich an das Polizeigericht zu wenden, konnte der Beschwerdeführer nicht abschätzen, ob es sich lohnt in Berufung zu gehen oder nicht.

### Analyse

Es stellte sich heraus, dass nach der Parkverordnung beides verboten ist, das Parken und das Halten. Es liegt im Ermessen der Polizei, ein Protokoll zu erstellen oder nicht. Ein entsprechendes Protokoll kann nicht vom Vollstreckungsbeamten abgeändert oder fallen gelassen werden. Dies ist dem Bürger nicht bewusst. Er hofft, dass der Dienst für Verwaltungsstrafen eine Geldbuße erlassen oder reduzieren kann.

### Abschluss der Akte

Die Beschwerde ist teils begründet.

## **4.3 BESCHWERDEN GERICHTET AN EINRICHTUNGEN**

### **4.3.1 Hotelveröffentlichungen Webseite Tourismusagentur Ostbelgien (TAO)**

Ein Hotel wird nicht auf der Webseite der TAO geführt.

### Gegenstand der Beschwerde

Ein Hotelbetreiber beschwerte sich, dass sein Hotel nicht auf der Webseite der TAO erwähnt wird. Der Hotelbetreiber befürchtete zudem, dass die Nicht-Nennung seines Hotels den Besucher der Webseite glauben ließe, dass sein Hotel gar nicht existieren würde.

### Analyse

Bei der TAO handelt es sich um eine gemeinnützige Stiftung, deren Ziel die touristische Werbung für das Gebiet der Deutschsprachigen Gemeinschaft (inklusive Malmedy und Weismes) ist.

Die TAO wird mit öffentlichen Mitteln gefördert. So erhält die TAO seitens der Deutschsprachigen Gemeinschaft Zuschüsse, um die Region als solche zu bewerben – sprich allgemeine Themen wie Natur, Wandern, Fahrradfahren. Die Dotation sowie die Zielsetzungen (d. h. der Verwendungszweck der Gelder) der Tourismusagentur sind in einem Geschäftsführungsvertrag mit der Deutschsprachigen Gemeinschaft festgehalten. Darüber hinaus gibt es finanzielle Abkommen mit der Wallonischen Region und der Provinz Lüttich. Die TAO erhält jedoch kein Geld für das kommerzielle Bewerben von Hotels. Dies ist eine zusätzliche Leistung der TAO, die sie im Rahmen von Partnerschaftsverträgen in Rechnung stellt. Das Hotel hat keinen Partnerschaftsvertrag abgeschlossen mit der TAO. Das Hotel wird nicht erwähnt, weil es keinen Partnerschaftsvertrag mit der TAO abgeschlossen hat. Es steht dem Hotel frei, diesen Vertrag mit der TAO einzugehen.

Die Webseite der TAO enthält auch unter der Rubrik „über uns“ keinen Hinweis, dass es sich bei den aufgeführten Hotels um eine Auswahl an Hotels handelt. Ein Verbraucher könnte effektiv glauben, dass die Auswahl an Hotels erschöpfend ist, vor allem weil auf der Seite „<https://www.ostbelgien.eu/de/essen-schlafen/unterkuenfte>“ steht: „Hier finden Sie das ganze Angebot für Ihre Reisen“.

### Abschluss der Akte

Empfehlung an die TAO, auf ihrer Webseite einen deutlichen Hinweis einzubauen, sodass es für den Verbraucher ersichtlich ist, dass es sich bei den aufgeführten Hotels nur um eine Auswahl handelt.

## **KAPITEL 5 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG**

### **5.1 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER LOKALEN DIENSTSTELLEN**

#### **5.1.1 Sprachgebrauch von Gemeinden**

Anwendung des Sprachgebrauchs bei Anträgen von Gemeinden bei der Wallonischen Region

### Gegenstand der Beschwerde

Aus Angst, dass Anträge, die in deutscher Sprache eingereicht werden, nicht so schnell bearbeitet werden oder eventuell nicht verstanden werden, ziehen die Gemeinden es vor, diese sofort auf Französisch zu stellen.

### Rechtliche Einschätzung

Gemäß Artikel 10 Absatz 2 der koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten müssten die Gemeinden einen solchen Antrag auf Deutsch stellen und könnten, falls sie es für erforderlich halten, eine Übersetzung beifügen.

### Abschluss der Akte

Die Feststellung wurde registriert.

### **5.1.2 Sprache der Lastenhefte einer Gemeinde**

Aus praktischen Gründen werden Lastenhefte von Gemeinden auf Französisch erstellt.

#### Gegenstand der Beschwerde

Ein Lastenheft wurde im Rahmen der Vergabe eines öffentlichen Auftrags der Gemeinde vergeben. Ein französischsprachiger Projektautor erhielt den Auftrag. Das Lastenheft ist auf Französisch, dadurch konnten sich zwei Gemeinderatsmitglieder kein korrektes Urteil bilden.

#### Analyse

Um die günstigsten bzw. interessantesten Angebote zu erhalten, schreiben die Gemeinden die Aufträge breit aus und beschränken sich nicht auf Anbieter aus dem Gebiet deutscher Sprache. In manchen Fällen sind die Gemeinden darauf angewiesen, Muster-Lastenhefte der Wallonischen Region zu nutzen, für die es keine Übersetzung auf Deutsch gibt.

#### Rechtliche Einschätzung

Sowohl der Bauantrag als auch das Lastenheft sind Verwaltungshandlungen im Sinne der KGSV. Artikel 10 Absatz 1 lautet wie folgt: „Lokale Dienststellen, die im französischen, niederländischen oder deutschen Sprachgebiet angesiedelt sind, bedienen sich in ihren Innendiensten, in ihren Beziehungen mit Dienststellen, denen sie unterstehen, und in ihren Beziehungen mit anderen Dienststellen des gleichen Sprachgebietes und von Brüssel-Hauptstadt ausschließlich der Sprache ihres Gebietes.“

#### Abschluss der Akte

Die Beschwerde wurde an die Ständige Sprachenkontrollkommission weitergeleitet. Die Beschwerdeführerin erklärte, dass die Stadt St. Vith im Nachhinein von der Ständigen Sprachenkontrollkommission angeschrieben wurde. Sie soll die Stadt darauf hingewiesen haben, dass die Lastenhefte auch auf Deutsch verfasst sein müssen.

### **5.1.3 Sprache eines Verkehrsprotokolls**

Muss ein Verkehrsprotokoll in Deutsch verschickt werden?

#### Rechtliche Einschätzung

Ein Protokoll fällt unter den Begriff „Beziehung zu Privatpersonen“. Es wird immer in der seitens der Privatperson genutzten Sprache geantwortet, wenn diese sich auf Französisch oder Deutsch an eine Dienststelle richtet, die sich in einer „Malmedyer Gemeinde“ befindet (Artikel 12 Absatz 2 der KGSV).

#### Abschluss der Akte

Die Rechtsauskunft wurde erteilt.

## **5.2 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER REGIONALEN DIENSTSTELLEN**

### **5.2.1 Überprüfung von Wohnzuträglichkeitskriterien**

Überprüfung von Wohnzuträglichkeitskriterien

#### Analyse

Der deutschsprachige Mitarbeiter der Wallonischen Region ist in Rente gegangen und es wurde zeitweise kein Ersatz gefunden. So konnte diese Aufgabe nur von einem französischsprachigen Mitarbeiter wahrgenommen werden.

### Rechtliche Einschätzung

Artikel 39 des ordentlichen Gesetzes vom 9. August 1980 über die institutionellen Reformen sieht vor: „Die in Artikel 37 erwähnten Dienststellen, deren Tätigkeit sich sowohl auf Gemeinden ohne besondere Sprachenregelung als auch auf Gemeinden mit besonderer Sprachenregelung eines gleichen Sprachgebiets erstreckt, unterliegen, was die Gemeinden mit besonderer Sprachenregelung betrifft, der Sprachenregelung, die für die lokalen Dienststellen dieser Gemeinden durch die koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten für die Bekanntmachungen, Mitteilungen und Formulare, die für die Öffentlichkeit bestimmt sind, für die Beziehungen mit Privatpersonen und für die Erstellung von Akten, Bescheinigungen, Erklärungen und Genehmigungen vorgeschrieben ist.“

Dies bringt uns zurück zu Artikel 12 der koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten, der besagt, dass jeder in einem deutschsprachigen Raum niedergelassene lokale Dienst ausschließlich Deutsch in seinen Beziehungen zu Privatpersonen nutzt.

### Abschluss der Akte

Es handelte sich um einen Hinweis. Dieser wurde registriert.

## **5.2.2 Sprache von Baubeschilderungen**

Muss die Baubeschilderung von Projekten gemischter Interkommunalen auch auf Deutsch sein?

### Gegenstand der Beschwerde

Die Baubeschilderung eines Projekts der Interkommunale INAGO (ehemalige Interkommunale A.I.O.M.S. in Moresnet) war nur in französischer Sprache.

### Rechtliche Einschätzung

Beschilderungen auf Baustellen gelten als Mitteilung für die Öffentlichkeit. Gemäß Artikel 11 §2 Absatz 1 der koordinierten Gesetze vom 18. Juli 1966 über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten müssen Bekanntmachungen für die Öffentlichkeit in den Gemeinden des deutschen Sprachgebiets sowohl in Deutsch als auch in Französisch erfolgen.

Der verpflichtende Sprachengebrauch der Interkommunalen INAGO hängt von ihrem geografischen Zuständigkeitsgebiet ab, das sich über Gemeinden zweier Sprachgebiete erstreckt (das deutsche und das französische Sprachgebiet). Die Beschilderung auf einer Baustelle einer solchen Interkommunalen muss aus diesem Grund sowohl in französischer als auch in deutscher Sprache erfolgen.

### Abschluss der Akte

Die Rechtsauskunft wurde erteilt.

## **5.2.3 Übersetzungsgebühren eines Protokolls**

Muss der Gebührenbescheid einer Zwangsvollstreckung in Deutsch geschickt werden?

### Rechtliche Einschätzung

Artikel 38 Absatz 8 des Gesetzes vom 15. Juni 1935 über den Sprachengebrauch in Gerichtsangelegenheiten sieht vor: „In Streitsachen, die in die Zuständigkeit der Arbeitsgerichte fallen und in Strafsachen gehen die Kosten dieser Übersetzung zu Lasten der Staatskasse; in allen anderen Sachen werden sie mit veranschlagt.“ Wenn eine Strafkarte abgeschlossen ist und eingetrieben wird, ist diese wieder als zivilrechtliche Angelegenheit anzusehen. So kann man z. B. gegen eine Pfändung vor einem Zivilgericht, nämlich dem

Gericht erster Instanz, klagen. Demnach ist es rechtens, wenn ein Gerichtsvollzieher die Übersetzerkosten in Rechnung stellt.

#### Abschluss der Akte

Die Rechtsauskunft wurde erteilt.

### 5.3 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER ZENTRALEN DIENSTSTELLEN

#### **5.3.1 MyMinFin**

Der E-Service MyMinFin kann nicht auf Deutsch genutzt werden.

#### Rechtliche Einschätzung

Diese Dienste sind zentrale Dienststellen. Ein Online-Portal gilt als Mitteilung an die Bevölkerung (siehe Gutachten 48.031 des SSKK). Mitteilungen, die sie direkt an die Öffentlichkeit richten, werden der deutschsprachigen Bevölkerung in Deutsch zur Verfügung gestellt (Artikel 40 Absatz 2 der KGSV).

#### Abschluss der Akte

Seit Anfang 2018 ist die Webseite auf Deutsch verfügbar.

#### **5.3.2 Beschwerde Gerichtsvollzieher**

Beschwerde auf Deutsch bei der Nationalen Kammer der Gerichtsvollzieher

#### Gegenstand der Beschwerde

Bei der Nationalen Kammer der Gerichtsvollzieher ist es nicht möglich, eine Beschwerde auf Deutsch zu hinterlegen.

#### Analyse

Gemäß der Rechtsprechung des Staatsrats ist die Nationale Kammer der Gerichtsvollzieher keine Verwaltungsbehörde. Jedoch erklärt der Hohe Rat für Justiz sich auch für nicht zuständig.

#### Rechtliche Einschätzung

Die Beschwerde wurde im März 2018 beim Ombudsmann der Verbraucher eingereicht.

### 5.4 SONSTIGE BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

#### **5.4.1 Webmail von Proximus**

Muss die Webseite von Proximus Webmail auf Deutsch verfügbar sein?

#### Analyse

Proximus bietet neben klassischen Dienstleistungen wie Telefon und Mobilfunk auch an, eine E-Mail-Adresse anzulegen. Im Internet wird eine Webseite angeboten, um die eingehenden E-Mails zu sichten oder neue E-Mails zu verschicken (Webmail). Diese Dienstleistung wird nur auf Französisch und Niederländisch angeboten.

#### Rechtliche Einschätzung

Es gilt zu prüfen, ob Proximus hier als Konzessionär eines öffentlichen Dienstes gilt oder mit einem Auftrag betraut ist, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und durch Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist (Artikel 1 §1 Nummer 2 der KGSV)



### Abschluss der Akte

Die Beschwerde wurde in 2018 an die Ständige Sprachenkontrollkommission weitergeleitet.

## **KAPITEL 6 – ANALYSE WEITERER HINWEISE VON BÜRGERN**

### 6.1 TAGESMÜTTERAUSFALLENTSCHÄDIGUNG

Streichung der Pension zum Haushaltstarif bei gleichzeitigem Erhalt einer Tagesmutter-Ausfallentschädigung

#### Analyse

Eine Tagesmutter erhält für Kinder, die zwar angemeldet sind, aber dann doch den Dienst der Tagesmutter z. B. wegen Krankheit nicht in Anspruch nehmen, eine Ausfallentschädigung. Diese Ausfallentschädigung ist minimal (circa 30 Euro) und stellt eine minimale Entschädigung dar. Weil der Gesetzgeber diese Maßnahme jedoch gesetzlich in ein bestehendes System einbetten wollte, wurde sie als Ersatzeinkommen eingestuft. Dies hat zur Folge, dass das Pensionsamt die Tagesmutter-Ausfallentschädigung wie jedes andere Ersatzeinkommen, z. B. Krankengeld oder Arbeitslosengeld, behandelt. Wenn der Ehemann eine Pension zum Haushaltstarif bezogen hat und seine Ehefrau im gleichen Monat eine Tagesmutter-Ausfallentschädigung (in Höhe von 30 Euro) erhält, wird seine Pension für diesen Monat gekürzt (um 300 Euro).

#### Abschluss der Akte

Die Akte wurde an den Ombudsmann für Pensionen weitergeleitet. Die Ombudsfrau wies den Fachbereich Soziales des Ministeriums auf die Problematik hin.

### 6.2 WEIGERUNG EINER DEUTSCHEN KRANKENKASSE

Weigerung einer deutschen Krankenkasse, Leistungen, die ein in Belgien praktizierender Gesundheitsleister erbringt, abzurechnen

#### Gegenstand der Beschwerde

Eine Familie wohnt in Belgien und ist in Deutschland versichert. Die Eltern wollten mit ihrem Kind zu einer in Belgien angesiedelten Logopädin gehen. Die Logopädin hatte zuvor eine Zulassung für Deutschland und Belgien. Durch die Abschaffung der IZOM-Regelung hatte sie ihre Praxis in Deutschland jedoch aufgegeben. Da die Logopädin in Deutschland keine Praxis mehr hatte, verweigerte eine deutsche Krankenkasse die Zusammenarbeit mit der Logopädin und die Familie konnte keine Rückerstattung der Leistungen erhalten.

#### Abschluss der Akte

Die Anfrage wurde an den Patientenbeauftragten NRW weitergeleitet.

## **KAPITEL 7 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN**

Der erste Ansprechpartner der Ombudsfrau ist der Parlamentspräsident, gefolgt vom Greffier und der Betreuerin des Ausschusses I des Parlaments. Es werden Ansichten zur Rolle der Ombudsfrau und zum Beschwerdemanagement im Allgemeinen ausgetauscht. Immer wieder darf die Ombudsfrau sich mit Fragen zu ihrer Zuständigkeit an den juristischen Dienst wenden. Auch in der Bibliothek der Parlamentsverwaltung fand die Ombudsfrau mehrmals Antworten in Standardwerken.

Auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft arbeitet die Ombudsfrau mit der Verbraucherschutzzentrale zusammen. Diesbezüglich fand im Juni 2017 ein Treffen statt. Im

Mittelpunkt der Gespräche standen die genauen Aufgaben der jeweiligen Dienste. So konnte geklärt werden, dass die Verbraucherschutzzentrale sich nicht mit Beschwerden über Wasserabrechnungen von Gemeinden befasst. Die Fälle für die Verbraucherschutzzentrale werden meistens per E-Mail weitergeleitet. Ein weiterer Partner auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft ist der Elternbund Ostbelgien. Der Elternbund erarbeitet zurzeit einen Leitfaden für die Schüler und Eltern zum Umgang mit Konflikten auf dem Schulhof oder im Klassenzimmer. Diesbezüglich wurde die Ombudsfrau konsultiert.

Der Ombudsdienst muss mit der Ständigen Sprachenkontrollkommission zusammenarbeiten. Diesbezüglich nahm im März 2017 der vorherige Ombudsmann, zusammen mit einem Vertreter der Regierung, an einem Arbeitsgespräch mit dem Präsidenten der Ständigen Sprachenkontrollkommission teil. Themen waren die Zusammenarbeit mit dem Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft, die Übersetzung der Webseite der Kommission sowie die Übersetzung der Gutachten, die die Rechte deutschsprachiger Bürger betrifft. Im Mai fand ein weiteres Treffen der Ombudsfrau mit dem Mitglied und dem Ersatzmitglied der Ständigen Sprachenkontrollkommission, die vom Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft entsendet wurden, statt. Es handelt sich um Herrn Marcel Henn, Mitglied, und Frau Monique Xhonneux, Ersatzmitglied. Herr Henn berichtete von der Arbeitsweise und seiner Rolle in der Kommission.

Die Ombudsfrau ist Mitglied der Ständigen Kommission der Vermittler und Ombudsmänner (Commission permanente des médiateurs et ombudsmans, kurz CPMO). Alle belgischen Ombudsdienste, die gewisse Standards einhalten, haben sich zu einem Netzwerk zusammengeschlossen: der Föderale Ombudsmann, der Ombudsmann von Wallonien und der Föderation Wallonie-Brüssel, der Ombudsdienst für Telekommunikation, der Ombudsdienst für Energie, der Ombudsdienst für Pensionen, der Ombudsdienst für Bahnreisen, der Ombudsmann der Post, der Ombudsmann der Versicherungen, der Ombudsmann des Finanzwesens und die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Der Zusammenschluss betreibt die Webseite [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be). Diese soll die Suche nach dem richtigen Ombudsdienst erleichtern. Diese Seite ist auch in Deutsch verfügbar. Der CPMO organisiert auch Vorträge, wie zuletzt über die Datenschutzverordnung. Die Mitgliedschaft im CPMO erleichtert zudem die Suche nach Lösungsvorschlägen. So konnte die Ombudsfrau der Stadt Antwerpen aufzeigen, nach welchen Kriterien die Stadt bei einer Gemeindeinfrastruktur die Nutzzeiten unter den verschiedenen Vereinigungen ohne Gewinnerzielungsabsicht verteilt. Am 4. und 5. Dezember besuchte die Ombudsfrau das Seminar „Strategische Planung und Qualitätsmanagement“, organisiert von der « Association des Ombudsmans et Médiateurs Francophones ».

Folgende Außentermine hat die Ombudsfrau als Mitglied des Verwaltungsrates der CPMO 2017 wahrgenommen:

21. April	Vorstellung des Jahresberichts des Föderalen Ombudsmanns
19. Mai	Austausch der parlamentarischen Ombudsmänner
24. Mai	Sitzung des Verwaltungsrates der CPMO
9. Juni	Generalversammlung aller Ombudsmänner und -frauen der CPMO in Antwerpen
17. Oktober	Sitzung des Verwaltungsrates der CPMO
20. Oktober	Arbeitssitzung der CPMO der Ombudsmänner Benelux
21. November	Sitzung des Verwaltungsrates der CPMO
15. Dezember	Generalversammlung aller Ombudsmänner und -frauen der CPMO in Antwerpen

Die Teilnahme an der « Plateforme des Droits de l'homme » dient dem besseren gegenseitigen Kennenlernen und dem Austausch von Akteuren, die sich auf dem Gebiet der Menschenrechte spezialisiert haben, z. B. UNIA oder das Institut für die Gleichstellung von Frauen und Männern. Hier nahm die Ombudsfrau am 12. September und am 7. November an Versammlungen teil.

Die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft ist dem Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten (European Network of Ombudsmen, kurz ENO) angeschlossen. Erfahrungen und Best Practices werden über Seminare und Meetings, einen regelmäßigen Newsletter, ein elektronisches Diskussionsforum und einen täglichen elektronischen Nachrichtendienst 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. Die Ombudsfrau nahm am 19.-20. Juni an der Jahreskonferenz des Europäischen Verbindungsnetzes in Brüssel teil.

Des Weiteren ist die Ombudsfrau Mitglied im "International Ombudsman Institute" (kurz IOI). Das IOI ist die einzige globale Organisation für die Zusammenarbeit von unabhängigen Ombudsmann-Institutionen in mehr als 90 Ländern weltweit. Das IOI fördert die Schaffung und Entwicklung von Ombudsmann-Institutionen. 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.

## **KAPITEL 8 – AUSSENDARSTELLUNG DES OMBUDSDIENSTES**

### **8.1 WEBSEITE UND SUCHMASCHINEN**

Seit September 2017 ist die neue Webseite der Ombudsfrau online. Sie wurde komplett neu angelegt. Sie ist zu erreichen über die Adresse [www.dg-ombudsfrau.be](http://www.dg-ombudsfrau.be). Die alte Adresse [www.dg-ombudsmann.be](http://www.dg-ombudsmann.be) wird als Weiterleitungsadresse genutzt. Mit der neuen Webseite verfügt die Ombudsfrau über eine moderne Außendarstellung und über vielfältige Informationsmöglichkeiten. Die Inhalte sind in allen drei Landessprachen verfügbar. Beschwerden können über ein Online-Formular direkt an die Ombudsfrau geleitet werden. Dieses wurde seit dem Erstellen der Seite dreimal genutzt. Die Seite ist so angelegt, dass sie mit allen Internet-Devices genutzt werden kann, d. h. von einem normalen Computer, über ein Tablet bis hin zum Smartphone. Alle Inhalte können intern gepflegt und aktualisiert werden.

Die Seiten der Ombudsfrau sind so angelegt, dass es ungefähr 300 sogenannte "Landing-Pages" gibt. Diese Seiten dienen dazu, über Google oder eine andere Suchmaschine gefunden zu werden. So kommt ein Bürger über die Wortkombination aus einer Einrichtung der Deutschsprachigen Gemeinschaft und dem Wort „Beschwerde“ direkt auf die Seite der Ombudsfrau (z. B. Google: Jugendhilfedienst Beschwerde). Dies ist unabhängig von der Sprache. So wird die französischsprachige Seite der Ombudsfrau beispielsweise über die Suchwörter „CPAS La Calamine plainte“ gefunden.

### **8.2 INFOBLATT DER GEMEINDEN**

Allen neun Gemeinden der Deutschsprachigen Gemeinschaft wurde ein Kurzportrait der Aufgabenbereiche der Ombudsfrau zur Verfügung gestellt, um es in ihren Infoblättern zu veröffentlichen.

### **8.3 SONSTIGE EXTERNE KOMMUNIKATION**

Im GrenzEcho wird auf der Seite „Service und Termine“ unter der Rubrik „Beratungsstellen“ wöchentlich folgender Text veröffentlicht: *Bürgerbeauftragte des Parlaments: Gratisrufnr.: 0800/987 59. Termin nach Vereinbarung (außer Do.) Platz des Parlaments 1, 4700 Eupen, E-Mail: [beschwerde@dg-ombudsfrau.be](mailto:beschwerde@dg-ombudsfrau.be) [www.dg-ombudsfrau.be](http://www.dg-ombudsfrau.be).*

Ein ähnlicher Text wird wöchentlich im Kurier-Journal auf der Seite „Notdienste“ unter der Rubrik „Beratungsstellen“ veröffentlicht: *Bürgerbeauftragte des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Platz des Parlaments 1, 4700 EUPEN. Gratis Tel. 0800 987 559 E-Mail beschwerde@dg-ombudsfrau.be. www.dg-ombudsfrau.be. Termin nach Vereinbarung (außer Do.) – nach Rücksprache auch in St. Vith möglich.*

Auf der Webseite ostbelgienlive.be wurde unter der Rubrik „Institutionen“ der Artikel zur Ombudsfrau aktualisiert.

#### 8.4 OSTBELGIEN/MARKENPARTNERSCHAFT

Die Ombudsfrau ist eine Markenpartnerschaft mit der Standortmarke „Ostbelgien“ als Co-Branding eingegangen. Nach außen kann so die ortsbezogene Funktion ihrer Aufgabe dargestellt werden. Im Sinne einer Wiedererkennbarkeit nutzt die Ombudsfrau ihr eigenes Logo, das durch das Co-Branding sinnvoll ergänzt wird.

### KAPITEL 9 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG

Mit dem Amtsantritt der neuen Ombudsfrau wurde die Anzahl Wochenstunden des Ombudsdienstes durch das Parlamentspräsidium von knapp 14 auf 23 Stunden erhöht. Der Ombudsmann wie die Ombudsfrau konnten bzw. können auf die tatkräftige Unterstützung der Parlamentsverwaltung zählen. Sie stellt eine Sekretariatskraft für zwei Stunden in der Woche zur Verfügung sowie ein Büro. Die Personalabteilung wickelt alle administrativen Verpflichtungen ab. Regelmäßig darf die Ombudsfrau auf die Hilfestellung des Informatik-, Drucker- sowie des Haushaltsdienstes zurückgreifen. Die hierfür anfallenden Kosten sind nicht in der Rechnungslegung der Ombudsfrau ausgewiesen.

Die Rechnungslegung der Ombudsfrau ist Teil des Haushalts des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Die Gesamtausgaben 2017 des Ombudsdienstes für das Jahr 2017 belaufen sich auf 64.577,12 Euro.

Haushalt Ombudsdienst	2017
<b>Personalkosten</b>	<b>51.468,53 EUR</b>
<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>7.127,25 EUR</b>
<b>Externe Dienstleistungen &amp; Rechtsberatung</b>	<b>1.000,67 EUR</b>
<b>Weiterbildung &amp; Mitgliedsbeiträge</b>	<b>600,00 EUR</b>
<b>Bürokosten</b>	<b>3.678,53 EUR</b>
<b>Fahrtkosten</b>	<b>702,14 EUR</b>
<b>Summe</b>	<b>64.577,12 EUR</b>

### KAPITEL 10 – AUSBLICK

Folgende Vorhaben will die Ombudsfrau im Jahr 2018 angehen:

- Allgemein soll die Funktion der Ombudsfrau noch bekannter gemacht werden. Dafür wird die Öffentlichkeitsarbeit weiterhin als wichtige Aufgabe verstanden. In einem Ausschreibungsprozess werden verschiedene Agenturen kontaktiert, die diese Aufgabe der Ombudsfrau begleiten werden (Faltblatt, Roll-Up, Anzeigen). Der Kontakt zur hiesigen Presse und zum Funk soll intensiviert werden. Die Ombudsfrau wird am Tag der Offenen Tür des Parlaments teilnehmen. Ein weiterer Schritt, um die Bürgernähe zu fördern, wird ab März 2018 in Eupen vollzogen. Im Haus der Begegnung in der Kirchgasse 2 hält die Ombudsfrau jeden Montagnachmittag von 14:00 bis 16:00 Uhr eine spezielle Bürgersprechstunde ab. In St. Vith ist eine Sprechstunde an einem Nachmittag alle zwei Wochen übergangsweise am Friedensgericht geplant.
- Durch die Erweiterung der Kompetenz der Ombudsfrau um die lokalen Behörden sucht die Ombudsfrau den persönlichen Kontakt mit jeder einzelnen Gemeinde. Im Jahr 2017 besuchte die Ombudsfrau die Gemeinden Amel, Büllingen, Bütgenbach, Eupen,

- Kelmis, Raeren und St. Vith. Im Jahr 2018 werden die Besuche in Burg-Reuland und Lontzen folgen. Da die Kompetenzerweiterung auch die Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft betrifft, will die Ombudsfrau sich auch dort persönlich vorstellen.
- Am 25. Mai 2018 wird die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) für nationales Recht wirksam. Die Ombudsfrau überprüft und korrigiert ihre Verarbeitung von personenbezogenen Daten, damit sie der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen entspricht. Deshalb verlässt sie die Cloud-Dienste des Anbieters Dropbox und zieht mit ihren Dokumenten mit der Software Nextcloud auf den eigenen Server cloud.dg-ombudsfrau.be um. Dieser wird in Flandern unter ausreichend hohen Sicherheitsauflagen betrieben. Geprüft wurde die Software von der deutschen Bundesverwaltung, die diese auch in ihren Ministerien einsetzt.
  - Das Dekret zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft von 2009 sieht die Verabschiedung einer Geschäftsordnung innerhalb von sechs Monaten nach Amtsantritt vor. Die Geschäftsordnung dient als Grundlage für die interne Verfahrensweise. Ein Vorschlag für eine Geschäftsordnung soll dem Parlament zur Verabschiedung vorgelegt werden.
  - Da das Aufgabengebiet der Ombudsfrau einen sehr breiten Bereich umfasst, können nicht alle Rechtsfragen von ihr in der nötigen Tiefe beantwortet werden. Für spezielle Fragen kann sie sich an einen Notar oder einen Rechtsanwalt wenden. Eine weitere Hilfestellung ist die Konsultation der juristischen Datenbank „Inforum“, die sich auf die Bedürfnisse der lokalen Behörden spezialisiert hat. Um den Rückstand in der Bearbeitung der Akten aufzuholen, wird die Stundenanzahl der Sekretariatskraft von zwei auf vier Stunden erhöht.
  - Beschwerden gegen Behörden und Einrichtungen bezüglich der Sprachengesetzgebung können bei der Ständigen Sprachenkontrollkommission vorgebracht werden. Um hier die Zusammenarbeit zu intensivieren, wird ein Zusammenarbeitsabkommen mit der Ständigen Sprachenkontrollkommission angestrebt.

## **KAPITEL 11 – ANHANG**

### **I. ERLÄUTERUNG ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG**

Der Sammelbegriff „Sprachengesetzgebung“ umfasst folgende Rechtstexte:

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

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

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

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

## II. AUFLISTUNG VON BEHÖRDEN UND EINRICHTUNGEN, DIE IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES 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 Geschäftsführung sowie noch eine Reihe anderer Einrichtungen, die von der Deutschsprachigen Gemeinschaft geschaffen wurden.

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

Als Einrichtung öffentlichen Interesses gelten: das 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, Wersalterperre, Kultur- und Begegnungszentrum Burg-Reuland, Kloster Heidberg, Haus Ternell), das Medienzentrum sowie die DGMensa – Service und Logistik im Unterrichtswesen.

Unter „lokalen Verwaltungsbehörden“ versteht man die Gemeinden, die Öffentlichen Sozialhilfezentren und die autonomen Gemeinderegionen (z. B. Kulturzentrum Triangel). Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft sind 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 Alten- und Pflegeheime, die Verbraucherschutzzentrale (VSZ), die Wirtschaftsförderungsgesellschaft (WfG), das Beratungs- und Therapiezentrum (BTZ), das Frauenzentrum für Beratung, Bildung und Opferschutz V.o.G. („Prisma“), das Regionalzentrum für Kleinkindbetreuung (RZKB), die Tourismusagentur Ostbelgien (TAO), das Zentrum für sozialpädagogische Kinder- und Jugendbetreuung „Mosaik“ (Zentrum Mosaik), das Jugendbüro der Deutschsprachigen Gemeinschaft VoG (Jugendbüro), die Tagesstätten für Personen mit Behinderung, die Beschützenden Werkstätten, die VoG S.I.A. Soziale Integration und Alltagshilfe (SIA) 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 auch in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsfrau: das Gemeinschaftsunterrichtswesen (GUW), die Schulen des offiziellen subventionierten Unterrichtswesens (OSU) (sprich die Primarschulen der Gemeinden), das konfessionelle freie Unterrichtswesen, das Fördergrundschulwesen, der Prüfungsausschuss der Deutschsprachigen Gemeinschaft für den Sekundarunterricht, die Schulinspektion, das Institut für Ausbildung und Weiterbildung (IAWM), das ZAWM – Zentrum für Ausbildung und Weiterbildung im Mittelstand.

### III. BESCHWERDEN MIT VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Pos	Eingang	Beschwerde	Einrichtung	Akte geschlossen
1.	Feb 2017	Rückforderung Zuschuss Erwachsenenbildung	Ministerium	Akte ruht
2.	Feb 2017	Rückforderung BVA-Zuschuss	Ministerium	Akte ruht
3.	Mrz 2017	Rückforderung Zuschuss Sozialökonomie	Ministerium	Akte ruht
4.	Mrz 2017	Hotelveröffentlichungen Webseite Tourismusagentur Ostbelgien	Tourismusagentur	Aug 2017 – Analyse und Erläuterung siehe Kapitel 4.3.1
5.	Mrz 2017	Übernahme eines Weges in das öffentliche Wegenetz	Gemeinde Sankt Vith	
6.	Mai 2017	Abrechnung des Wasserverbrauchs durch die Gemeinde	Gemeinde Büllingen	Mrz 2018 – Analyse und Erläuterung siehe Kapitel 4.2.1
7.	Mai 2017	Aufforderung zur Adressänderung eines Wohnhauses	Stadt Eupen	Okt 2017 – Analyse und Erläuterung siehe Kapitel 4.2.2
8.	Jun 2017	Übernahme eines Weges in das öffentliche Wegenetz	Gemeinde Sankt Vith	
9.	Jun 2017	Vibrationen im Haus zu spüren	Gemeinde Kelmis	
10.	Jun 2017	Baugenehmigung: öffentliche Untersuchung und Begründung	Gemeinde Kelmis	Feb 2018
11.	Jul 2017	Nachprüfung im Juni – offizielles Resultat erst Ende August	Pater-Damian-Sekundarschule	Aug 2017
12.	Jul 2017	Wohnungsvermittlung durch ein ÖSHZ	ÖSHZ Eupen	Dez 2017 – Analyse und Erläuterung siehe Kapitel 4.2.3
13.	Jul 2017	Öffentliche Ausschreibung	Ministerium	Dez 2017 – Analyse und Erläuterung siehe Kapitel 4.1.1
14.	Aug 2017	Keine angepasste Reaktion auf Einspruch des Bürgers	Gemeinde Raeren	Nov 2017 – Analyse und Erläuterung siehe Kapitel 4.2.4
15.	Aug 2017	Prüfung vor dem schulexternen Prüfungsausschuss	Ministerium	Dez 2017 – Analyse und Erläuterung siehe Kapitel 4.1.2
16.	Aug 2017	Polizeiverordnung anstatt Enteignung	Gemeinde Kelmis	Sep 2017
17.	Sep 2017	Gemeindesteuer auf leer stehende Wohnungen	Gemeinde Lontzen	Jan 2018
18.	Sep 2017	unerlaubter Druck, die Notaufnahmewohnung zu verlassen	ÖSHZ Eupen	Apr 2018
19.	Okt 2017	Mediationsaufgabe der Schulinspektion – Beschwerdemanagement	Autonome Hochschule	Dez 2017
20.	Okt 2017	Miete von städtischen Sportanlagen	Stadt Eupen	Apr 2018
21.	Nov 2017	Korrekte Information	Ministerium BRA-WO	Apr 2018
22.	Nov 2017	Hausverbot	ÖSHZ Eupen	Apr 2018
23.	Dez 2017	Deckelung der Ausbildungsförderung	Ministerium BRA-WO	
24.	Dez 2017	Eigenbeteiligung bei einer vorläufigen Vollstreckung	Jugendhilfedienst	Feb 2018

#### IV. NICHT ANGENOMMENE BESCHWERDEN DES OMBUDSDIENSTES IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Po s	Beschwer- de		Einrichtung	Art	Grund
1.	Jan 2017	Notaufnahmewohnung	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – Beschwerde ist älter als ein Jahr
2.	Jan 2017	Beschwerde über das ZFP	Unterrichtswesen	Beschwerde	verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet
3.	Feb 2017	Arbeiten ohne Baugenehmigung	Lokale Behörden	Beschwerde	Beschwerdeführer wünscht keine Vermittlung
4.	Mrz 2017	Müllsteuer in verschiedenen Gemeinden	keine Art erfasst	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
5.	Mrz 2017	Frage bezüglich Urlaubsgesetzgebung	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – Beschwerde entstammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung
6.	Mrz 2017	Hoteleinstufung	Ministerium	Hinweis/Feststellung einer Situation	Informationsanfrage oder Hinweis
7.	Mrz 2017	unbewohntes Haus ./. Wohnzutraglichkeit	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – Beschwerde ist unbegründet
8.	Mrz 2017	Abstand zur Wasseraufbereitungsanlage	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet
9.	Mai 2017	Anzahlung zu einer Parzellierung	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet
10.	Mai 2017	Formen des Umgangs	Ministerium	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
11.	Jun 2017	Korrekte Auskünfte der Touristinfo einer Gemeinde	Einrichtungen	Hinweis/Feststellung einer Situation	Informationsanfrage oder Hinweis
12.	Jun 2017	Antwortfristen für ein Schreiben	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
13.	Jun 2017	Park-Protokoll für Person mit einer Behinderung	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
14.	Jun 2017	Antrag zur Förderung im Kulturbereich	Ministerium	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
15.	Jun 2017	Bedingungen Anerkennung von Notaufnahmewohnung	Ministerium	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
16.	Jul 2017	Arbeitserlaubnis	Ministerium	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
17.	Jul 2017	Korrektur einer Bewerber-	Unterrichtswesen	Hinweis/Fest-	Informationsanfra-



		ung durch den Klassenrat		stellung einer Situation	ge oder Hinweis
18.	Jul 2017	Nicht verwerten von Grundstücken	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
19.	Jul 2017	Baugenehmigung	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
20.	Jul 2017	Verhalten der Polizei	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
21.	Aug 2017	Mobbing-Klage	Ministerium	Beschwerde	verweigert – Beschwerde entstammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung
22.	Aug 2017	Diplom Anerkennung	Ministerium	Beschwerde	verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet
23.	Sep 2017	Probleme mit der lokalen Polizei	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
24.	Sep 2017	Ausrechnung Nettolohn	Ministerium	Beschwerde	verweigert – Beschwerde entstammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung
25.	Sep 2017	Förderantrag	Ministerium	Beschwerde	verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet
26.	Sep 2017	Baufälliges Gebäude – Hausfriedensbruch? Feststellung	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet
27.	Sep 2017	Ausbildungsmodul in Deutschland – wie anerkennen in Belgien?	Ministerium	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen
28.	Okt 2017	Rechte von Anwohnern in Bezug auf eine Baugenehmigung	Lokale Behörden	Informationsanfrage	Informationsanfrage oder Hinweis
29.	Okt 2017	Information zum Schulausschluss	Unterrichtswesen	Beschwerde	Beschwerdeführer wünscht keine Vermittlung
30.	Okt 2017	Beschwerde zu einer Baugenehmigung des Nachbarn	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – Beschwerde ist unbegründet
31.	Nov 2017	Unparteilichkeit einer Prüferin des Prüfungsausschusses	Ministerium	Hinweis/Feststellung einer Situation	Informationsanfrage oder Hinweis
32.	Dez 2017	Verweigerung der Übernahme von Gesundheitskosten	Lokale Behörden	Beschwerde	verweigert – keine eigenen Schritte unternommen

## V. BESCHWERDEN, DIE DIE SPRACHENGESETZGEBUNG BETREFFEN

Pos	Eingang	Beschwerde	Einrichtung	Art
1.	Mrz 2017	Registrierung von Bioziden	FÖD Volksgesundheit	Beschwerde
2.	Mrz 2017	Wohnzuträglichkeitskriterien	Öffentlicher Dienst der Wallonie	Hinweis/Feststellung einer Situation
3.	Mrz 2017	MyMinFin	FÖD Finanzen	Hinweis/Feststellung einer Situation
4.	Mrz 2017	Pläne für die Rathausplatzgestaltung nur auf Französisch	Gemeinde Sankt Vith	Beschwerde
5.	Apr 2017	Webmail von Proximus	Proximus	Beschwerde
6.	Apr 2017	Sprachgebrauch in den Gemeinden	Gemeinde Bütgenbach	Rechtsauskunft
7.	Mai 2017	Sprachgebrauch von Gemeinden	ÖDW	Hinweis/Feststellung einer Situation
8.	Mai 2017	Informationen für die Bevölkerung	ÖDW	Hinweis/Feststellung einer Situation
9.	Jul 2017	Beschwerde Gerichtsvollzieher	Berufskammer der Gerichtsvollzieher	Beschwerde
10.	Aug 2017	Sprache von Baubeschilderungen	INAGO	Rechtsauskunft
11.	Aug 2017	Möglichkeit, sich auf Deutsch vor Gericht zu verteidigen	Justizwesen	Rechtsauskunft
12.	Aug 2017	Sprache der Lastenhefte einer Gemeinde	Gemeinde Sankt Vith	Rechtsauskunft
13.	Sep 2017	Übersetzungsgebühren eines Protokolls	Gerichtsvollzieher	Rechtsauskunft
14.	Sep 2017	Sprache eines Verkehrsprotokolls	Malmedy	Rechtsauskunft
15.	Nov 2017	Ankunft zu Familienzulagen	Groupe S – Sozialsekretariat in Lüttich	Hinweis/Feststellung einer Situation
16.	Nov 2017	Online Portal für Unterhaltsforderungen	DUFO – Dienst für Unterhaltsforderungen	Hinweis/Feststellung einer Situation
17.	Nov 2017	Infozentren des Finanzministerium	FÖD Finanzen	Hinweis/Feststellung einer Situation
18.	Dez 2017	Online Registrierung der Horeca-Kassen	FÖD Finanzen	Hinweis/Feststellung einer Situation
19.	Dez 2017	Benachteiligung deutschsprachiger Kandidaten bei Prüfungen	SELOR	Hinweis/Feststellung einer Situation
20.	Dez 2017	Abrechnung Musikproduzentenrechten SIMIM	Société de l'Industrie Musicale	Rechtsauskunft

## VI. BESCHWERDEN UND INFORMATIONSANFRAGEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Pos	Eingang	Beschwerde	Art
1.	Jan 2017	Info zu deutschem Erziehungsgeld	Informationsanfrage
2.	Jan 2017	Ferienwohnung	Informationsanfrage
3.	Jan 2017	Versicherungsprämie	Beschwerde
4.	Jan 2017	Probleme mit Versicherungsmakler	Beschwerde
5.	Jan 2017	Haftpflicht eines Bauunternehmers	Beschwerde
6.	Mrz 2017	Bearbeitungszeit Studienbeihilfe	Beschwerde
7.	Mrz 2017	Unfreundliche Behandlung	Beschwerde
8.	Mrz 2017	Touristische Beschilderung	Beschwerde
9.	Apr 2017	Zinsberechnung	Informationsanfrage
10.	Apr 2017	Richterentscheid	Informationsanfrage
11.	Apr 2017	zu hohe Stromrechnung	Informationsanfrage
12.	Apr 2017	Gehgerechtsame	Informationsanfrage
13.	Apr 2017	Proximus	Beschwerde
14.	Apr 2017	Gerechtsame	Informationsanfrage
15.	Mai 2017	CO2-Auto-Steuer	Informationsanfrage
16.	Mai 2017	übertriebene Auflagen für Diplom-Anerkennung	Beschwerde
17.	Mai 2017	Umständlich, eine Beschwerde bei öffentl. Untersuchung einzureichen	Beschwerde
18.	Mai 2017	Jahresabrechnung Mieter	Beschwerde
19.	Jun 2017	Energie-Effizienz-Normen haben sich nach Baugenehmigung geändert	Beschwerde
20.	Jun 2017	Ecobonus	Informationsanfrage
21.	Jun 2017	Strafe wegen unvollständiger Steuererklärung	Beschwerde
22.	Jun 2017	Bauaufsicht	Beschwerde
23.	Jun 2017	Rückforderung Pension wegen Erhalt Ausfallentschädigung als Tagesmutter	Beschwerde
24.	Jul 2017	Verkaufspraktiken	Beschwerde
25.	Aug 2017	Langsamkeit eines Notar beim Erstellen des Testaments	Informationsanfrage
26.	Aug 2017	Anlaufstelle Messung Nitratwerte im Wasser	Informationsanfrage
27.	Aug 2017	Kürzung Baumkrone	Informationsanfrage
28.	Aug 2017	Straftaten innerhalb einer VoE	Informationsanfrage
29.	Aug 2017	Tagesmütterausfallentschädigung	Beschwerde
30.	Aug 2017	Hospitalia-Versicherung	Informationsanfrage
31.	Aug 2017	Handykosten	Beschwerde
32.	Sep 2017	Zuverlässigkeit des Nahverkehrs	Informationsanfrage
33.	Sep 2017	Weigerung einer deutschen Krankenkasse	Informationsanfrage
34.	Okt 2017	Vertrauensarzt unfreundlich und voreingenommen	Informationsanfrage
35.	Okt 2017	Rechtsschutzversicherung	Informationsanfrage
36.	Okt 2017	Problem zwischen Mieter und Vermieter	Informationsanfrage
37.	Okt 2017	Landvermesser widersprechen sich	Informationsanfrage
38.	Okt 2017	Kein guter Mobiltelefon-Empfang	Informationsanfrage

39.	Okt 2017	Fernsehsteuer zahlen – obwohl sie abgeschafft wird	Beschwerde
40.	Nov 2017	Zu späte Registrierung der Anfrage	Informationsanfrage
41.	Nov 2017	Wasseruhr defekt – Nachzahlung	Informationsanfrage
42.	Nov 2017	Arbeiten Proximus	Beschwerde
43.	Nov 2017	Verkehrsunfall	Informationsanfrage
44.	Nov 2017	Nachfolgekosten einer Krankenbehandlung	Informationsanfrage
45.	Nov 2017	Wo Beschwerde gegen die Regionalbehörde Städtebau einreichen?	Informationsanfrage
46.	Nov 2017	Nachbarschaftsproblem	Informationsanfrage
47.	Nov 2017	Fehler im Katasterplan	Informationsanfrage
48.	Nov 2017	Versicherungsproblem	Informationsanfrage
49.	Dez 2017	Probleme mit einer Behörde in Bayern	Informationsanfrage
50.	Dez 2017	Dauer Schadensregulierung	Informationsanfrage
51.	Dez 2017	Aberkennung eines Punktes durch den Vertrauensarzt	Informationsanfrage
52.	Dez 2017	Rechtsanwaltspflicht Einspruch Staatsrat	Informationsanfrage