



Sitzungsperiode: 2018-2019
Datum: 4. April 2019

**JAHRESBERICHT 2018
DER OMBUDSFRAU DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT**

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3
KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT	4
1.1 Vermittlung bzw. Prüfung von Beschwerden	4
1.2 Sprachengesetzgebung	5
1.3 Entgegennahme von vertraulichen Hinweisen	6
1.4 Weiterleitungen	6
KAPITEL 2 – ALLGEMEINE STATISTISCHE ANALYSE	7
2.1 Anzahl der gesamten Anfragen	7
2.2 Anfragen zu Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft	9
2.3 Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsdienstes	10
2.4 Geschlossene Akten mit Vermittlungstätigkeit des Ombudsdienstes	12
2.5 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung	14
2.6 Beschwerden ausserhalb der Zuständigkeit des Ombudsdienstes	16
KAPITEL 3 – ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN	18
3.1 Empfehlungen an das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft	18
3.2 Empfehlungen an das Unterrichtswesen	19
3.3 Allgemeine Empfehlungen	19
KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN AN VERWALTUNGEN UND EINRICHTUNGEN	20
4.1 Beschwerden gerichtet an das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft	20
4.2 Beschwerden gerichtet an Einrichtungen des Unterrichtswesens	21
4.3 Beschwerden gerichtet an Einrichtungen	23
KAPITEL 5 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG	26
5.1 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der regionalen Dienststellen	26
5.2 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der zentralen Dienststellen	28
5.3 Sonstige Beschwerden zur Sprachengesetzgebung	33
KAPITEL 6 – ANALYSE WEITERER HINWEISE VON BÜRGERN	39
KAPITEL 7 – ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN DIENSTEN	41
KAPITEL 8 – AUSSENDARSTELLUNG DES OMBUDSDIENSTES	43
8.1 Website und Suchmaschinen	43
8.2 Sonstige externe Kommunikation	43
KAPITEL 9 – DATENSCHUTZ	44
KAPITEL 10 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG	45
KAPITEL 11 – AUSBLICK	46
KAPITEL 12 – ANHANG	47

VORWORT

„Verständnis wecken“, so könnte das Hauptanliegen der Ombudsfrau im Jahr 2018 umschrieben werden: einerseits bei den Behörden Verständnis wecken für die Situation des Bürgers, andererseits bei den Bürgern Verständnis wecken für die Vorgehensweise einer Behörde. Dies ist nicht immer, aber doch immer wieder gelungen. Zudem war das erste Halbjahr 2018 geprägt von der stetigen Zunahme der Anzahl Anfragen, der verstärkten Präsenz in den Medien und der Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung. Im zweiten Halbjahr 2018 standen der Abschluss eines Zusammenarbeitsabkommens zwischen der Ombudsfrau und der Ständigen Sprachenkontrollkommission, die Abschaffung des deutschsprachigen Kundendienstes des Energieversorgers Essent sowie die Teilnahme an der Grundausbildung in Mediation im Vordergrund.

Der Jahresbericht soll einen Überblick über die geleistete Arbeit geben. Dazu ist es erforderlich, an die Aufgabenbereiche der Ombudsfrau zu erinnern (Kapitel 1). Die im Jahr 2018 an die Ombudsfrau herangetragenen Anfragen werden in Kapitel 2 analysiert. Kapitel 3 enthält allgemeine Empfehlungen der Ombudsfrau. Es folgen Kapitel, die sich mit der inhaltlichen Analyse ausgewählter Beschwerden befassen: Beschwerden über Verwaltungen und Einrichtungen im Zuständigkeitsbereich der Ombudsfrau (Kapitel 4), Anfragen zu der Nichteinhaltung der Sprachengesetzgebung (Kapitel 5) weitergeleitete Beschwerden, die für die Deutschsprachige Gemeinschaft eine gewisse Bedeutung haben (Kapitel 6). Die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren wird in Kapitel 7 beschrieben. Wie die Bürger auf den Ombudsdienst aufmerksam gemacht wurden, behandelt Kapitel 8 „Außendarstellung“. Die neuen datenschutzrechtlichen Anforderungen werden in Kapitel 9 erörtert. Kapitel 10 enthält Angaben zur personellen und finanziellen Ausstattung des Ombudsdienstes. Ein Ausblick auf das Jahr 2019 folgt in Kapitel 11. Im Anhang werden weitere Erläuterungen und eine tabellarische Auflistung der eingegangenen Anfragen und Beschwerden aufgeführt.

KAPITEL 1 – AUFGABENBEREICHE DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Die Ombudsfrau nimmt fünf verschiedene Aufgaben wahr: die Vermittlung zwischen Bürger und Behörden in Bezug auf Amtshandlungen und Arbeitsweisen derselben (1.1); das Begleiten von Beschwerden im Bereich der Sprachengesetzgebung (1.2); das Prüfen von sogenannten Integritätsbeschwerden (1.3); das Weiterleiten von Beschwerden sowie das Abgeben von Empfehlungen in Bezug auf die Verwaltungspraxis und die Gesetzgebung (1.4). Letztgenannte Aufgabe wird in Kapitel 3 thematisiert.

1.1 VERMITTLUNG BZW. PRÜFUNG VON BESCHWERDEN

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

In die erste Kategorie „Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft“ fallen das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, die Dienststellen mit getrennter Geschäftsführung (z. B. das Medienzentrum) und die Einrichtungen öffentlichen Interesses (z. B. das Arbeitsamt oder das Gemeinschaftsunterrichtswesen). Beschwerden über das Verhalten eines Ministers sind nicht zulässig, weil ein Minister nicht als Verwaltungsbehörde anzusehen ist.

In die zweite Kategorie „Lokale Verwaltungsbehörden“ fallen die Gemeinden, die Öffentlichen Sozialhilfzentren, die Polizeizonen, die Kirchenfabriken, die sogenannten reinen Interkommunalen und die autonomen Gemeinderegien im deutschen Sprachgebiet. Was die Polizeidienste betrifft, darf die Ombudsfrau ausschließlich die Handlungen der Verwaltungspolizei prüfen, z. B. das Ausstellen einer Verwaltungsstrafe für falsches Parken. Lokale Behörden üben kommunale, gemeinschaftliche, regionale und föderale Zuständigkeiten aus. Beispiele dafür sind das Führen eines Bevölkerungsregisters (föderale Materie), das Erteilen einer Umweltgenehmigung (regionale Materie), das Führen einer Primarschule (gemeinschaftliche Materie) oder das Erheben und Eintreiben einer Gemeindesteuer (kommunale Materie). Stellen sich in Bezug auf föderale oder regionale rechtliche Bestimmungen Interpretationsfragen, hält die Ombudsfrau Rücksprache mit ihren Kollegen im Inland. Was die Hilfeleistungszonen anbelangt, ist die Ombudsfrau in den Fällen zuständig, in denen diese keiner spezifischen Aufsicht unterworfen sind.

Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft bilden die dritte Kategorie. Darunter fallen 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. Als Beispiele für solche Einrichtungen können das freie subventionierte Unterrichtswesen und die Verbraucherschutzzentrale genannt werden. Eine Liste der verschiedenen Einrichtungen liegt diesem Bericht als Anlage bei. Auffallend ist, dass sich im Lauf des Jahres 2018 keine einzige Beschwerde auf Einrichtungen mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft bezog.

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

Selbst wenn die formale Annehmbarkeit geklärt ist, kann die Ombudsfrau die Bearbeitung einer Beschwerde verweigern, und zwar aus folgenden Gründen: wenn die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist; wenn der Beschwerdeführer weder bestehende Einspruchsverfahren eingeleitet noch andere Schritte unternommen hat, um Genugtuung zu erhalten; wenn die Beschwerde im Wesentlichen identisch ist mit einer Beschwerde, die die Ombudsfrau bereits zurückgewiesen hat, insofern keine neuen Fakten vorliegen; wenn sich die Beschwerde auf Fakten bezieht, die mehr als ein Jahr vor Einreichen der Beschwerde zurückliegen, mit Ausnahme einer Beschwerde, die Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens ist. Mit Ausnahme der unter Punkt 1.3 behandelten vertraulichen Hinweise kann die Ombudsfrau auch eine Beschwerde verweigern, die sich auf das Arbeitsverhältnis eines Mitarbeiters einer Behörde oder einer Einrichtung bezieht, z. B. wenn der konkrete Fall zeigt, dass der betreffenden Person von einer anderen Stelle (Arbeitsmedizin, Gewerkschaft, ...) Hilfe angeboten wird.

Wenn sich die konkrete Beschwerde lediglich auf rechtliche Aspekte bezieht (z. B.: eine Amtshandlung verstößt gegen bestehendes Recht), besteht die Prüfung, ob diese Beschwerde unbegründet ist, aus der Recherche zum anwendbaren Recht. Nur wenn die Ombudsfrau zu der Schlussfolgerung kommt, dass hier ein Rechtsverstoß vorliegen könnte, nimmt sie die Beschwerde an und informiert die Behörde. Der für eine solche rechtliche Prüfung erforderliche Zeitaufwand kann unterschiedlich hoch sein.

Durch den starken Anstieg der Anzahl Beschwerden, für die die Ombudsfrau im Prinzip zuständig ist, ist es zu einer Verzögerung bei der rechtlichen Überprüfung der Annehmbarkeit von Beschwerden gekommen. Dies hatte zur Folge, dass der Ombudsfrau Beschwerden vorlagen, über deren Existenz die Behörden nicht informiert waren. Eine weitere Folge der Häufung von Beschwerden war, dass auch ein Rückstand bei der Übermittlung der Analyse einer Akte an die entsprechende Behörde entstanden ist.

1.2 SPRACHENGESETZGEBUNG

Die Ombudsfrau nimmt Fragen und Beschwerden in Bezug auf die Sprachengesetzgebung entgegen. Die meisten Beschwerden beziehen sich auf den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten, gefolgt vom Bereich des Justizwesens (siehe Erläuterungen zum Begriff Sprachengesetzgebung in Anhang VI.).

Des Weiteren erteilt die Ombudsfrau Rechtsauskünfte und informiert Personen über die verschiedenen Möglichkeiten, eine Beschwerde gegen eine Behörde einzureichen: entweder bei der Ständigen Sprachenkontrollkommission (kurz SSKK) oder beim wallonischen Ombudsmann, wenn es sich um eine Behörde der Wallonischen Region handelt. Die Geschäftsordnung des Föderalen Ombudsmanns schließt die Bearbeitung einer Beschwerde bezüglich der Nichteinhaltung der Sprachengesetzgebung aus.

Falls gewünscht, leitet die Ombudsfrau die Beschwerden weiter. Der weitere Werdegang dieser Beschwerden wird von ihr verfolgt. Diese Aufgabe dient dem Sammeln von Informationen zur Ist-Situation in Bezug auf die Wahrung der sprachrechtlichen Ansprüche der Bevölkerung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Bei Erhalt eines positiven Gutachtens seitens der Ständigen Sprachenkontrollkommission zeigt die Ombudsfrau weitere mögliche Schritte auf. Wenn z. B. die Nichteinhaltung der Sprachengesetzgebung von der SSKK festgestellt wurde, bittet die Ombudsfrau beispielsweise die föderalen Kollegen Ombudsmänner, mit der Behörde über die Konsequenzen der Nichteinhaltung der Sprachengesetzgebung zu verhandeln. Außerdem kann sie auf die Möglichkeit einer Sammelklage hinweisen.

Als Folge der Sitzung des Ausschusses I für allgemeine Politik, Petitionen, Finanzen und Zusammenarbeit vom 5. März 2018 arbeiteten der Präsident der SSKK und die Ombudsfrau ein Vereinbarungsprotokoll über die zukünftige Zusammenarbeit aus. Diese Verein-

barung wurde am 19. September 2018 unterzeichnet und trat am selben Tag in Kraft (siehe Anhang IV). Dieses Vereinbarungsprotokoll ist anwendbar auf Klagen, Stellungnahmen und andere allgemeine Angelegenheiten im Rahmen der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (kurz KGSV), die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind. Diese Vereinbarung schafft die Möglichkeit, dass Beschwerden schnell und unkompliziert von der Ombudsfrau an die SSKK weitergeleitet werden. Im Vorfeld der Übermittlung überprüft die Ombudsfrau die Vollständigkeit der Angaben zum Kläger. Die Ombudsfrau erhält eine Empfangsbestätigung und wird bei Bedarf über den Stand der Dinge informiert. Zudem erlaubt es diese Vereinbarung der Ombudsfrau, selbst Rechtsauskünfte einzuholen. Ein weiterer Vorteil ist der schnellere Zugang zu Gutachten der SSKK, die auf das deutsche Sprachgebiet begrenzt oder begrenzbar sind.

Zum 28. Februar 2019 nahmen die Ständige Sprachenkontrollkommission und die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens eine gemeinsame Bewertung der Ausführung des Vereinbarungsprotokolls vor (siehe Anhang V).

1.3 ENTGEGENNAHME VON VERTRAULICHEN HINWEISEN

Die Ombudsfrau nimmt vertrauliche Hinweise von Personalmitgliedern lokaler Behörden oder Behörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft entgegen, die innerhalb ihrer Behörde bei der Ausübung ihres Amtes Kenntnis von Missbrauch, Unregelmäßigkeiten, Regelwidrigkeiten oder Straftaten erhalten 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 und das Personalmitglied glaubt, dass es aufgrund der Meldung einem Disziplinarverfahren oder einer anderen öffentlichen oder nicht öffentlichen Strafe unterworfen wird. In solchen Fällen prüft die Ombudsfrau das Handeln der Behörde. Gleichzeitig setzt sie sich für einen zeitlichen Kündigungsschutz für den Hinweisgeber ein. Bei der Einschätzung, ob eine Beschwerde als „vertraulicher Hinweis“ anzusehen ist, greift die Ombudsfrau auf die Expertise des „Zentrums Integrität“ des Föderalen Ombudsmanns zurück. Dabei wird der Fall anonymisiert.

1.4 WEITERLEITUNGEN

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

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

Mehrere Beschwerden betrafen die Übernahme von grenzüberschreitenden Gesundheitskosten.

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

KAPITEL 2 – ALLGEMEINE STATISTISCHE ANALYSE

2018 gingen bei der Ombudsfrau über 270 Anfragen ein. Dies ist eine Verdoppelung der Anzahl Anfragen. Jede Anfrage wird erfasst, auch wenn sich im Nachhinein herausstellt, dass die Ombudsfrau nicht zuständig ist. Diese Erfassung geschieht nicht zuletzt, um eine korrekte Weiterleitung zu gewährleisten.

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

2.1 ANZAHL DER GESAMTEN ANFRAGEN

Pro Monat erreichen etwa 20 Anfragen die Ombudsfrau. Anfang Mai 2018 erschien zum Ombudsdienst ein ausführlicher Artikel im *GrenzEcho*. Dies erklärt die Zunahme der Anzahl Anfragen im Monat Mai. Der außergewöhnliche Anstieg im Monat Oktober ist durch die Abschaffung des deutschsprachigen Kundendienstes des Energieversorgers Essent bedingt. Für das Jahr 2018 ergab dies eine Gesamtzahl von 274 Anfragen. Dies stellt eine Steigerung von über 100 % dar.

Anfragen an den Ombudsdienst je Monat	Übertrag	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Summe
2017 Akteneingang		7	3	15	8	10	13	10	15	11	11	15	10	128
2017 Akten geschlossen		5		6	8	6	8	7	14	7	14	12	14	101
Bestand an offenen Akten		2	5	14	14	18	23	26	27	31	28	31	27	27

2018 Akteneingang		13	20	19	18	27	24	11	22	14	62	24	20	274
2018 Akten geschlossen		12	16	23	14	14	21	17	19	16	20	14	44	230
Bestand an offenen Akten	27	28	32	28	32	45	48	42	45	43	85	95	71	71

Die nachfolgende Tabelle zeigt, welchen Kommunikationsweg die Bürger wählen, um mit der Ombudsfrau Kontakt aufzunehmen. Geschah dies im letzten Jahr noch in den meisten Fällen über E-Mail, erfolgte die Kontaktaufnahme 2018 überwiegend per Telefon. Meistens folgt einem solchen Telefonat ein Termin vor Ort, eine E-Mail oder ein Brief. Falls die Ombudsfrau nicht zuständig ist, bietet sie an, die Beschwerde zu erfassen und weiterzuleiten. Manche Beschwerdeführer ziehen es jedoch vor, sich direkt an den zuständigen Dienst zu wenden. Die Möglichkeit, eine Beschwerde mündlich vor Ort einzureichen, nehmen die Bürger weiterhin gerne in Anspruch, besonders wenn eine Akte emotional belastend ist. Der Briefverkehr wird von Personen genutzt, die den Umgang mit dem Computer scheuen oder die eine umfangreiche Akte zusammengestellt haben. Über das Online-Formular gingen 14 Anfragen ein. Ein Vorteil dieser Methode ist, dass der Beschwerdeführer zusammen mit seiner Beschwerde alle Kontaktdaten direkt an den Ombudsdienst schicken kann. Drei Beschwerden wurden von Dritten an den Ombudsdienst

weitergeleitet. Eine Akte hat die Ombudsfrau aus Eigeninitiative weitergeführt, nachdem sie entschieden hatte, den Kontakt zu einem Beschwerdeführer abzubrechen.

Anfragen an den Ombudsdienst nach Kontaktaufnahme	Jahr 2017	Jahr 2018
Telefon	34	104
E-Mail	42	73
Brief	13	11
Treffen vor Ort	34	68
Internet-Formular	3	14
Weiterleitung von einer anderen Stelle	2	3
Eigeninitiative Ombudsfrau		1
Summe	128	274

2018 fielen knapp ein Drittel der Anfragen in den klassischen Zuständigkeitsbereich der Ombudsfrau. Ein weiteres Drittel betraf die Sprachenproblematik. Für die restlichen Anfragen war der Ombudsdienst nicht zuständig. Von den Anfragen, die in den klassischen Zuständigkeitsbereich fallen, stellten knapp 90 % Beschwerden dar. Bei den restlichen 10 % handelte es sich entweder um Informationsanfragen oder Hinweise. Die gleiche Einteilung (Beschwerden, Informationsanfragen, Hinweise) findet man im Bereich der Einhaltung der Sprachengesetzgebung wieder.

Wenn Personen nur einen Hinweis geben, anstatt eine Beschwerde einzureichen, dann geschieht dies meist, weil sie negative Konsequenzen befürchten oder den direkten Kontakt zur Behörde scheuen. Nur ein einziger Hinweis wurde anfänglich als möglicher vertraulicher Hinweis eingestuft. Im Verlauf der Untersuchung stellte sich jedoch heraus, dass die Disziplinarmaßnahme, die gegen den Beschwerdeführer ergriffen wurde, auch unabhängig von dem erhobenen Vorwurf gegen einen Vorgesetzten hätte ergriffen werden können. Die Vorwürfe selbst sind zurzeit Gegenstand einer Untersuchung der Arbeitsmedizin, sodass die Ombudsfrau die Beschwerde schlussendlich nicht angenommen hat.

Anfragen an den Ombudsdienst nach Zuständigkeit	Jahr 2017	Jahr 2018
Verwaltungen/Einrichtungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft	56	82
a. Beschwerden bezüglich Verwaltungen/Einrichtungen	50	72
b. Fragen nach einer Information	2	8
c. Hinweise/Feststellung einer Situation	4	2
bezüglich der Sprachengesetzgebung	20	94
a. Beschwerden bezüglich der Sprachengesetzgebung	6	71
b. Fragen nach einer Rechtsauskunft	6	21
c. Hinweise/Feststellung einer Situation	8	2
außerhalb der Zuständigkeit	52	98
a. Beschwerden (außerhalb der Zuständigkeit)	19	68
b. Fragen nach einer Information (außerhalb der Zuständigkeit)	33	30
Summe	128	274

2.2 ANFRAGEN ZU VERWALTUNGEN/EINRICHTUNGEN DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Von den Beschwerden, die in den klassischen Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes fallen, wurden 37 für annehmbar erklärt. Eine Beschwerde wurde vom Beschwerdeführer im Laufe des Verfahrens zurückgezogen. Insgesamt wurden 34 Klagen nicht akzeptiert. In der Mehrzahl der Fälle hatten die Beschwerdeführer noch keine eigenen Schritte unternommen. Wenn nach erfolgten Schritten des Beschwerdeführers die Beschwerde weiterhin bestehen bleibt, wird sie in einem zweiten Schritt für annehmbar erklärt, ohne dass dafür eine neue Anfrage erfasst wird. In sechs Fällen waren die Beschwerden unbegründet und drei betrafen einen Personalkonflikt.

Beschwerden in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach der Annehmbarkeit	Jahr 2017	Jahr 2018
annehbare Beschwerden	26	37
a. durch den Ombudsdienst der DG bearbeitete Akten	24	37
b. Beschwerdeführer wünscht keine Bearbeitung	2	
nicht annehmbare Beschwerden	24	35
a. verweigert – keine eigenen Schritte unternommen	11	16
b. verweigert – die erste Beschwerdelinie wurde nicht genutzt	1	1
c. verweigert – es wurde nicht auf die erste Reaktion der Behörde gewartet	6	6
d. verweigert – Beschwerde ist unbegründet	2	6
e. verweigert – Beschwerde ist älter als ein Jahr	1	2
f. verweigert – Beschwerde entstammt aus einem Personalkonflikt der Verwaltung	3	3
g. keine Annehmbarkeitsprüfung erfasst		1
Summe	50	72

2.3 ANGENOMMENE BESCHWERDEN IN DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

65 % der angenommenen Beschwerden betrafen die lokalen Behörden, 20 % die Verwaltungsbehörden der Deutschsprachigen Gemeinschaft (gegenüber 25 % im letzten Jahr). Die Anzahl der Beschwerden im Unterrichtswesen, mit denen die Ombudsfrau befasst war, nimmt zu.

Angenommene Beschwerden in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2017	Jahr 2018
Verwaltungsbehörden	8	8
Lokale Behörden	14	23
Unterrichtswesen	1	4
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	1	2
Summe	24	37

Einige Bürger haben gleich mehrere Anfragen bzw. Hinweise eingereicht. Insgesamt haben sich 30 Personen oder Vereinigungen mit annehmbaren Beschwerden an den Ombudsdienst gewandt.

Beschwerdeführer nach Statut	Jahr 2017	Jahr 2018
Bürger	13	29
Student/Schüler	1	
Unternehmer	1	1
Vereinigung	3	
Summe	18	30

Da keine anonymen Beschwerden entgegengenommen werden, lassen sich die Beschwerdeführer nach Wohnort auflisten. Eine Person hat ihren Wohnsitz in einer Randgemeinde der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Eine Person aus dem benachbarten Ausland war mit der Berechnung einer Steuer auf den Zweitwohnsitz nicht einverstanden.

Beschwerdeführer nach Wohnort	Jahr 2017	Jahr 2018
4700 Eupen	6	8
4710 Lontzen		1
4720 Kelmis	4	4
4730 Raeren	2	4
4750 Bütgenbach		5
4760 Büllingen	1	1
4780 St. Vith	3	5
sonstiges Belgien		1
Ausland	2	1
Summe	18	30

Die angenommenen Beschwerden verteilen sich über das ganze Jahr hinweg recht gleichmäßig.

Angenommene Beschwerden in Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Monat	Übertrag	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Summe
2017 Akteneingang			3	3		2	3	3	3	2	1	2	2	24
2017 Akten geschlossen								1	2	1	1	1	3	9
Bestand an offenen Akten			3	6	6	8	11	13	14	15	15	16	15	15

2018 Akteneingang		4	4	1	2	4	5	2	2	3	4	3	3	37
2018 Akten geschlossen		1	2	4	5		1	1	4	2	2	2	5	29
Bestand an offenen Akten	15	18	20	17	14	18	22	23	21	22	24	25	23	23

2.4 GESCHLOSSENE AKTEN MIT VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

In der nachfolgenden Tabelle werden die geschlossenen Beschwerden nach Dauer der Bearbeitung aufgelistet. Die Dauer der Bearbeitung beinhaltet auch den Zeitraum, während dessen eine Akte wegen eines verwaltungsrechtlichen Einspruchs ausgesetzt wurde.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach Bearbeitungszeit	Jahr 2017	Jahr 2018
bis 4 Monate	2	18
5 bis 8 Monate	7	3
9 bis 12 Monate		7
mehr als 1 Jahr		1
Summe	9	29

Die 2018 geschlossenen Akten verteilen sich auf folgende Behörden und Einrichtungen:

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2017	Jahr 2018
Verwaltungsbehörden	2	4
Lokale Behörden	5	20
Unterrichtswesen	1	3
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	1	2
Summe	9	29

Nachdem die Ombudsfrau in der zweiten Hälfte des Jahres 2018 die Grundausbildung in Mediation absolviert hat, ist sie dazu übergegangen, den Parteien nach Möglichkeit ein Vermittlungsverfahren anzubieten. Dieses Verfahren zeichnet sich durch Vertraulichkeit

und durch eine aktivere Rolle der Parteien aus. Die Lösungsvorschläge, um ein Verfahren zu beenden, kommen nicht von der Ombudsfrau, sondern von den Parteien selbst. Die so durchgeführten Vermittlungen waren im Jahr 2018 erfolgreich.

Geschlossene Akten in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft nach Bearbeitung	Jahr 2017	Jahr 2018
Beschwerden mit Prüfverfahren	6	19
a. Beschwerde begründet	3	6
b. Beschwerde unbegründet	3	10
c. Beschwerde ohne Beurteilung		3
Beschwerden mit Vermittlungsverfahren		2
a. Vermittlung erfolgreich		2
Beschwerden ohne Prüfung oder Vermittlung	3	7
a. fehlende Reaktion des Beschwerdeführers	3	2
b. Beschwerde wurde inzwischen gegenstandslos		5
Summe	9	28

Bei begründeten Beschwerden kann die Ombudsfrau versuchen, eine Korrektur im Sinne des Bürgers bei den Einrichtungen oder Behörden zu erreichen. Dies ist in der Mehrzahl der Fälle gelungen. Manchmal kann auch ein Kompromiss das Ergebnis einer solchen Verhandlung sein. In diesen Fällen konnte die Entscheidung nur teilweise korrigiert werden. In einem Fall war eine Korrektur nicht möglich, da eine gesetzliche Regelung dies nicht vorsah.

Begründete Beschwerden in der Zuständigkeit der Deutschsprachigen Gemeinschaft je Art der Behörde/Einrichtung	Jahr 2017	Jahr 2018
Verwaltungsbehörden	1	1
a. partielle Korrektur		1
b. keine Korrektur	1	
Lokale Behörden		4
a. Korrektur		1
b. partielle Korrektur		1
c. keine Korrektur		1
d. Korrektur nicht möglich		1
Unterrichtswesen	1	
a. partielle Korrektur	1	
Einrichtungen mit öffentlichem Auftrag	1	1
a. Korrektur	1	
b. partielle Korrektur		1
Summe	3	6

2.5 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Nachfolgend ist aufgelistet, in welchem Monat eine Anfrage oder ein Hinweis zur Sprachengesetzgebung eingegangen ist und in welchem Monat eine Akte geschlossen worden ist. Ende 2018 waren noch 33 Akten offen. Die meisten davon liegen der Ständigen Sprachenkontrollkommission vor; ausgenommen sind die wenigen Beschwerden, die den Ombudsdienst erst in den letzten Dezembertagen erreicht haben.

Sprachengesetzgebung je Monat	Übertrag	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Summe
2017 Akteneingang				4	2	2		1	3	2		3	3	20
2017 Akten geschlossen				2	1	2	1		3	1	2	2	2	16
Bestand an offenen Akten				2	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4

2018 Akteneingang		2	9	4	4	5	1	3	1	3	46	8	8	94
2018 Akten geschlossen		3	8		1	1		6	2	4	7	2	31	65
Bestand an offenen Akten	4	3	4	8	11	15	16	13	12	11	50	56	33	33

Die Mehrzahl der Personen wünschte, eine Beschwerde bei der Ständigen Sprachenkontrollkommission einzureichen. Eine weitere Gruppe begnügte sich mit einer Rechtsauskunft. Eine der Rechtsauskünfte wurde erteilt, nachdem die Ombudsfrau sich bezüglich der Auslegung der koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch bei der SSKK rückversichert hatte. Mehrere Beschwerden waren zum Zeitpunkt der Analyse durch die Ombudsfrau gegenstandslos, weil inzwischen die Informationen in deutscher Sprache vorlagen. In dem Fall erteilte die Ombudsfrau nur eine Information und keine Rechtsauskunft.

Geschlossene Akten Sprachengesetzgebung nach Aktionen	Jahr 2017	Jahr 2018
Information gegeben	6	6
Information gegeben und Ansprechpartner genannt	1	
Rechtsauskunft gegeben		27
Hinweis/Feststellungen einer Situation	7	
Beschwerde weitergeleitet durch eine andere Stelle	1	
Gutachten erhalten	1	32
Summe	16	65

Einige Bürger hatten gleich mehrere Anfragen bzw. Hinweise. Insgesamt haben sich 51 Personen oder Einrichtungen mit einer Beschwerde im Bereich der Sprachengesetzgebung an den Ombudsdienst gewandt. Die Beschwerdeführer sind in den meisten Fällen Bürger. Die Anzahl hat sich mehr als verfünffacht.

Beschwerdeführer Sprachengesetzgebung nach Statut	Jahr 2017	Jahr 2018
Bürger	7	44
Gemeinde	1	
Gemeinderatsmitglied	2	
Beamter		2
Student/Schüler		1
Unternehmer		3
Vereinigung	1	1
Summe	11	51

Geschlossene Akten Sprachengesetzgebung nach Sektor

Geschlossene Akten Sprachengesetzgebung nach Sektor	Jahr 2017	Jahr 2018
Verwaltungsebene	15	23
a. Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGSV)	14	21
b. Ordentliches Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen (O-GIR)	1	1
c. Strafrecht		1
Gerichtswesen	1	2
a. Sprachengebrauch in Gerichtsangelegenheiten	1	2
privater Sektor		39
a. Koordinierte Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGSV)		36
b. Verbraucherrecht		3
öffentlicher Sektor – keine Verwaltung		1
a. Strafrecht		1
Summe	16	65

2018 gab es 23 Beschwerden zur Sprachengesetzgebung auf Ebene der Verwaltungen. Ein Bereich, der für den Bürger immer wichtig bleibt, sind die Beziehungen der Verwaltung zu Privatpersonen.

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach der Art des Problems	Jahr 2017	Jahr 2018
Amtshandlung		1
Arbeitsweise		1
Mitteilung und Bekanntmachungen – direkt	4	5
Beziehung zu Privatpersonen	4	7
Sprachkenntnisse des Personals	1	6
Kommunikation zwischen Dienststellen	2	1
Innendienst	2	2
Organisation	2	
Summe	15	23

Die koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGSV) sind bekannt, werden jedoch oft nur halbherzig angewandt. 16 der 23 Anfragen betrafen die Anwendung der KGSV.

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach der Art der Probleme	Jahr 2017	Jahr 2018
Problem bei der Anwendung	11	16
Problem bei der Interpretation	1	4
Problem der Organisation	3	3
Summe	15	23

Auf Ebene der lokalen Dienststellen beschwerte sich ein Bürger aus Ostbelgien, dass ein Polizeiprotokoll aus dem Landesinneren ihm nicht auf Deutsch zugestellt wurde. Diese Beschwerde war unbegründet, da Protokolle prinzipiell nicht übersetzt werden. Was die zentralen Dienststellen betrifft, wird sehr oft beanstandet, dass deren Websites oder EDV-Anwendungen nur zum Teil auf Deutsch vorliegen bzw. eine deutsche Fassung inexistent ist.

Sprachengesetzgebung nur Verwaltungsebene nach Dienststellen	Jahr 2017	Jahr 2018
lokale Dienststelle	5	1
regionale Dienststelle – einheitliches Sprachgebiet	5	6
regionale Dienststelle – nicht einheitliches Sprachgebiet		3
föderale zentrale Dienststelle	5	13
Summe	15	23

2.6 BESCHWERDEN AUSSERHALB DER ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES

Zwei der Beschwerden bezogen sich auf eine rechtliche Bestimmung der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Die Ombudsfrau hat die Personen darauf hingewiesen, dass es möglich ist, dazu beim Parlament einen Petitionsantrag einzureichen.

Anfragen ohne Zuständigkeit nach Tätigkeit	Jahr 2017	Jahr 2018
Information gegeben	5	28
Information mit einer Adressauskunft gegeben	26	34
Beschwerde weitergeleitet	18	35
a. Europäischer Ombudsmann		1
b. Föderaler Ombudsmann	2	10
c. Freie Krankenkasse		1
d. Ombudsdienst für Pensionen	2	1
e. Ombudsdienst für Telekommunikationen	1	2
f. Ombudsmann der Wallonie	5	8
g. Ombudsmann für Finanzdienstleistungen		1
h. Ombudsmann für Versicherungen	4	
i. Mediator des St.-Nikolaus-Hospitals		3
j. Ombudsdienst der Kammer der französischen- und der deutschsprachigen Anwaltschaften Belgiens		1
k. Ombudsmann – Private Kranken- und Pflegeversicherung		1
l. Verbraucherschutzzentrale Eupen	4	4
m. sonstige Weiterleitungen		2
keine zuständige Stelle gefunden	3	1
Summe	52	98

Anfragen ohne Zuständigkeit

Anfragen ohne Zuständigkeit je Monat	Übertrag	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Summe
2017 Akteneingang		5		3	6	4	5	1	7	2	6	9	4	52
2017 Akten geschlossen		5		2	7	3	4	1	6	2	7	8	5	50
Bestand an offenen Akten				1		1	2	2	3	3	2	3	2	2

2018 Akteneingang		6	4	9	10	10	11	6	10	5	9	10	8	98
2018 Akten geschlossen		6	3	10	8	7	13	9	9	6	6	9	8	94
Bestand an offenen Akten	2	2	3	2	4	7	5	2	3	2	5	6	6	6

KAPITEL 3 – ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN

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

Bevor die Ombudsfrau eine Empfehlung ausspricht, findet diesbezüglich ein Austausch mit der betroffenen Behörde statt. Ziel ist es, die Durchführbarkeit der Empfehlung zu gewährleisten. Die Verdoppelung der Anzahl Anfragen an den Ombudsdienst im Jahr 2018 hatte jedoch zur Folge, dass ein Rückstand bei der Übermittlung der Analysen von Akten entstanden ist, wodurch es der Ombudsfrau noch nicht möglich war, über jede Feststellung mit der betroffenen Behörde einen diesbezüglichen Austausch zu führen.

Die Ombudsfrau lobt ausdrücklich die vom Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft durchgeführte Informationskampagne zur Übernahme der Zuständigkeit für die Zahlung der Kinderzulagen und die diesbezüglichen neuen Bestimmungen.

3.1 EMPFEHLUNGEN AN DAS PARLAMENT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

3.1.1 Klärung der Zuständigkeit der Ombudsfrau in Bezug auf Rechtsauskünfte und Personalkonflikte

Wie schon im Jahresbericht 2017 empfiehlt die Ombudsfrau weiterhin, mit dem Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu klären, ob die Ombudsfrau Rechtsauskünfte erteilen soll oder nicht.

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

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

3.1.2 Ergänzung zum Dekret über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten

Das Dekret vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten, zuletzt abgeändert durch das Dekret vom 23. April 2018, sieht in Artikel 4 §3 vor: „[Die Regierung bzw. der Gemeinde- oder Stadtrat] bezeichnet die Instanzen oder Personen in den Verwaltungsbehörden, die für die Anträge auf Öffentlichkeit zuständig sind.“

Die Ombudsfrau empfiehlt, eine Frist vorzusehen, innerhalb der die Regierung den Antragsteller über die Instanzen oder Personen einer Verwaltungsbehörde informiert, die für

die Anträge auf Öffentlichkeit zuständig ist. Dabei kann sich das Parlament an der föderalen „Charta für eine benutzerfreundliche Verwaltung“ orientieren (siehe die Ombudsnorm zur angemessenen Frist): Wenn es der Verwaltung nicht möglich ist, einen Antrag innerhalb einer Frist von drei Wochen zu bearbeiten, muss sie die betroffene Person durch Zusendung einer Empfangsbestätigung darüber informieren und ihr eine annähernde Antwortfrist mitteilen.

3.2 EMPFEHLUNGEN AN DAS UNTERRICHTSWESEN

3.2.1 Empfehlung bezüglich der pädagogischen Mediationsaufgabe der Schulin-spektion

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

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

3.3 ALLGEMEINE EMPFEHLUNGEN

3.3.1 Aktive Information von Behörden und Einrichtungen

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

Die Ombudsfrau empfiehlt dem Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, ihr elektronisches Vorschlagswesen (http://www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-4695/8356_read-45956/) aktiver zu bewerben.

3.3.2 Beschlüsse mit ausführlichen Rechtstexten ergänzen

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

KAPITEL 4 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN AN VERWALTUNGEN UND EINRICHTUNGEN

4.1 BESCHWERDEN GERICHTET AN DAS MINISTERIUM DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

4.1.1 Begründung von Entscheidungen des Klassenrates im freien subventionierten Unterrichtswesen

Müssen Entscheidungen des Klassenrates im freien subventionierten Unterrichtswesen ebenso ausführlich begründet werden wie im Gemeinschaftsunterrichtswesen?

Rechtliche Einschätzung

In Erwägung, dass, wenn eine Schulverordnung einer Schule, die dem freien subventionierten Unterrichtswesen angehört, keine Verpflichtung der ausreichenden Begründung von Versetzungsentscheidungen beinhaltet, das Gesetz vom 29. Juli 1991 über die ausreichende Begründung von Verwaltungsakten zur Anwendung kommt;

in Erwägung, dass das o. e. Gesetz nicht nur die Angabe der faktischen und juristischen Grundlagen verlangt, sondern zudem, dass die Begründung angemessen ist;

in Erwägung, dass das Nichterreichen von 50 % der Punkte in allen Fächern im Gesamtergebnis nicht automatisch bedeutet, dass ein Schüler/eine Schülerin nicht zu Nachprüfungen zugelassen ist;

in Erwägung, dass demnach die alleinige Angabe der Punkte im Zeugnis nicht ausreicht, um zu begründen, dass der Schüler oder die Schülerin nicht zu Nachprüfungen zugelassen ist;

in Erwägung, dass, wenn ein Klassenrat im Fall von zwei Schülern, die beide weniger als 50 % der Punkte in allen Fächern im Gesamtergebnis erreicht haben, den einen zu Nachprüfungen zulässt und den anderen nicht, er den Grund angeben muss, der diese unterschiedliche Vorgehensweise rechtfertigt;

in Erwägung, dass eine andere Auslegung ein Verstoß gegen das in der Verfassung verankerte Gleichheitsprinzip darstellen würde;

in Erwägung, dass zudem o. e. Gesetz verlangt, dass der Beschluss gegenüber dem Bürger ausführlich begründet wird und es demnach nicht ausreicht, wenn der Beschluss nur gegenüber der Einspruchskammer ausführlich begründet wird;

empfiehlt die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft den Mitgliedern der Einspruchskammer, bei der Prüfung von Beschlüssen über die Nichtversetzung eines Schülers, ausgesprochen von Klassenräten, die dem freien subventionierten Unterrichtswesen angehören, zu prüfen, ob der Beschwerdeführer selbst eine angemessene Begründung erhalten hat.

Beurteilung der Beschwerde: Beschwerde ist begründet.

Korrektur des Falles: partielle Korrektur.

4.2 BESCHWERDEN GERICHTET AN EINRICHTUNGEN DES UNTERRICHTSWESENS

4.2.1 Entzug einer Ausbildungsgenehmigung

Bedeutet der Entzug einer Genehmigung zum Abschluss neuer Lehrverträge für die Dauer eines Jahres, dass der Betriebsleiter de facto erst wieder in zwei Jahren eine Lehrgenehmigung erteilt bekommen kann? Hat der Betriebsleiter das Recht, über die Lernschwächen eines Lehrlings informiert zu werden? Muss dem Betriebsleiter das Recht erteilt werden, angehört zu werden?

Gegenstand der Beschwerde

Als Sanktion gegen Missstände in der beruflichen Ausbildung in einem mittelständischen Betrieb wurde einem Lehrbetrieb nach dem 1. Oktober eine Genehmigung zum Abschluss von neuen Lehrverträgen für die Mindestdauer von einem Jahr entzogen. Den Betrieb des Beschwerdeführers trifft diese Entscheidung schwer, denn de facto bedeutet der Entzug einer solchen Genehmigung nach dem 1. Oktober, dass dem Betriebsleiter erst wieder in zwei Jahren eine Lehrgenehmigung erteilt werden kann.

Der Beschwerdeführer bemängelt, dass er nicht über die Lernschwächen des Lehrlingen informiert wurde.

Der Beschwerdeführer äußert seine Unzufriedenheit über die Tatsache, dass er nicht im Vorfeld angehört wurde und nur schriftlich reagieren konnte. Er ist zudem unzufrieden, dass die Behörde seine Anstrengungen nicht würdigte, die begleiteten Lehrlingen sozial und schulisch zu unterstützen.

Rechtliche Einschätzung

Artikel 19 §1 und §4 des Erlasses der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft zur Festlegung der Ausbildungsbedingungen für mittelständische Lehrlinge und Ausbildungsbetriebe vom 4. Juni 2009 hält fest: „Lehrverträge müssen in der Periode vom 1. Juli bis einschließlich zum 1. Oktober abgeschlossen werden“ (§1) und „Das IAWM kann jenen Jugendlichen eine Abweichung von den Bestimmungen in §1 gewähren, die sich in einer ernststen sozialen oder pädagogischen Notlage befinden, wobei die Periode für den Abschluss der Lehrverträge nicht über den 31. Dezember hinausgehen darf (§4).“

Artikel 27 (...) §4 des o. e. Erlasses sieht vor: „Der Entzug der Genehmigung zum Abschluss von neuen Lehrverträgen durch den Betriebsleiter kann zeitlich befristet werden. Die Mindestdauer für den Entzug beträgt jedoch ein Jahr.“

„Artikel 30 – §1 – Das IAWM kann die Lehrvertragsgenehmigung, die Genehmigung zum Abschluss von neuen Lehrverträgen oder die Anerkennung als Ausbildungsbetrieb erst entziehen, wenn der Lehrlingssekretär im Falle eines Entzugs der Lehrvertragsgenehmigung beide Lehrvertragsparteien, im Falle des Entzugs der Genehmigung zum Abschluss von neuen Lehrverträgen die betroffene Person oder im Falle des Entzugs der Anerkennung als Ausbildungsbetrieb den Betriebsleiter schriftlich und per Einschreibesendung aufgefordert hat, innerhalb von 14 Tagen schriftlich zum eventuellen Entzug der Genehmigung oder der Anerkennung Stellung zu beziehen. Der Lehrlingssekretär erläutert in der entsprechenden Aufforderung die Gründe, die Verfehlungen und die Rechtsbezüge, die Anlass zum Verfahren auf Entzug der Genehmigung bzw. der Anerkennung geben. Ferner muss dem Schreiben die Frist zu entnehmen sein, innerhalb derer die Stellungnahme vorliegen muss.“

§2 – Geht innerhalb der in §1 festgelegten Frist keine Stellungnahme ein, entscheidet das IAWM in Kenntnis der Sachlage und nach eingehender Prüfung aller vorliegenden Fakten, ob es den begründeten Entzug der Genehmigung bzw. der Anerkennung vor-

nimmt, ihn zeitlich befristet oder die Wiedererlangung der Genehmigung oder der Anerkennung an bestimmte Auflagen knüpft.“

Das IAWM teilt dem Betriebsleiter seine Entscheidung per Einschreibesendung mit.

„KAPITEL X – EINSPRUCHSVERFAHREN

Artikel 31 des o. e. Erlasses regelt das Einspruchsverfahren:

„§1 – Der Betriebsleiter, dem der Abschluss eines Lehrvertrages durch das IAWM verweigert oder dem die Lehrvertragsgenehmigung entzogen oder dem die Anerkennung als Ausbildungsbetrieb aberkannt wurde, kann bei dem Minister, der für die Ausbildung zuständig ist, Einspruch einlegen.

§2 – Der Einspruch muss innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum der Zustellung der strittigen Entscheidung des IAWM per Einschreibesendung an das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft gerichtet werden. Der Einspruch muss begründet sein. Ferner muss dem Einspruch eine Kopie der strittigen Entscheidung beigelegt werden.

§3 – Das IAWM, die ZAWM und die in der mittelständischen Ausbildung tätigen Lehrkräfte und Mitglieder von Prüfungsausschüssen sowie der Beschwerdeführer sind verpflichtet, dem Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft auf Anfrage innerhalb von 14 Tagen alle Dokumente und Informationen zur Verfügung zu stellen, die dazu dienen können, den Einspruch korrekt zu beurteilen.

§4 – Der Minister, der für die Ausbildung zuständig ist, entscheidet ob er dem Einspruch stattgibt. Die Entscheidung wird dem IAWM und dem Beschwerdeführer per Einschreibesendung übermittelt.“

Artikel 16. 2 des Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis hält fest: „Jede Einzelperson hat in Fällen, in denen ein Beschluss gefasst werden muss, der ihre Rechte oder Interessen berührt, das Recht, schriftliche Bemerkungen zu unterbreiten und erforderlichenfalls mündliche Anmerkungen vorzutragen, ehe der Beschluss gefasst wird.“

Analyse

Der Entzug einer Lehrgenehmigung für ein Jahr, der nach dem 1. Oktober ausgesprochen wird, impliziert de facto den Entzug der Lehrgenehmigung für zwei Jahre, da Lehrverträge nur bis zum 1. Oktober abgeschlossen werden dürfen. Es gibt zwar theoretisch die Möglichkeit, einen Vertrag bis zum 31. Dezember abzuschließen, falls der Jugendliche sich in einer ernsten sozialen oder pädagogischen Notlage befindet. Angesichts der vorliegenden Problematik (schwere Beleidigung) erscheint ein solcher Vertragsabschluss jedoch nicht wünschenswert. Die Behörde wendet demnach nur geltendes Recht an und handelt rechtmäßig.

Das IAWM selbst wird im Vorfeld nicht über Lernschwächen eines Lehrjungen oder eines Lehrlingens informiert. Das IAWM verweist auf die Schweigepflicht. Man möchte den Jugendlichen einen Neuanfang ermöglichen. Dies führt jedoch bei den Unternehmen zu überhöhten Erwartungen und im Nachhinein zu Frust. Nötige Hilfestellung kann dann bei Beginn der Lehre seitens des Unternehmens nicht gegeben werden. Das IAWM versucht jedoch, diese Zielgruppen mit dem Projekt BIDA (kofinanziert vom Europäischen Sozialfonds) zu unterstützen.

Der Erlass sieht bei Entzug der Anerkennung eines Ausbildungsbetriebs nicht zwingend eine Anhörung des Betriebsleiters vor. Im vorliegenden Fall erfolgte der Entzug der Lehrgenehmigung jedoch, nachdem schon einige Monate zuvor ein Gespräch über die gleiche Thematik (schwere Beleidigung gegenüber einem anderen Lehrjungen) stattgefunden

hatte und ein Mahnschreiben ergangen war. Im Vorfeld der Einstellung eines neuen Lehrjungen wurden die vorher bestehenden Probleme angesprochen. Als der neue Lehrjunge kurz danach einseitig den Vertrag aufkündigte, wurde dem Beschwerdeführer am darauffolgenden Tag um 8 Uhr morgens eine Anhörung angeboten. Die Möglichkeit der Anhörung wurde vom Beschwerdeführer nicht wahrgenommen. Der Beschwerdeführer erhielt folglich mehrfach die Gelegenheit, zum Vorwurf der schweren Beleidigung Stellung zu nehmen.

Der Ombudsfrau ist aufgefallen, dass in der Rechtsbehelfsbelehrung nicht explizit auf das im Kapitel X des o. e. Erlasses vorgesehene Einspruchsverfahren hingewiesen wurde.

Empfehlung

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

Beurteilung der Beschwerde: Beschwerde unbegründet.

4.3 BESCHWERDEN GERICHTET AN EINRICHTUNGEN

4.3.1 Keine Bewerbung eines Hotels durch die auf Gemeindeebene tätige Tourist-Informationsstelle

Gegenstand der Beschwerde

Ein Hotelbetreiber bemängelt, dass eine auf Gemeindeebene tätige Tourist-Informationsstelle seit Jahren versäumt haben soll, für sein Hotel zu werben. Zudem soll die Tourist-Info 2016 einem interessierten Bürger eine falsche Information zu der dem Hotel zuerkannten Anzahl (Komfort-)Sterne erteilt haben.

Rechtliche Einschätzung

Artikel 15 des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft sieht vor: „Der Ombudsmann kann die Behandlung einer Beschwerde verweigern, wenn: „(...) 4. [sie sich auf Fakten bezieht, die mehr als ein Jahr vor Einreichung der Beschwerde zurückliegen mit Ausnahme einer Beschwerde, die Gegenstand eines administrativen oder gerichtlichen Verfahrens ist].“

Aus diesem Grund wurde die Annehmbarkeit zunächst abgelehnt. Dies wurde vom Beschwerdeführer angefochten. Angesichts der Tatsache, dass der Ausgangstext für das Ombudsmann-Dekret der Deutschsprachigen Gemeinschaft das Gesetz vom 22. März 1995 zur Schaffung des Amtes eines föderalen Ombudsmanns ist, hat die Ombudsfrau Kontakt mit der Föderalen Ombudsfrau aufgenommen. Sie wurde um ihre Einschätzung zur Annehmbarkeit einer solchen Beschwerde gebeten. Die Föderale Ombudsfrau erklärte, dass eine solche Beschwerde von ihrem Dienst als annehmbar erklärt würde, weil es nicht so sei, dass sich der Beschwerdeführer über ein Jahr lang nicht beschwert habe, sondern dass ihm bislang kein Gehör geschenkt worden sei. Auf der Grundlage dieser Einschätzung wurde die Beschwerde schlussendlich doch noch für annehmbar erklärt.

Rechtliche Bestimmungen bis 2016: Artikel 9 Absatz 2 des Dekrets vom 17. Februar 2003 über die Anerkennung und Förderung der Verschönerungsvereine, Verkehrsvereine und deren Dachverbände sowie der Informationsbüros und Informationsstellen: „Träger der Informationsbüros oder Informationsstellen sind Verschönerungsvereine oder Verkehrsvereine oder Dachverbände. Zusammenschlüsse mit privaten oder öffentlichen Or-

ganisationen, die sich mit touristischer Werbung und touristischer Vermarktung befassen, sind zulässig.“

Rechtliche Bestimmungen ab 2017: Artikel 3 des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus definiert den Begriff „touristische Informationsstelle“ wie folgt: „Für die Anwendung des vorliegenden Dekrets versteht man unter: (...) 8. Touristische Informationsstelle: frei zugänglicher lokaler Anlaufpunkt für Touristen, der von einer Gemeinde, einem Dachverband, einer Stiftung oder einer Vereinigung ohne Gewinnerzielungsabsicht eingerichtet und betrieben wird und der kostenlose und aktuelle Grundinformationen über die Region, den Ort sowie Unterkunftsinformationen bietet.“

Analyse

Eine touristische Informationsstelle hat die Aufgabe, Informationen über Unterkünfte zu erteilen. Dabei müssen alle Hotels gleich behandelt werden.

Zur Nichtnennung des Hotels zum früheren Zeitpunkt: Die Tourist-Info beruft sich auf ein Schreiben des Hotels aus dem Jahr 2005, in welchem dieses den Wunsch äußert, nicht in der damaligen Jahresbroschüre genannt zu werden. Die Informationsstelle verweist zudem auf die Tatsache, dass das Hotel zum damaligen Zeitpunkt Sterne aberkannt bekommen habe. Danach habe sich das Hotel nie mehr gemeldet. Vor ein paar Jahren hat sich ein Familienmitglied des Hotelbesitzers bei der touristischen Informationsstelle beschwert, dass sein Hotel nicht in der Broschüre der Tourismusagentur Ostbelgien beworben wird.

Die Tourist-Info kann aufgrund der Faktenlage nicht davon ausgehen, dass das Hotel auf „ewig“ nicht mehr genannt werden wollte. Spätestens nach Wiedererlangen der drei Sterne hätte sie das Hotel aus eigener Initiative fragen können, ob es wieder genannt werden möchte. Jedoch muss man an dieser Stelle auch berücksichtigen, dass sich der Hotelbesitzer in all den Jahren nicht über die Nichtnennung beschwert hat. Somit konnte die Informationsstelle effektiv davon ausgehen, dass es Wille des Hotelbesitzers war, weiterhin nicht genannt zu werden. Die Ombudsfrau geht hier von einer geteilten Schuld aus.

Zur Nichtnennung des Hotels zum jetzigen Zeitpunkt: Die touristische Informationsstelle hat den Hotelbetreiber angeschrieben mit der Bitte um Mitteilung von Angaben zum Hotel. Der Betreiber ist jedoch nicht bereit, diese Angaben mitzuteilen. Er hegt die Befürchtung, dass dann die Frage, ob die touristische Informationsstelle in der Vergangenheit einen Fehler begangen hat, nicht mehr thematisiert würde. Die Informationsstelle ist auf die Zusammenarbeit mit dem Hotelbetreiber angewiesen. Wenn der Hotelbetreiber diese Zusammenarbeit verweigert, kann der Informationsstelle kein Vorwurf gemacht werden.

Solange seitens des Betreibers kein ausdrückliches Einverständnis vorliegt, dass sein Hotel auf der Website des Dachverbands aufgeführt wird, empfiehlt die Ombudsfrau der touristischen Informationsstelle, dem Betreiber jährlich ein Standardschreiben zukommen zu lassen. Dieses Standardschreiben sollte die Frage beinhalten, ob der Name des Hotels auf der Website der touristischen Informationsstelle genannt werden soll.

Zu der Beschwerde, nicht die korrekte Information über die Anzahl Sterne erteilt zu haben: Es gab zum Zeitpunkt der Anfrage des interessierten Bürgers auf der Website des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft keine Liste der anerkannten Hotels. Das Ministerium übermittelte die Liste der anerkannten Hotels an die Tourismusagentur Ostbelgien (TAO). Die TAO wiederum warb jedoch auf ihrer Website nur für die Hotels, mit denen sie einen Partnervertrag abgeschlossen hatte. Diese Tatsache war zum Zeitpunkt der Anfrage jedoch nicht publik. So ist zu erklären, dass seitens der touristischen Informationsstelle irrtümlicherweise davon ausgegangen wurde, dass nur die Hotels, die auf der Website der TAO aufgeführt wurden, anerkannt waren. Die Aussage der touristi-

schen Informationsstelle besagte zwar nur, dass ihr zur Anzahl Sterne des betreffenden Hotels keine Informationen vorliegen, doch dadurch ist der falsche Eindruck entstanden, dass das Hotel zum Zeitpunkt der Anfrage nicht anerkannt war.

Beurteilung der Beschwerde: Beschwerde ist teilweise begründet.

Korrektur des Falles: partielle Korrektur.

KAPITEL 5 – ANALYSE AUSGEWÄHLTER BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Prägend für die Arbeit der Ombudsfrau in puncto Sprachengesetzgebung im Jahr 2018 war die große Anzahl von Beschwerden in Bezug auf die Abschaffung des deutschsprachigen Kundendienstes des Energieversorgers Essent. Inzwischen liegt der Ständigen Sprachenkontrollkommission ein Schreiben der Firma Essent vor, in dem sie ankündigt, ab September 2019 wieder einen deutschsprachigen Kundendienst einführen zu wollen. Diese Entwicklung lässt den Schluss zu, dass es sich lohnt, sich für seine Rechte einzusetzen.

Die Ombudsfrau konnte den Eindruck gewinnen, dass die wallonischen Behörden bemüht sind, ihre Websites so weit wie möglich zu übersetzen.

In manchen Fällen, in denen das Gutachten der Ständigen Sprachenkontrollkommission negativ ausfällt (z. B. zum Nichtvorhandensein einer deutschen Sprachrolle für das föderale Personal), wäre eine weitere rechtliche Überprüfung wünschenswert.

5.1 BESCHWERDEN ZUR SPACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER REGIONALEN DIENSTSTELLEN

5.1.1 Sprachengebrauch einer föderalen Behörde mit Sitz in der Deutschsprachigen Gemeinschaft

Welcher Sprache muss sich ein Beamter bedienen, wenn er für eine föderale Behörde mit Sitz in der Deutschsprachigen Gemeinschaft arbeitet und mit einem Unternehmen aus der Wallonie im Schriftverkehr steht?

Gegenstand der Beschwerde

Im vorliegenden Fall ging es um den Schriftverkehr, der im Vorfeld eines vom Gesetz her vorgesehenen Schlichtungsverfahrens stattfand. Das Schlichtungsverfahren selbst fand im Nachhinein in der vom Gesetz vorgeschriebenen Sprache, in dem Fall in Deutsch, statt. Die Gemeinde, in der das Beschwerde führende Unternehmen ansässig ist, befindet sich im französischen Sprachgebiet.

Rechtliche Einschätzung

Die Behörde muss auf Französisch kommunizieren. Gemäß Artikel 34 §1 Buchstabe b) Absatz 4 der KGSV bedient sich die regionale Dienststelle, deren Tätigkeit sich auf die Gemeinden des deutschen Sprachgebiets erstreckt und deren Sitz im selben Gebiet liegt, in ihren Beziehungen mit Privatpersonen der Sprache, die diesbezüglich für die lokalen Dienststellen der Gemeinde, in der die Betroffenen wohnen, vorgeschrieben ist.

Sprachregion: deutschsprachig.

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

Gutachten der Ständigen Sprachenkontrollkommission: Nov-2018 50.342.

5.1.2 Gebrauch der deutschen Sprache bei der Föderalagentur FASNK

Muss die Föderalagentur für die Sicherheit der Nahrungsmittelkette mit einer im deutschsprachigen Gebiet gelegenen Gesellschaft in Deutsch kommunizieren?

Rechtliche Einschätzung

Die FASNK ist eine zentrale Dienststelle im Sinne der durch den Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGSV).

Was die direkte Übermittlung von Informationen an die Gesellschaft betrifft, handelt es sich bei der Kontrolle der Gesellschaft, die insbesondere Kontrolllisten, Rechnungen und Schriftverkehr umfasst, um einen persönlichen und individualisierten Kontakt zwischen der FASNK und der betreffenden Gesellschaft. Demnach ist es eine Beziehung mit einer Privatperson. Aufgrund von Artikel 41 §1 bedienen sich zentrale Dienststellen in ihren Beziehungen mit Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen, die diese Privatpersonen benutzt haben. Außerdem besteht eine Vermutung *iuris tantum*, dass die Privatperson die Sprache des Sprachgebiets spricht, in dem sie wohnt.

Demzufolge hätten alle Kontakte zwischen der FASNK und der betreffenden Gesellschaft auf Deutsch erfolgen müssen. Die Website ist eine für die Öffentlichkeit bestimmte Bekanntmachung. Gemäß Artikel 40 Absatz 2 der KGSV werden Bekanntmachungen und Mitteilungen, die zentrale Dienststellen direkt an die Öffentlichkeit richten, der deutschsprachigen Bevölkerung in Deutsch zur Verfügung gestellt. Da die Website der FASNK auch für die deutschsprachige Öffentlichkeit bestimmt ist, hätten alle darin enthaltenen Informationen auf Deutsch verfügbar sein müssen. Die Ständige Sprachenkontrollkommission SSKK ist deshalb der Ansicht, dass die Klage zulässig und begründet ist.

Analyse

Bei der Eintragung des Unternehmens in die Zentrale Datenbank der Unternehmen (ZDU) wurde die deutsche Sprache nicht als Bezugssprache gewählt. Da die Datenbank der FASNK mit der ZDU synchronisiert wird, wurde diese Information auch nicht bei der FASNK registriert. Folglich erhielt die Gesellschaft ihre Rechnungen in französischer Sprache. Die Rechnungen sind sehr wohl in den drei offiziellen Sprachen verfügbar, jedoch hat der entsprechende Dienst der FASNK vom betreffenden Unternehmen keinen einzigen Antrag in Bezug auf die für die Rechnungen verwendete Sprache erhalten. Dies ist mittlerweile geändert worden und die Rechnungen werden dieser Gesellschaft fortan in deutscher Sprache übermittelt.

Die FASNK ist sich der Probleme, die sich aus dem Nichtvorhandensein von deutschen Übersetzungen der Kontrolllisten ergeben, und des Mangels an deutschsprachigem Personal bewusst. Die Übersetzung der Kontrolllisten ist vorrangig und soll in Kürze veröffentlicht werden. In der Zwischenzeit setzt die FASNK während der Kontrollen praktische Lösungen um, insbesondere, indem sie eine vollständige Übersetzung des Kontrollbereichs anbietet.

Es stimmt, dass die Inspektionen von Unternehmen in deutscher Sprache durchgeführt werden sollten, jedoch war keiner der beiden Inspektoren, die bei der im Oktober 2018 durchgeführten Inspektion vor Ort waren, dazu in der Lage. Die Inspektoren haben jedoch darauf geachtet, während der Inspektion langsam und deutlich zu sprechen. Im Übrigen hat der Betreffende zu keinem Zeitpunkt ein Verständnisproblem geäußert.

Wie andere Verwaltungen hat die FASNK große Schwierigkeiten, deutschsprachige Personalmitglieder anzuwerben. Die FASNK muss daher Prioritäten setzen, und zwar unter Berücksichtigung der verfügbaren Mittel und Personalmitglieder, damit die Übersetzungen – insbesondere die der Website – gewährleistet werden können. Die Menge an Informationen, die auf der Website verfügbar sind, ist groß, was zu einer höheren Arbeitslast für den Übersetzungsdienst der FASNK bzw. für ihre Subunternehmer führt. Die mit der Aktualisierung der Informationen auf dieser Website verbundene Arbeitslast ist nicht zu unterschätzen.

Ereignisse der jüngsten Vergangenheit haben gezeigt, wie wichtig die Kontrolle der Sicherheit der Nahrungsmittelkette ist. Die Personalmitglieder der FASNK tun ihr Möglichstes, um diesen Auftrag unter Wahrung der Rechte der kontrollierten Personen zu erfüllen, sind aber angesichts des gravierenden Mangels an deutschsprachigem Personal gezwungen, bestimmte Kontrollen auf Französisch durchzuführen. Derzeit gibt es nämlich nur einen Inspektor, der in der Lage ist, die Kontrollen auf Deutsch durchzuführen, und zwar nur im Sektor der Primärproduktion. Vor Kurzem wurde ein Mitarbeiter für die Kontrollen im Vertriebssektor eingestellt. Dessen Ausbildung ist jedoch noch nicht abgeschlossen, sodass er die Kontrollen noch nicht selbstständig durchführen darf.

Sprachregion: deutschsprachig.

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

Gutachten der Ständigen Sprachenkontrollkommission: Feb-2019 50.417.

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV.

5.2 BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG AUF EBENE DER ZENTRALEN DIENSTSTELLEN

5.2.1 Registrierung von Bioziden

Es gibt für die Online-Registrierung für den Gebrauch von Bioziden keine Erklärungen in deutscher Sprache.

Gegenstand der Beschwerde

Wenn Biozide in der Landwirtschaft eingesetzt werden, gibt es eine Verpflichtung, deren Einsatz auf einer Website zu registrieren. Die diesbezüglichen Erläuterungen sind nicht auf Deutsch verfügbar.

Rechtliche Einschätzung

Diese Dienste sind zentrale Dienststellen. Ein Onlineportal gilt als Mitteilung an die Bevölkerung (siehe Gutachten 48.031 der SSKK). Mitteilungen, die die Dienste direkt an die Öffentlichkeit richten, werden der deutschsprachigen Bevölkerung in Deutsch zur Verfügung gestellt (Art. 40, Abs. 2 KGSV).

Sprachregion: deutschsprachig

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

Korrektur des Falles: keine Korrektur.

Abschluss der Akte

Die Beschwerde wurde an die Ständige Sprachenkontrollkommission (SSKK) weitergeleitet. Diese schrieb die Behörde an. Jedoch reichen die vorgenommenen Änderungen nicht aus. Die SSKK ist informiert.

5.2.2 Onlineportal für Unterhaltsforderungen

Auf der Website der Anlaufstelle für Unterhaltsforderungen sind wichtige Informationen nicht übersetzt.

Gegenstand der Beschwerde

Auf der Website des Dienstes für Unterhaltsforderungen (DUFO) gibt es keine Informationen über die Anlaufstelle selbst. Angaben auf Deutsch zu Adresse, Öffnungszeiten, Ansprechpartner fehlen. Nach wie vor sind nur gewisse Formulare übersetzt und diese sind schwer zu finden.

Rechtliche Einschätzung

Diese Dienste sind zentrale Dienststellen im Sinne der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten. Artikel 40 Absatz 2 hält fest: „Bekanntmachungen und Mitteilungen, die zentrale Dienststellen unmittelbar an die Öffentlichkeit richten, werden in Französisch und in Niederländisch aufgesetzt. Gleiches gilt für Formulare, die sie selbst der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen. Bekanntmachungen und Mitteilungen, die sie direkt an die Öffentlichkeit richten, werden der deutschsprachigen Bevölkerung in Deutsch zur Verfügung gestellt.“ Ein Onlineportal gilt als Mitteilung an die Bevölkerung (siehe Gutachten 48.031 des SSKK).

Sprachregion: deutschsprachig.

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

Abschluss der Akte

Inzwischen wurde die Website übersetzt.

5.2.3 Informationen der Datenschutzkommission zur neuen EU-Datenschutz-Grundverordnung

Warum gibt es keine Möglichkeit, auf der Website der Datenschutzkommission Informationen in deutscher Sprache zu erhalten?

Gegenstand der Beschwerde

Der Beschwerdeführer benötigte Informationen über die Neuregelungen im Bereich des Datenschutzes. Dazu hat die Datenschutzkommission die Website <https://www.privacycommission.be/> eingerichtet. Leider gibt es dort nur Informationen in Französisch, Niederländisch und Englisch. Zudem wurden Anfragen zu einem deutschsprachigen Text nicht beantwortet.

Rechtliche Einschätzung

Gutachten der SSKK: Die Datenschutzbehörde ist ein unabhängiges Organ, das durch das Gesetz vom 3. Dezember 2017 zur Schaffung der Datenschutzbehörde bei der Abgeordnetenkammer eingerichtet worden ist. Die SSKK kann somit nur feststellen, dass die Datenschutzbehörde nicht den durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetzen über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGSV) unterliegt.

Analyse

Die Datenschutzkommission ist bemüht, bestimmte Dokumente und Abschnitte der Website auf Deutsch zur Verfügung zu stellen, auch wenn sie rechtlich nicht dazu verpflichtet ist.

Inzwischen wurde ein Teil der Website mit den wichtigsten Informationen in die deutsche Sprache übersetzt.

Sprachregion: deutschsprachig.

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

Gutachten der Ständigen Sprachenkontrollkommission: Jul-2018 50.190/II/PD YM.

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt nicht dem KGSV

Korrektur des Falles: Korrektur geplant.

5.2.4 Warum erhalten Bürger der Deutschsprachigen Gemeinschaft die Schreiben vom gemeinsamen Garantiefonds der Auto-Haftpflichtversicherung in französischer Sprache?

Gegenstand der Beschwerde

Ein Schreiben in französischer Sprache erreichte einen Bürger. Dieser hielt dieses Schreiben für eine unseriöse Werbung. Zum Glück konnte sein Versicherungsagent ihn über die Bedeutung des Schreibens aufklären.

Rechtliche Einschätzung

Der Gemeinsame Garantiefonds (<http://www.fcgb-bgwf.be>) hat zum Ziel, Personen zu helfen, die im Rahmen eines Verkehrsunfalls einen Schaden erlitten haben, wenn der schuldhaftige Autofahrer keine Haftpflichtversicherung abgeschlossen hat. Der Fonds wird vom Gesetzgeber geregelt. Die Ständige Sprachenkontrollkommission scheint sich noch nicht mit der Frage beschäftigt zu haben, ob der Gemeinsame Garantiefonds den koordinierten Gesetzen über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten unterliegt. Das bedeutet aber nicht automatisch, dass der Fonds dieser Gesetzgebung nicht unterliegt.

Ausschlaggebend ist, ob diese Einrichtung vom Gesetzgeber mit einem Auftrag im allgemeinen Interesse, der über die Grenzen eines privaten Unternehmens hinausgeht, befasst wurde. Dies ist hier der Fall.

Sprachregion: französischsprachig mit Sonderregelung für deutschsprachige Gemeinden.

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

5.2.5 Aufruf zur Teilnahme an einer öffentlichen Untersuchung

Gegenstand der Beschwerde

Die Wallonische Region hatte einen Aufruf zur Teilnahme an einer öffentlichen Untersuchung über den Straßenlärm veröffentlicht, an dem betroffene Bürger der Wallonischen Region teilnehmen konnten. (*Consultation publique auprès de la population riveraine du réseau routier dans le cadre des cartographies acoustiques réalisées en Région wallonne et du plan d'actions de réduction du bruit routier en Wallonie*; <https://s1.sphinxonline.net/SurveyServer/s/NEWCOM/ConsultationBruitroutier/questionnaire.htm>).

Weder auf der entsprechenden Website der Wallonischen Region (<http://www.wallonie.be/de>) noch bei der Gemeindeverwaltung der Stadt St. Vith konnten deutschsprachige Anwohner der dortigen Luxemburger Straße in deutscher Sprache an dieser öffentlichen Untersuchung teilnehmen.

Rechtliche Einschätzung

In diesem Fall ist die öffentliche Untersuchung nicht anonym. Nur Personen, die in der Nähe der Straße wohnen, konnten an der Umfrage teilnehmen. Demnach ist die Untersuchung eine Beziehung mit Privatpersonen.

Der Öffentliche Dienst der Wallonie, Abteilung Infrastrukturen (DG01), hat seinen Sitz in Namür und wird als zentrale Dienststelle der Wallonischen Region bezeichnet, deren Tätigkeiten sich auf den gesamten Amtsbereich dieser Region ausstrecken. In Artikel 36 §1 und §2 des ordentlichen Gesetzes vom 9. August 1980 zur Reform der Institutionen (OGRI) heißt es jedoch: „§1 – Vorbehaltlich der Bestimmungen von §2:

1. [...],

2. gebrauchen die Dienststellen der Exekutive der Französischen Gemeinschaft und der Wallonischen Regionalexekutive das Französische als Verwaltungssprache.

§2 – Was die Gemeinden mit besonderer Sprachenregelung in ihrem Amtsbereich angeht, unterliegen die in §1 erwähnten Dienststellen der Sprachenregelung, die für die lokalen Dienststellen dieser Gemeinden für die Bekanntmachungen, Mitteilungen und Formulare, die für die Öffentlichkeit bestimmt sind, für die Beziehungen zu Privatpersonen und für die Erstellung von Akten, Bescheinigungen, Erklärungen und Genehmigungen durch die koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten vorgeschrieben ist.

Vorerwählter Artikel bezieht sich auf Artikel 12 der KGSV, in dem Folgendes festgelegt ist: „Lokale Dienststellen, die im französischen, niederländischen oder deutschen Sprachgebiet angesiedelt sind, bedienen sich in ihren Beziehungen mit Privatpersonen ausschließlich der Sprache ihres Gebietes, unbeschadet der ihnen gelassenen Möglichkeit, Privatpersonen, die in einem anderen Sprachgebiet wohnhaft sind, in der von den Betreffenden benutzten Sprache zu antworten.“

Es wird jedoch immer in der von der Privatperson benutzten Sprache geantwortet, wenn diese sich auf Französisch oder auf Deutsch an eine Dienststelle richtet, die in einer Malmedyer Gemeinde oder einer Gemeinde des deutschen Sprachgebietes angesiedelt ist. Der Öffentliche Dienst der Wallonie muss daher in vorerwählten Fällen, und insbesondere in seinen Beziehungen mit Privatpersonen, die deutsche Sprache gebrauchen. Die öffentliche Untersuchung hätte auf Deutsch und auf Französisch verfasst werden müssen, um der von den potenziell teilnehmenden Privatpersonen benutzten Sprache Rechnung zu tragen.

Gesetzgebung: Ordentliches Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen (OGIR).

Gutachten der Ständigen Sprachkontrollkommission: Feb-2019 50.456.

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt dem OGIR.

Abschluss der Akte

Inzwischen hat die Wallonische Region die Untersuchung zum Straßenlärm auch in deutscher Sprache veröffentlicht und den Zeitraum für die Beantwortung bis Anfang Dezember verlängert.

Das Gutachten ist Ende Februar 2019 eingegangen. Die SSKK hat ihr Gutachten erstellt, nachdem sie die Wallonische Region zwei Mal angeschrieben und keine Antwort erhalten hatte.

5.2.6 Studienbeihilfe der Französischen Gemeinschaft – ID-Karten von deutschsprachigen Karteninhabern

Gegenstand der Beschwerde

Das Informatikprogramm des Dienstes für Studienbeihilfe der Föderation Wallonie-Brüssel schafft es zurzeit nicht, die auf Deutsch ausgestellten belgischen Personalausweise zu lesen. Diesen Bug gibt es schon seit einigen Wochen. Die Beschwerdeführerin ist

der Meinung, dass es ein Problem mit der aktiven Kommunikation der CFWB gibt. Zuerst dachte sie, das Problem läge an ihrem ID-Kartenleser; dann dachte sie, es läge an ihrem Browser. Am Ende ließ sie einen Informatiker kommen. Das alles kostete Zeit, Geld und Nerven – was hätte vermieden werden können, wenn die Verwaltung die potenziell betroffenen Personen (über ihre Website und/oder über die deutschsprachige Presse) auf das Problem aufmerksam gemacht hätte.

Rechtliche Einschätzung

E-Mail an Ombudsmann der Wallonie und an die Direktionssekretärin des stellvertretenden Generalsekretärs des Ministeriums.

Gesetzgebung: Ordentliches Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen (OGIR).

5.2.7 Website für Pflegekräfte in Ostbelgien nicht auf Deutsch verfügbar

Warum sind wichtige Websites für Pflegekräfte nicht in Deutsch verfügbar?

Gegenstand der Beschwerde

Die folgenden Websites stehen nicht auf Deutsch zur Verfügung:

<https://www.inami.fgov.be>

<https://www.riziv.fgov.be/fr/professionnels>

https://www.inami.fgov.be/SiteCollectionDocuments/formulaire_infirmiers_demande_inscription_INAMI.doc

Die VoG „Aide et Soins à domicile“ (ehemaliges Gelb-Weißes-Kreuz) pflegt aus diesem Grund im Auftrag der deutschsprachigen Pflegekräfte die Kommunikation für die Konventionierung mit dem LIKIV auf Französisch. Dies hat zur Folge, dass die deutschsprachigen Pflegekräfte Briefe vom LIKIV weiterhin auf Französisch erhalten, Briefe, die sie nicht verstehen und auf die sie demnach nicht immer adäquat reagieren können.

Rechtliche Einschätzung

Die SSKK hat ein Gutachten erteilt. Dieses sieht vor:

Das Landesinstitut für Kranken- und Invalidenversicherung (LIKIV) ist eine öffentliche Einrichtung für soziale Sicherheit und eine zentrale Dienststelle im Sinne von Artikel 1 §1 Nr. 1 der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGSV).

Die Klage ist in zwei Teile aufgliedert.

1. Eine Website ist eine Mitteilung an die Öffentlichkeit. Gemäß Artikel 40 Absatz 2 der KGSV werden Bekanntmachungen und Mitteilungen, die zentrale Dienststellen direkt an die Öffentlichkeit richten, der deutschsprachigen Bevölkerung in Deutsch zur Verfügung gestellt.
Demnach hätte die gesamte Website auf Deutsch erstellt werden müssen, um dem Kläger einen vollständigen Einblick in die verschiedenen Informationen und Formulare auf der Website zu ermöglichen.
2. Konventionsanträge sind Urkunden im Sinne der KGSV. Gemäß Artikel 42 der KGSV setzen zentrale Dienststellen Urkunden in derjenigen der drei Sprachen auf, deren Gebrauch die betreffende Privatperson verlangt.
Somit hätten die Konventionsanträge ebenfalls auf Deutsch erstellt werden und verfügbar sein müssen. Aufgrund der Tatsache, dass die Konventionsanträge nicht auf Deutsch erstellt worden sind, erfolgt der anschließende Briefwechsel auf Französisch und wird vom Kläger nicht verstanden.

Ein Briefwechsel ist eine Beziehung mit einer Privatperson. Gemäß Artikel 41 §1 der KGSV bedienen sich zentrale Dienststellen in ihren Beziehungen mit Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen, die diese Privatpersonen benutzt haben. Somit hätten die Schreiben auf Deutsch aufgesetzt werden müssen. Die SSKK ist daher der Ansicht, dass die Klage zulässig und begründet ist.

Sprachregion: deutschsprachig.

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

Gutachten der Ständigen Sprachenkontrollkommission: Feb-2019 50.435.

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV.

5.3 SONSTIGE BESCHWERDEN ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

5.3.1 Sprachproblematik

Warum ist der Kontakt mit vielen Versicherungsexperten nur in Französisch möglich?

Gegenstand der Beschwerde

Eine Person konnte sich mit einem Versicherungsexperten nur auf Französisch unterhalten. Sie hatte Angst, dass sie die gestellten Fragen nicht richtig verstanden und demnach nicht richtig beantwortet hat. Sie befürchtet nun nachteilige Folgen.

Sprachregion: deutschsprachig.

Gesetzgebung: Verbraucherrecht.

5.3.2 Ombudsdienste unterliegen nicht den KGSV

Warum kann mit dem Ombudsmann für Versicherungen nicht auf Deutsch kommuniziert werden?

Gegenstand der Beschwerde

Wenn Ombudsdienste als ein Organ des Parlaments geschaffen werden, fallen sie nicht unter den Anwendungsbereich der koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch. Manche Personen können sich dank ihrer Internet-Fähigkeiten helfen (Gebrauch von Übersetzungs-Software), aber nicht jede Person verfügt über solche Fähigkeiten. Letztere können dann nicht in den Genuss der Dienstleistungen des Ombudsmanns für Versicherungen kommen.

Rechtliche Einschätzung

Es gilt zu prüfen, ob der Ombudsmann für Versicherungen von der SSKK als Verwaltungsbehörde eingestuft wird. Die KGSV finden nur dann Anwendung auf natürliche und juristische Personen, wenn sie Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes sind oder mit einem Auftrag betraut sind, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht, und der ihnen durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist. Ob der Ombudsmann für Versicherungen von der SSKK als eine solche juristische Person eingestuft wird, kann man nur erfahren, wenn man eine Beschwerde bei der SSKK einreicht. Jeder kann eine Beschwerde einreichen. Dieser Dienst ist kostenlos. Der Bürger muss kein besonderes Interesse nachweisen.

Gesetzgebung: Verbraucherrecht.

Abschluss der Akte

Der Bürger war nicht an einer Weiterleitung an die SSKK interessiert.

5.3.3 Muss ein Energieversorgungsunternehmen einen deutschsprachigen Kundendienst zur Verfügung stellen?

Gegenstand der Beschwerde

Viele Bürger sind von dem Energieversorgungsunternehmen Essent schriftlich darüber informiert worden, dass ab dem 16. Oktober 2018 der deutschsprachige Kundendienst eingestellt wird. Die Bürger können ab diesem Zeitpunkt für ihre gesamte schriftliche Kommunikation und für Rechnungen nur noch entweder Französisch oder Niederländisch wählen. Insgesamt haben 40 Bürger beim Ombudsdienst dagegen eine Beschwerde eingereicht.

Rechtliche Einschätzung

Der Gas- und Elektrizitätsmarkt ist seit dem 1. Januar 2007 liberalisiert. Seitdem hat der Verbraucher die Möglichkeit, seinen Elektrizitätsversorger zu wählen. Der Elektrizitätsversorgungsvertrag ist ein Vertrag, der in der Wallonischen Region durch den Erlass der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt geregelt wird. So unterliegt der Elektrizitätsversorger aufgrund von Artikel 3 des vorerwähnten Erlasses vom 30. März 2006 vorvertraglichen Informationspflichten: Der Elektrizitätsversorger ist verpflichtet, binnen zehn Werktagen auf jeden Versorgungsantrag, der von einem Kunden gestellt wird, zu antworten und ihm ein Angebot für einen Versorgungsvertrag zu unterbreiten. Dieses Vertragsangebot muss verschiedene Informationen umfassen: Vertragsdauer, Preis, Zahlungsmodalitäten, Verfahren bei Nichtzahlung, bei Einbau eines Budgetmesszählers, bei Umzug und Bestimmungen mit Bezug auf geschützte Kunden. Darüber hinaus wird in den Artikeln 29 bis 41 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt ein besonderes Verfahren vorgeschrieben, das der Versorger bei Nichtzahlung der Rechnungen zum Fälligkeitstermin einhalten muss. Wenn der Kunde den Rechnungsbetrag nicht innerhalb der vorgeschriebenen Frist gezahlt hat, übermittelt der Versorger ihm ein Erinnerungsschreiben, das mindestens folgende Angaben enthält:

- den neuen Fälligkeitstermin (mindestens zehn Tage) und die Kontaktinformationen des Dienstes, der für die Erstellung eines Zahlungsplans zuständig ist,
- die Möglichkeit, auf das ÖSHZ oder einen anerkannten Schuldenvermittler zurückzugreifen, und die Kontaktinformationen dieser Einrichtungen,
- die Möglichkeit, die vom ÖSHZ angebotene Sozialbegleitung in Energiefragen in Anspruch zu nehmen,
- die Möglichkeit, beim Netzbetreiber den Einbau eines Budgetmesszählers oder, im Falle eines geschützten Kunden, den Einbau eines Budgetmesszählers, der an einen Leistungsbegrenzer gekoppelt ist, zu beantragen,
- das anwendbare Verfahren, wenn der Kunde keine Lösung im Hinblick auf die Zahlung der betreffenden Rechnung vorschlägt. Außer bei ausdrücklicher Weigerung des Kunden ist in diesem Verfahren die Übermittlung seines Namens an das ÖSHZ vorgesehen.

Darüber hinaus müssen ausdrücklich die Modalitäten vermerkt werden, die auf die geschützten Kunden anwendbar sind, insbesondere die Bedingungen, unter denen die Netzbetreiber die Kosten für den Einbau eines Budgetmesszählers, der an einen Leistungsbegrenzer gekoppelt ist, übernehmen.

Wenn der Kunde zu dem im Erinnerungsschreiben festgelegten Fälligkeitstermin:

- den Rechnungsbetrag nicht gezahlt hat,

- den Einbau eines Budgetmesszählers nicht beantragt hat,
 - keinen Zahlungsplan mit dem zuständigen Dienst des Versorgers vereinbart hat oder den Versorger nicht anhand einer vom ÖSHZ oder von einer zugelassenen Schuldnerberatung ausgestellten Bescheinigung über die geführten Gespräche im Hinblick auf die Aushandlung eines Zahlungsplans informiert hat,
- übermittelt der Versorger dem Kunden per Einschreibebrief eine Inverzugsetzung, in der angegeben wird, dass der Kunde als in Zahlungsrückstand befindlich gilt, wenn er binnen einer Frist von fünfzehn Tagen ab Versendung des Inverzugsetzungsschreibens keine Lösung vorschlägt, und dass infolgedessen von Amts wegen in seiner Wohnung ein Budgetmesszähler eingebaut wird.

In Artikel 10bis des Erlasses vom 30. März 2006 und in Artikel 18 §2/3 des Gesetzes vom 29. April 1999 über die Organisation des Elektrizitätsmarktes werden ebenfalls Modalitäten für die Kündigung seitens des Versorgers sowie Modalitäten für die Kündigung seitens des Verbrauchers vorgesehen.

Sowohl auf föderaler Ebene als auch auf Ebene der Wallonischen Region gibt es für Elektrizitätsversorger verbindliche Bestimmungen, die das Statut von Verbrauchern mit moderaten Einkünften betreffen (Artikel 20 §2 des Gesetzes vom 29. April 1999 über die Organisation des Elektrizitätsmarktes; Ministerieller Erlass vom 30. März 2007 zur Festlegung sozialer Höchstpreise für die Lieferung von Elektrizität an geschützte Haushaltskunden mit moderaten Einkünften oder in prekärer Lage; Königlicher Erlass vom 28. Juni 2009 über die automatische Anwendung von Höchstpreisen für die Elektrizitäts- und Erdgasversorgung bei geschützten Haushaltskunden mit moderaten Einkünften oder in prekärer Lage; Artikel 33 und 33bis des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und Artikel 26 bis 28 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt).

Um jedem Verbraucher zu ermöglichen, die Kosten seines Elektrizitätsverbrauchs auf das ganze Jahr zu verteilen, erlegt der Gesetzgeber dem Stromversorger darüber hinaus die Verwendung von Anzahlungen oder Zwischenrechnungen auf. Der Betrag dieser Zwischenrechnungen wird aufgrund des geschätzten Jahresverbrauchs des Vorjahres berechnet. Die aufgrund dieser Zwischenrechnungen gezahlten Anzahlungen werden vom Gesamtbetrag der Regularisierungsrechnung abgezogen. (Artikel 18 §2 des Gesetzes vom 29. April 1999 über die Organisation des Elektrizitätsmarktes; Königlicher Erlass vom 3. April 2003 in Bezug auf Strom- und Gasrechnungen; Erlass der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt).

Des Weiteren gibt es Pflichtangaben, die auf der Anzahlungsrechnung, der Regularisierungsrechnung oder der Endabrechnung vermerkt sein müssen (Artikel 7 §2 des Erlasses vom 30. März 2006, Artikel 18 §2 des Gesetzes vom 29. April 1999). Die Elektrizitäts- und Gasversorger haben sich ferner verpflichtet, eine lesbare und verständliche Vertragsbestätigung zu übermitteln, wenn der Verkauf telefonisch erfolgt ist, und dem Verbraucher ein lesbares Original des Vertrags zu übermitteln, wenn der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist. Die Einzelheiten ihrer Verpflichtungen mit Bezug auf die Mitteilung an den Verbraucher werden in Kapitel V des Abkommens vom 16. Oktober 2013 „Der Verbraucher im liberalisierten Elektrizitäts- und Gasmarkt“ bestimmt.

Darüber hinaus wird im Gesetz vom 21. Dezember 2013 zur Einfügung von Buch VI „Marktpraktiken und Verbraucherschutz“ in das Wirtschaftsgesetzbuch und zur Einfügung von Buch VI „Eigene Begriffsbestimmungen“ und von Buch VI „Eigene Rechtsdurchsetzungsbestimmungen“ in die Bücher I und XV des Wirtschaftsgesetzbuches eine allgemeine Pflicht zur Information der Verbraucher vorgesehen, gemäß der das Unternehmen dem Verbraucher, wie in Artikel VI.2 festgelegt, eine Reihe von Informationen, die klar

und verständlich sein müssen, mitteilt. Aus all diesen Angaben geht hervor, dass die Energieversorger und, im vorliegenden FaII, Essent Belgium SA eine große Anzahl gesetzlicher Verpflichtungen einhalten müssen, durch die sowohl der Energieversorgungsvertrag mit den Verbrauchern (Tarife, Kündigungsmodalitäten) als auch die Rechnung reglementiert wird.

Diese Energieversorger und insbesondere Essent Belgium SA sind also juristische Personen, die mit einem Auftrag betraut sind, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausgeht und der ihnen durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Sinne des Gemeinwohls gemäß Artikel 1 §1 Nr. 2 KGSV aufgetragen ist. Demzufolge müssen sie die koordinierten Sprachengesetze (KGSV) einhalten.

Der Kundendienst für deutschsprachige Kunden und die an sie gerichteten Rechnungen stellen im Sinne der KGSV eine Beziehung einer zentralen Dienststelle zu einer Privatperson dar. Gemäß Artikel 41 §1 der KGSV bedienen sich zentrale Dienststellen in ihren Beziehungen mit Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen, die diese Privatpersonen benutzt haben, entweder Französisch, Niederländisch oder Deutsch. Der Kundendienst von Essent Belgium SA für deutschsprachige Kunden muss in Deutsch gewährleistet sein und die Rechnungen müssen in derselben Sprache ausgestellt sein.

Analyse

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

Sprachregion: deutschsprachig

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

Gutachten der Ständigen Sprachenkontrollkommission: Nov-2018 50.362/II/PD.

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV.

5.3.4 Proximus-App für Smartphones

Muss Proximus seine App für Smartphones auch in deutscher Sprache zur Verfügung stellen?

Gegenstand der Beschwerde

Wenn ein Bürger der Deutschsprachigen Gemeinschaft auf seinem Smartphone Deutsch als Sprache eingestellt hat, kann er die von Proximus zur Verfügung gestellte App nur in Englisch nutzen.

Analyse

Die Beschwerde wurde parallel auch an den Ombudsmann für Telekommunikation weitergeleitet (REF 2016/11082).

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

Gutachten der Ständigen Sprachenkontrollkommission: Jan-2019 50.371/II/PD.

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV.

5.3.5 Rückgabe von Kfz-Kennzeichen über bpost

Warum ist der Helpdesk 0800/96 005 von bpost nicht auf Deutsch?

Gegenstand der Beschwerde

Der Föderale Öffentliche Dienst (FÖD) Mobilität und Transportwesen sammelt die Kfz-Schilder über bpost ein. Diesbezüglich ergeht ein Schreiben an die Bürger mit dem Vermerk einer Helpdesk-Nummer (0800/96 005). Unter dieser Nummer kann man nur Niederländisch oder Französisch als Sprache wählen.

Rechtliche Einschätzung

Der FÖD Mobilität und Transportwesen ist eine zentrale Dienststelle im Sinne der durch den Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGSV).

Aufgrund von Artikel 36 §1 des Gesetzes vom 21. März 1991 zur Umstrukturierung bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen unterliegen autonome öffentliche Unternehmen und ihre Tochterunternehmen, die sich an der Ausführung ihrer Aufgaben des öffentlichen Dienstes beteiligen und an denen öffentliche Behörden eine Beteiligung am Kapital von mehr als 50 % halten, den KGSV. Da bpost ein autonomes öffentliches Unternehmen ist (siehe Artikel 1 6 4 Nr. 3 des Gesetzes über öffentliche Unternehmen), unterliegt es den KGSV. In diesem Fall ist bpost vom FÖD Mobilität und Transportwesen beauftragt worden, im Rahmen der Ausstellung eines Kfz-Nummernschildes eine kostenlose Rufnummer anzubieten.

Gemäß Artikel 50 der KGSV befreit die Bestimmung in gleich welcher Eigenschaft von Mitarbeitern, Sonderbeauftragten oder Sachverständigen die Dienststellen nicht von der Beachtung der vorliegenden koordinierten Gesetze. Ein Telefonat mit einer Privatperson ist eine Beziehung zur Öffentlichkeit im Sinne der KGSV. Aufgrund von Artikel 41 §1 der KGSV bedienen sich zentrale Dienststellen in ihren Beziehungen mit Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen, die diese Privatpersonen benutzt haben, d. h. Französisch, Niederländisch oder Deutsch.

Analyse

Es müsste möglich sein, für die Annahme der Nummernschilder im Auftrag des FÖD Mobilität und Transportwesen über die kostenlose Rufnummer von bpost mit einer deutschsprachigen Kontaktperson in Kontakt zu treten.

Der FÖD Mobilität und Transportwesen hat mittels eines Konzessionsvertrags bpost dazu verpflichtet, einen deutschsprachigen Front-Office-Dienst zu gewährleisten. Der FÖD Mobilität und Transportwesen hat bpost nochmals auf seine vertraglichen Verpflichtungen hingewiesen.

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

Gutachten der Ständigen Sprachenkontrollkommission: Feb-2019 50.396/II/PD.

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV.

Abschluss der Akte

Solange die Helpdesk-Nummer noch nicht auf Deutsch angeboten wird, bleibt die Akte geöffnet.

5.3.6 RESA unterliegt den Bestimmungen der koordinierten Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten

Gegenstand der Beschwerde

Im konkreten Fall hat RESA Mieter wie Vermieter einen auf Französisch ausgestellten Regularisierungsantrag zugestellt. Der Mieter ist zweisprachig und hat das Dokument auf Französisch ausgefüllt. Die Vermieterin versteht Französisch, zieht es jedoch vor, das Dokument auf Deutsch zu erhalten. Sie hat das Dokument schlussendlich nicht ausgefüllt. Da inzwischen alles problemlos vonstattengeht, möchte die Person alles so belassen, wie es ist.

Sprachregion: deutschsprachig.

Gesetzgebung: koordinierte Gesetze über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGSV).

Gutachten der Ständigen Sprachkontrollkommission: Feb-2019 50.406.

Ergebnis des Gutachtens: unterliegt den KGSV.

KAPITEL 6 – ANALYSE WEITERER HINWEISE VON BÜRGERN

6.0.1 Ist es möglich, vom Vertrauensarzt vorab eine Erlaubnis zu bekommen, wenn die Kosten einer im Ausland programmierten Behandlung von der belgischen Pflichtkrankenversicherung nicht übernommen werden (weil nicht in der belgischen Nomenklatur aufgeführt)?

Gegenstand der Beschwerde

Eine Person litt an einem Schilddrüsenknoten. Der belgische Facharzt erklärte ihr nach der Diagnose, dass sie die Wahl habe zwischen einer Operation oder einer lebenslangen medikamentösen Behandlung. Die Person erfuhr dann von einer neuen, nicht invasiven Behandlungsmethode in Deutschland: der sogenannten thermischen Ablation. Dabei handelt es sich um eine einmalige kurze Bestrahlung des Schilddrüsenknotens. Die thermische Ablation ist in Belgien unbekannt und wird noch nicht auf der vom Landesinstitut für Kranken- und Invalidenversicherung (LIKIV) festgelegten Liste der erstattungsbaren Behandlungsformen geführt.

Die Person beantragte bei ihrer Krankenkasse die Übernahme der Behandlungskosten. Die Krankenkasse verlangte von ihr eine Beschreibung der Behandlung und die Stellungnahme eines nicht beteiligten belgischen Arztes. Beide Dokumente wurden ausgestellt. Die Krankenkasse kontaktierte daraufhin ihren Vertrauensarzt für einen S2-Schein. Letzterer weigerte sich jedoch am 11. September 2017, die Behandlung als „ambulante Pflege, die eine spezifische Ausstattung erfordert“ zu genehmigen, obwohl die Behandlung in einer Strahlentherapieabteilung (in diesem Fall in der Nuklearmedizinischen Klinik des Universitätsklinikums Frankfurt) durchgeführt werden sollte. Die Krankenkasse informierte die Person, dass die Behandlung nach den Sätzen für ambulante Behandlung ohne Angabe des Betrags erstattet würde. Der Bürger erwartete deshalb eine anteilmäßige Erstattung der Kosten.

Die Voruntersuchungen kosteten 1.032,93 Euro. Von diesem Betrag wurden 535,75 Euro als gerechtfertigt angesehen und 382,88 Euro in Rechnung gestellt. Die Bestrahlung selbst kostete die Person 1.913,36 Euro. Die Krankenkasse hielt nur 48,10 Euro für gerechtfertigt und 33,62 Euro für erstattungsfähig.

Die Person versteht nicht, dass eine Behandlung, die dem LIKIV die Kosten für eine wahrscheinlich viel teurere Operation oder die Kosten für lebenslange Medikamente erspart, nur in sehr geringem Maße erstattet wird. Es ist nicht logisch, dass diese Behandlung, die in einer nuklearmedizinischen Abteilung eines Universitätsklinikums durchgeführt wird, nicht als Behandlung anerkannt wird, die eine spezifische Ausrüstung erfordert. Darüber hinaus gab die Krankenkasse, indem sie nur „Erstattung zum ambulanten Satz“ vermerkte, keinen klaren Hinweis auf die Beträge, die sie erstatten würde, obwohl sie über alle dafür erforderlichen Informationen verfügte.

Rechtliche Einschätzung

Rechtliche Einschätzung des Föderalen Ombudsmanns: Um die Kostenerstattung für eine programmierte Behandlung in einem anderen Mitgliedstaat (in diesem konkreten Fall außerhalb des von der sogenannten Ostbelgien-Regelung betroffenen Gebiets) zu erhalten, muss der Vertrauensarzt des Versicherungsträgers vorab die Genehmigung erteilen (S2-Formular oder Ad-hoc-Dokument). Dies sehen die europäischen Verordnungen 83/2004 und 987/2009 sowie die Richtlinie 2011/24/UE vor. Die Genehmigung wird erteilt, wenn die gleiche Leistung in Belgien erstattungsfähig ist und wenn sie in Belgien aus medizinischer Sicht nicht innerhalb einer annehmbaren Frist angeboten werden kann.

Zuständigkeit: nicht zuständig.

Abschluss der Akte

Die Akte wurde an den Föderalen Ombudsmann weitergeleitet. Dieser kam zu der Schlussfolgerung, dass die belgische LIKIV-Nomenklatur nur die chirurgische, aber nicht die thermische Thyroïdectomie vorsieht und der Patient demnach nicht in den Genuss einer entsprechenden Erstattung kommt.

6.0.2 Grenzüberschreitender Zugang zu medizinischer Versorgung

Verwechslung von „ambulante Leistung“ und „ambulante Eingriff“ in einer Tagesklinik. Keine korrekte Aufklärung durch die Krankenkasse.

Gegenstand der Beschwerde

Der Beschwerdeführer hat sich an die Ombudsfrau gewandt, weil der Antrag auf Erstattung der Kosten für einen Krankenhausaufenthalt des Sohnes in der Klinik von Simmerath abgelehnt wurde (Kostenpunkt: über 2.000 Euro). Die Begründung lautete, dass die Genehmigung für einen Krankenhausaufenthalt im Vorfeld per S2-Schein hätte angefragt werden müssen. Der Beschwerdeführer kritisiert, dass die Krankenkasse ihn nicht richtig informiert habe. Im Vorfeld dieses ambulanten Eingriffes in der Klinik von Simmerath ist der Beschwerdeführer drei bis vier Mal im Büro der belgischen Krankenkasse vorstellig geworden. Dabei hat er die Krankenkassenmitarbeiterin über den anstehenden Eingriff informiert. Wegen einer Schwangerschaftsvertretung war im Büro der Krankenkasse nicht immer dieselbe Person vor Ort. Der Beschwerdeführer hat den Fall den verschiedenen Ansprechpartnern erklärt. Nie wurde er von einem Mitarbeiter der Krankenkasse darauf aufmerksam gemacht, dass es sich bei einem ambulante Eingriff in der Klinik um einen Eingriff handelt, für den im Vorfeld bei der Krankenkasse die Genehmigung angefragt werden muss. Der Beschwerdeführer erklärte, im Internet nicht recherchiert zu haben, weil man sich nicht sicher sein könne, dass die Informationen dort immer aktuell sind. Zudem habe er sich auf die Beratung der Krankenkasse verlassen.

Zuständigkeit: nicht zuständig.

Abschluss der Akte

Die Ombudsfrau ist nicht für Beschwerden in Bezug auf belgische Krankenkassen zuständig. Jedoch ist sie per Dekret verpflichtet, die Beschwerden, für die sie nicht zuständig ist, weiterzuleiten.

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. Im Rahmen der Haushaltsberatungen findet zudem ein Austausch mit dem Präsidium des Parlaments statt. Dabei werden Meinungen in Bezug auf die Rolle der Ombudsfrau und zum Beschwerdemanagement im Allgemeinen ausgetauscht. Bei Bedarf darf sich die Ombudsfrau mit Fragen zu ihrer Zuständigkeit jederzeit an den juristischen Dienst des Parlaments wenden. In der Bibliothek der Parlamentsverwaltung fand die Ombudsfrau in Standardwerken ebenfalls mehrmals Antworten auf ihre Fragen.

Auf Ebene der Deutschsprachigen Gemeinschaft arbeitet die Ombudsfrau mit der Verbraucherschutzzentrale (VSZ) zusammen. Die VSZ ist im deutschen Sprachgebiet die Anlaufstelle des Ombudsmanns für Energie. Beispielsweise gab es im Rahmen der zahlreichen Beschwerden von Essent-Stromkunden mehrfachen Kontakt mit der VSZ.

Mit der Ständigen Sprachenkontrollkommission (SSKK) vereinbarte die Ombudsfrau ein Zusammenarbeitsabkommen. Dieses erleichtert in vielen Aspekten ihre unter Punkt 1.2 des Jahresberichts beschriebenen Aufgaben. Sie kann Beschwerden elektronisch übermitteln. Zudem kann die Ombudsfrau sich beim Präsidenten der SSKK über den Stand der betreffenden Akte informieren. Wird der Präsident der SSKK von Maßnahmen in Kenntnis gesetzt, die die betreffenden öffentlichen Behörden oder Personen infolge der Stellungnahme ergriffen haben, verpflichtet er sich, diese der Ombudsfrau mitzuteilen. Jegliche Stellungnahmen in Bezug auf das deutsche Sprachgebiet teilt der Präsident der SSKK der Ombudsfrau mit. Die Ombudsfrau kann sich zudem beim Präsidenten der SSKK über die richtige Auslegung der und die Stellungnahmen der SSKK informieren. Im Anhang findet der Leser die Vereinbarung und die gemeinsame Bewertung der Ausführung im Jahr 2018.

Die Ombudsfrau ist Mitglied im Verwaltungsrat der Ständigen Kommission der Vermittler und Ombudsmänner (*Commission permanente des médiateurs et ombudsmans* CPMO). Alle belgischen Ombudsdienste, die gewisse Standards einhalten, haben sich zu diesem Netzwerk zusammengeschlossen. Der Zusammenschluss betreibt die Website www.ombudsman.be. Sie erleichtert die Suche nach dem richtigen Ombudsdienst. Diese Seite ist auch in Deutsch verfügbar. Die CPMO organisiert darüber hinaus Vorträge, beispielsweise zuletzt einen Vortrag über den Zugang zum Recht für Personen, die in Armut leben. In Problemsituationen kann die Ombudsfrau Rat einholen bei ihren föderalen Amtskollegen oder bei ihrem Kollegen aus der Wallonischen Region und der Föderation Wallonie-Brüssel. Im Rahmen der CPMO wurde 2018 eine Arbeitsgruppe „Lokale Ombudsmänner“ ins Leben gerufen. Gegenstand der Diskussionen waren die Geschäftsordnungen.

Die Teilnahme an der „Plateforme des Droits de l'homme“ dient dem besseren gegenseitigen Kennenlernen und dem Austausch zwischen Akteuren, die sich auf dem Gebiet der Menschenrechte spezialisiert haben, z. B. UNIA oder der für die Französische Gemeinschaft zuständige Kinderrechtskommissar. Mit den zwei letztgenannten Akteuren stand die Ombudsfrau 2018 im Rahmen einer Beschwerde einer Jugendlichen in Kontakt.

Die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft ist dem Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten (European Network of Ombudsmen 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. und 20. Juni an der Jahreskonferenz des Europäischen Verbindungsnetzes in Brüssel teil.

Des Weiteren ist die Ombudsfrau Mitglied in der International Ombudsman Institution (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. Sie 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 WEBSITE UND SUCHMASCHINEN

Seit über einem Jahr ist die neue Website der Ombudsfrau online. Sie ist zu erreichen über die Adresse www.dg-ombudsfrau.be. Die Website ist für den Bürger mittlerweile eine der wichtigsten Informationsplattformen über die Arbeit der Ombudsfrau. Vor allem das Online-Formular wird rege genutzt, um Beschwerden bei der Ombudsfrau einzureichen.

Weiter ausgebaut wurden die sogenannten Landing-Pages. Diese Seiten dienen dazu, über Google oder eine andere Suchmaschine gefunden zu werden. So gelangt der Bürger über die Kombination des Namens einer Einrichtung der Deutschsprachigen Gemeinschaft und dem Wort „Beschwerde“ direkt auf die Website der Ombudsfrau (z. B.: Google-Suchbegriff „Jugendhilfedienst Beschwerde“).

8.2 SONSTIGE EXTERNE KOMMUNIKATION

Am 12. Mai 2018 wurde in einem ganzseitigen Artikel im *GrenzEcho* ein Interview mit der Ombudsfrau veröffentlicht.

Die Ombudsfrau beteiligte sich am Tag der offenen Tür des Parlaments. Für diesen Anlass wurde ein entsprechendes Roll-Up mit Informationen über den Ombudsdienst angefertigt.

Am 19. September 2018 organisierte die Ombudsfrau eine Pressekonferenz zur Unterzeichnung des Vereinbarungsprotokolls zwischen der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft und der Ständigen Sprachenkontrollkommission. Dieses Ereignis fand Erwähnung im *GrenzEcho*.

In jeder Wochenendausgabe des *GrenzEcho* und im *Kurier-Journal* erscheinen weiterhin auf der Seite „Service und Termine“ unter der Rubrik „Beratungsstellen“ (*GrenzEcho*.) bzw. unter der Rubrik „Notdienste/Beratungsstellen“ (*Kurier-Journal*) die Angaben zur Ombudsfrau.

Im Dezember veröffentlichte die Ombudsfrau im *Wochenspiegel* und im *Kurier-Journal* eine auf die Sprachenproblematik ausgerichtete Anzeige. Diese Anzeige erschien ebenfalls in der Zeitung *Vers l'Avenir*, die im Norden Ostbelgiens verteilt wird. Dies hatte zum Ziel, die in der Deutschsprachigen Gemeinschaft lebenden französischsprachigen Bürger auf die Ombudsfrau als Anlaufstelle für Beschwerden bezüglich der Sprachengesetzgebung aufmerksam zu machen.

KAPITEL 9 – DATENSCHUTZ

Seit dem 25. Mai 2018 ist die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) für nationales Recht wirksam. Die EU-Datenschutz-Grundverordnung gilt für private Unternehmen und öffentliche Einrichtungen und somit auch für die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Die Ombudsfrau hat die von ihr getätigte Verarbeitung von personenbezogenen Daten überprüft und korrigiert, damit sie der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen entspricht. Als Daten im Sinne der EU-DSGVO wird die gesamte Kommunikation zwischen Beschwerdeführern bzw. Einrichtungen und der Ombudsfrau angesehen. Deshalb werden die Daten des Ombudsdienstes auf einem speziell gesicherten persönlichen Cloud-Dienst eines flämischen Anbieters abgelegt.

Zwingend notwendig ist auch die Stellung eines externen Datenschutzbeauftragten. Für diese Aufgabe hat die Ombudsfrau die Firma The Privacy Office S.A., Hochstraße 81 in 4700 Eupen als externen Partner bestimmt. Eine entsprechende Vereinbarung wurde zum 9. Juli 2018 unterzeichnet.

Am 13. Dezember 2018 führte die Firma The Privacy Office S.A. ein Interview mit der Ombudsfrau, um den aktuellen Stand der vorhandenen Datenschutzmaßnahmen zu erfassen und die erforderlichen Schritte zur Erreichung der Konformität mit der EU-DSGVO zu definieren. Die ersten Schritte wurden am 2. Januar 2019 in einem Aktionsplan festgehalten.

Gemäß Artikel 30 der EU-DSGVO muss ein Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten erstellt werden. Für die Ombudsfrau sind dies folgende fünf Verarbeitungstätigkeiten:

1. Kontaktdaten von Bürgern mit Informationsanfragen
2. Kontaktdaten von Bürgern mit Hinweisen
3. Kontaktdaten von Bürgern zur Bearbeitung von zulässigen Beschwerden
4. Kontaktdaten von Bürgern von nicht zulässigen Beschwerden
5. Kontaktdaten von Bürgern über nicht zugelassene Beschwerden

Die vorhandenen Verzeichnisse wurden vom Datenschutzbeauftragten geprüft. Fehlende Informationen müssen im Laufe des Jahres 2019 ergänzt werden.

Gemäß Artikel 28 der EU-DSGVO muss mit jedem Partner, der Kontakt mit den Daten der Ombudsfrau hat, ein Auftragsverarbeitungsvertrag abgeschlossen werden. Verlangt werden hinreichend Garantien, dass geeignete technische und organisatorische Maßnahmen so durchgeführt wurden, dass die Verarbeitung im Einklang mit den Anforderungen erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet ist. Die Auftragsverarbeitungsverträge werden 2019 vom Datenschutzbeauftragten kontrolliert und gegebenenfalls ergänzt.

Gemäß Artikel 13-14 der EU-DSGVO muss die Ombudsfrau eine von allen einsehbare Datenschutzerklärung veröffentlichen. Diese ist abzurufen auf der Website: <https://www.dg-ombudsfrau.be/privacy.htm>. Die Datenschutzerklärung wurde vom Datenschutzbeauftragten geprüft. Die rechtlichen Anpassungen werden im Lauf des Jahres 2019 aktualisiert.

KAPITEL 10 – PERSONELLE UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG

Die Ausgaben für den Ombudsdienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft lagen innerhalb der Dotation des Parlaments von 81.600 Euro. Die Erhöhung der Personalkosten geht auf eine erhöhte wöchentliche Stundenzahl des Sekretariats zurück. Die Höhe der Weiterbildungskosten war 2018 bedingt durch die Kosten der Ausbildung der Ombudsfrau zur anerkannten Mediatorin. Die Ombudsfrau schloss diese Ausbildung am 18. Dezember 2018 mit einer Prüfung erfolgreich ab.

	2017	2018
Personalkosten	51.468,53	63.856,08
Öffentlichkeitsarbeit	7.127,25	1.922,92
Externe Dienstleistungen & Rechtsberatung	1.000,67	2.439,73
Weiterbildung & Mitgliedbeiträge	600,00	5.827,90
Bürokosten	3.678,53	4.179,43
Fahrtkosten	702,14	1.898,75
Summe	64.577,12	80.124,81

Außentermine 2018

- 06.02. Plattform für Menschenrechte: Versammlung, Brüssel
- 08.02. Netzwerk der lokalen Ombudsmänner: Versammlung, Brüssel
- 08.03. Europäisches Netzwerk der Ombudsmänner: Konferenz, Brüssel
- 26.04. Netzwerk der lokalen Ombudsmänner: Versammlung, Brüssel
- 03.05. Ständige Kommission der Vermittler und Ombudsmänner (SKVO): Verwaltungsrat, Brüssel
- 01.06. SKVO: Generalversammlung, Brüssel
- 03.06. Weiterbildung zum Thema Diskriminierung, Eupen
- 21.08. SKVO: Verwaltungsrat, Brüssel
- 24.08. Kurs „Leichte Sprache“, Eupen
- 15.09. Tag der Französischen Gemeinschaft, Zeremonie, Namür
- 01.10. Internationales Institut der Ombudsmänner, Generalversammlung, Brüssel
- 16.10. SKVO: Verwaltungsrat, Brüssel
- 24.10. 20 Jahre Frauenhaus: Festakt
- 25.10. Netzwerk der lokalen Ombudsmänner
- 06.11. 20 Jahre *Association des Ombudsmans et médiateurs francophones*
- 20.12. Treffen der parlamentarischen Ombudsmänner mit dem Justizministerium

Des Weiteren absolvierte die Ombudsfrau 2018 eine 15-tägige Grundausbildung in ziviler und kommerzieller Vermittlung in Brüssel. Diese Ausbildung fand an folgenden Tagen statt:

20.09., 21.09., 24.09., 02.10., 09.10., 15.10., 23.10., 08.11., 13.11., 20.11., 22.11., 04.12., 11.12., 18.12.

KAPITEL 11 – AUSBLICK

Folgende Vorhaben will die Ombudsfrau im Jahr 2019 angehen:

- *Geschäftsordnung*: Die Ombudsfrau wird dem Parlament eine Geschäftsordnung zur Genehmigung vorlegen.
- *Datenschutz*: Die Ombudsfrau wird die Empfehlungen ihrer Datenschutzbeauftragten umsetzen.
- *Besuch der Gemeinden und der ÖSHZ*: Die Ombudsfrau wird sich bei den neuen Gemeindegemeinschaften und ÖSHZ-Präsidenten vorstellen.
- *Werbung*: Ein Faltblatt, das 2018 ausgearbeitet wurde und den Ansprüchen der Leichten Sprache entspricht, wird im ersten Halbjahr 2019 im Süden der Deutschsprachigen Gemeinschaft an jeden Haushalt verteilt werden. Gleichzeitig wird in einer Anzeige im *Kurier-Journal* auf diese Wurfsendung aufmerksam gemacht werden. Danach wird die Ombudsfrau eine Auswertung der Maßnahme vornehmen und entscheiden, ob das Faltblatt im Herbst auch an alle Haushalte im Norden verteilt werden soll. Geplant ist zudem die Schaltung von jährlich drei Anzeigen allgemeiner Art im *Wochenspiegel* bzw. *Kurier-Journal*. Sie wird auch zwei gemeinsame Sprechstunden mit dem Ombudsmann der Wallonie und, falls Interesse besteht, mit dem Föderalen Ombudsmann abhalten.
- *Verstärkte Präsenz im Süden der Deutschsprachigen Gemeinschaft*: Die Ombudsfrau unternimmt weiterhin Anstrengungen, um im Süden Ostbelgiens präsenter zu sein. Die Ombudsfrau wird Ende April oder Anfang Mai an einem Wochenmarkt in St. Vith sowie im November am St. Vith Katharinenmarkt teilnehmen.
- *Bürgernähe*: Die Ombudsfrau wird Kontakt zu Organisationen aufnehmen, die in Armut lebende Personen begleiten (Netzwerk Nord, Wohnraum für Alle, Krankenkassen), um dort ihr Amt vorzustellen.
- *Ein Mediationsverfahren* im Sinne von Teil VII des Gerichtlichen Gesetzbuches soll so oft wie möglich den Parteien vorgeschlagen werden. Bei einem solchen Mediationsverfahren handelt es sich um ein freiwilliges und vertrauliches Verfahren. Ein mithilfe eines anerkannten Vermittlers zustande gekommenes Mediationsabkommen kann von einem Richter homologiert werden. Seit dem 1. Januar 2019 erlaubt Artikel 1724 des Gerichtlichen Gesetzbuches juristischen Personen des öffentlichen Rechts die uneingeschränkte Teilnahme an Mediationsverfahren.
- *Zufriedenheitsanalyse*: Nach Schließung einer Akte erhalten die Beschwerdeführer einen Fragebogen zwecks Ermittlung ihrer Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Ombudsfrau.

KAPITEL 12 – ANHANG

I. DEKRET

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

KAPITEL I – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1 – Prinzip

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

Art. 2 – Begriffsbestimmungen

Für die Anwendung des vorliegenden Dekretes versteht man unter:

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

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

Art. 2.1 – Informationspflicht

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

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

KAPITEL II – AUFGABEN, ZIEL UND ARBEITSWEISE

Art. 3 – Aufgaben des Ombudsmanns

§1 – Der Ombudsmann hat folgende Aufgaben:

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

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

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

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

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

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

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

Art. 4 – Zielvorgaben

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

Art. 5 – Arbeitsweise

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

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

KAPITEL III – BEZEICHNUNG, RECHTSSTELLUNG UND ORGANISATION

Art. 6 – Bezeichnung des Ombudsmanns

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

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

Art. 7 – Bedingungen zur Ausübung des Mandats

Zum Ombudsmann darf nur bezeichnet werden, wer:

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

Art. 8 – Eid

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

Art. 9 – Unvereinbarkeiten

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

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

7. ein Amt in einer Einrichtung mit einem Auftrag im öffentlichen Interesse der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

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

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

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

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

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

Art. 10 – Unabhängigkeit

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

Art. 11 – Amtssitz und Sekretariat

Der Ombudsmann hat seinen Sitz beim Parlament.

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

Art. 12 – Amts-, Berufs- und Geschäftsgeheimnis

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

Art. 13 – Ende der Tätigkeiten

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

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

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

Das Parlament kann den Ombudsmann vorzeitig abberufen:

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

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

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

KAPITEL IV – BESCHWERDEMANAGEMENT

Art. 14 – Einleitung des Verfahrens

Der Ombudsmann wird auf Anfrage oder aus eigener Initiative tätig.

Art. 15 – Annehmbare Beschwerden

Der Ombudsmann befasst sich mit einer Beschwerde, wenn:

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

Der Ombudsmann kann die Behandlung einer Beschwerde verweigern, wenn:

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

Art. 16 – Zugelassene Beschwerdeführer

Ungeachtet ihrer Staatsangehörigkeit, ihres Aufenthaltsortes und ihres Gesellschaftssitzes kann jede natürliche Person, jede juristische Person oder jede nichtrechtsfähige Vereinigung, die ein direktes Interesse vorweisen kann, Beschwerden beim Ombudsmann einreichen.

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

Art. 16.1 – Besondere Schutzmaßnahme

Ein Personalmitglied, das eine in Artikel 3 §3 beschriebene Widrigkeit meldet, kann auf Anfrage unter den Schutz des Ombudsmanns gestellt werden. Die entsprechenden Verwaltungsbehörden und lokalen Verwaltungsbehörden setzen ein entsprechendes Protokoll mit dem Ombudsdienst auf. Dieses Protokoll sieht neben dem Zeitraum der Unterschutz-

stellung, Mindestschutzmaßnahmen wie die Aussetzung der Disziplinarverfahren, Regeln zur Beweislastverteilung und die Möglichkeit einer freiwilligen Versetzung vor.

Art. 17 – Information der Parteien des Beschwerdeverfahrens

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

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

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

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

Art. 18 – Prüfung

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

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

Art. 19 – Mitwirkungspflichten

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

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

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

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

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

Art. 20 – Umgang mit verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Elementen

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

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

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

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

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

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

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

Art. 21 – Prüfungsergebnis

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

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

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

Art. 22 – Unentgeltlichkeit

Die Leistungen des Ombudsmanns sind für den Beschwerdeführer kostenfrei.

KAPITEL V – BERICHTERSTATTUNG IM PARLAMENT

Art. 23 – Bericht

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

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

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

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

Die Berichte werden vom Parlament veröffentlicht.

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

KAPITEL VI – FINANZIERUNG

Art. 24 Vergütung des Ombudsmanns

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

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

Art. 25 – Zur Verfügung gestellte Finanzmittel

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

Der Ombudsmann legt dem Rechnungshof seine Konten zur Überprüfung vor.

KAPITEL VII – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Art. 26 – Inkrafttreten

Vorliegendes Dekret tritt am Tage seiner Verabschiedung in Kraft.

II. AUFLISTUNG VON BEHÖRDEN UND EINRICHTUNGEN, DIE IN DER ZUSTÄNDIGKEIT 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 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, Wersertalsperre, Kultur-, Burg- und Begegnungszentrum Burg-Reuland, Kloster Heidberg, Haus Ternell), das Medienzentrum sowie die DGMensa – Service und Logistik im Unterrichtswesen.

Unter lokalen Verwaltungsbehörden versteht man die Gemeinden, die Öffentlichen Sozialhilfzentren 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 VoG („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 DG für den Sekundarunterricht, die Schulinspektion, das Institut für Ausbildung und Weiterbildung (IAWM), das ZAWM – Zentrum für Ausbildung und Weiterbildung im Mittelstand).

III. DIE NORMEN DES OMBUDSDIENSTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

Welche Normen der guten Verwaltungspraxis wendet die Ombudsfrau an?

12.1 RICHTIGE RECHTSANWENDUNG

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

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

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

12.2 GLEICHHEIT

Die Verwaltung achtet auf die Einhaltung der Gleichbehandlung der Bürger und darf keine unzulässigen Unterschiede zwischen ihnen schaffen. Die Bürger, die sich in der gleichen Situation befinden, werden auf gleiche Weise behandelt. Die Bürger, die sich in unterschiedlichen Situationen befinden, erhalten unterschiedliche Behandlungen. Die Situation wird hinsichtlich der ins Auge gefassten Maßnahme beurteilt.

Ein Behandlungsunterschied kann zwischen Kategorien von Personen eingeführt werden, sofern er auf einem objektiven Kriterium beruht und im Hinblick auf das Ziel und die Folgen der bemängelten Maßnahme vernünftig gerechtfertigt ist. Die Gleichheit ist nicht gewahrt, wenn keine angemessene Verhältnismäßigkeit zwischen den angewandten Mitteln und dem angestrebten Ziel besteht.

12.3 UNPARTEILICHKEIT

Die Verwaltung darf keine Partei zum Nachteil einer anderen bevorzugen, und zwar aus keinerlei Gründen. Diese Unparteilichkeit setzt eine objektive Bearbeitung der Akte voraus und erfordert es, dass keine direkten Interessen – und selbst nicht der Anschein eines Interesses – des in der geregelten Situation tätigen Verwalters bestehen.

Die Bearbeitung der Akte durch die Verwaltung darf nicht durch persönliche, familiäre oder nationale Interessen, durch Druck von außen, durch religiöse, philosophische oder politische Überzeugungen geleitet werden; ein Beamter darf sich nicht an einer Entscheidung beteiligen, an der er oder einer seiner Angehörigen Interessen hat oder bei der ein Anschein des Interesses entstehen könnte; ein Beamter darf eine Beschwerde gegen eine Entscheidung nicht prüfen, wenn er zur Entscheidungsfindung beigetragen hat.

Die Verwaltung vermeidet es, dass ihre Entscheidung durch Nachteile beeinflusst wird, die durch die betreffende Entscheidung bei einer der Parteien entstehen könnten.

12.4 ANGEMESSENHEIT UND VERHÄLTNISSMÄSSIGKEIT

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

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

Um den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu wahren, achtet ein normal dienstbeflissener Beamter darauf, die Maßnahme zu ergreifen, die am ehesten sowohl den Interessen des Bürgers als auch den von der Verwaltung verfolgten gemeinnützigen Zielen entspricht.

Wenn die Anwendung einer Regel oder einer Verwaltungspraxis durch die Verwaltung zu einer für den Bürger ungerechten Situation führt, setzt die Verwaltung alles daran, diesen Missstand zu beheben, wobei sie darauf achtet, die Gleichbehandlung zu wahren und ihre Befugnisse nicht zu überschreiten.

12.5 RECHTSSICHERHEIT

Die Rechtssicherheit setzt voraus, dass die Bürger die Möglichkeit haben, das auf sie anwendbare positive Recht zu kennen. Die Bürger müssen die Rechtsfolgen ihrer Handlungen und ihrer Verhaltensweisen im Voraus einschätzen und beurteilen können. Sie müs-

sen sich ebenfalls auf eine gewisse Beständigkeit der Vorschriften und der Verwaltungspraxis verlassen können.

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

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

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

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

12.6 RECHTMÄSSIGES VERTRAUEN

Die Verwaltung beachtet die rechtmäßigen Erwartungen, die ihre beständige Haltung, ihre Zusagen oder ihre früheren Entscheidungen beim Bürger hervorgerufen haben.

Die hervorgerufene Erwartung muss rechtmäßig sein. Abgesehen von Ausnahmefällen ist das rechtmäßige Vertrauen nicht vom Stillschweigen der Verwaltung abzuleiten.

12.7 RECHT AUF ANHÖRUNG

Jede Person hat das Recht, ihre Anmerkungen mündlich oder schriftlich vorzutragen, wenn ihre Angelegenheiten betroffen sind, selbst wenn dieses Recht nicht ausdrücklich im Gesetz vorgesehen ist oder wenn das Gesetz der Verwaltung nicht vorschreibt, den Bürger vor der ins Auge gefassten Entscheidung anzuhören. Dieses Recht muss in jeder Phase des Entscheidungsfindungsverfahrens und danach in einem angemessenen Rahmen ausgeübt werden können.

Dieser Grundsatz ermöglicht es, sowohl die Interessen der Bürger als auch diejenigen der Verwaltung zu wahren: für den Bürger, indem er die Möglichkeit hat, seine Argumente geltend zu machen, und für die Verwaltung, indem sie die Gewähr hat, dass in voller Kenntnis der Dinge entschieden wird.

12.8 ANGEMESSENE FRIST

Jeder Antrag muss von der Verwaltung in einer angemessenen Frist bearbeitet werden.

Die angemessene Frist wird anhand der jeweiligen konkreten Situation beurteilt: Sie hängt von der Dringlichkeit des Antrags, seiner Komplexität sowie den eventuellen nachteiligen Folgen einer verspäteten Antwort für den Bürger ab. So verpflichtet der Grundsatz der angemessenen Frist die Verwaltung unter bestimmten Umständen, innerhalb einer kürzeren Frist als der gesetzlich vorgesehenen Maximalfrist eine Entscheidung zu treffen.

Wenn keine gesetzliche Frist besteht, dient die föderale Charta für eine benutzerfreundliche Verwaltung als Richtlinie: Wenn es der Verwaltung nicht möglich ist, einen Antrag innerhalb einer Frist von drei Wochen zu bearbeiten, muss sie die betroffene Person durch Zusendung einer Empfangsbestätigung darüber informieren und ihr eine annähernde Antwortfrist mitteilen. Sie muss sich bemühen, ihre Entscheidung innerhalb einer

Frist von vier Monaten zu treffen, oder innerhalb von acht Monaten, wenn es sich um eine besonders komplexe Akte handelt.

12.9 GEWISSENHAFTE VERWALTUNG

Jede Verwaltung muss auf verantwortungsbewusste Weise handeln und entscheiden. Dies setzt zunächst voraus, dass sie sich ausreichend informieren muss, um in Kenntnis der Sachlage eine Entscheidung zu treffen.

Die Verwaltung muss zum Zeitpunkt der Entscheidung über alle erforderlichen rechtlichen und faktischen Angaben verfügen.

Bei der Entscheidung muss die Verwaltung sich an überprüfbare Fakten halten, die geltenden Bestimmungen und alle sachdienlichen Elemente der Akte berücksichtigen sowie diejenigen ausschließen, auf die dies nicht zutrifft.

Der Grundsatz der Sorgfalt ist integraler Bestandteil der Erfordernis eines gewissenhaften Vorgehens.

12.10 EFFIZIENTE KOORDINIERUNG

Die öffentlichen Dienststellen müssen effizient zusammenarbeiten. Innerhalb desselben öffentlichen Dienstes muss die Kommunikation fließend verlaufen, um einen optimalen Informationsaustausch zu gewährleisten. Der Bürger kann nicht aufgefordert werden, Angaben zu erteilen, wenn die Verwaltung selbst darüber verfügt oder leicht über Mittel verfügen könnte, um sie sich selbst zu besorgen.

Wenn verschiedene Verwaltungen zusammenarbeiten müssen, erfordert eine wirksame Koordinierung die Harmonisierung der Verfahren sowie einen korrekten und schnellen Informationsaustausch. Ein gegenseitiger Zugang zu Datenbanken unter Wahrung der Regeln zum Schutz des Privatlebens kann notwendig sein. Keine Dienststelle darf sich hinter dem Schweigen einer anderen Dienststelle verschanzen, um ihre Untätigkeit zu rechtfertigen, und jede Dienststelle muss alles daransetzen, die Mitarbeit der Dienststelle zu erhalten, von der sie für den ordnungsgemäßen Fortgang der Akte abhängig ist.

12.11 GEEIGNETE BEGRÜNDUNG

Jede Verwaltungshandlung muss auf einer rechtlich und faktisch annehmbaren und vernünftigen Begründung beruhen. Die Bürger müssen die Gründe verstehen, aus denen sie eine bestimmte Entscheidung erhalten, was voraussetzt, dass die Begründung in der ihnen zugestellten Entscheidung angeführt wird. Diese Erfordernis geht jedoch über die bloße formelle Begründung hinaus und ist mit der Qualität der Begründung verbunden. Eine gut begründete Entscheidung ist eine verständliche Entscheidung. Die Verwendung von Standardformulierungen oder allzu allgemeinen Aussagen ist folglich ungeeignet. Eine knappe Begründung kann reichen, wenn sie deutlich und für den Fall des betroffenen Bürgers zutreffend ist.

12.12 AKTIVE INFORMATION

Die Verwaltung muss auf transparente Weise handeln und die Öffentlichkeit innerhalb der gesetzlich zulässigen Grenzen spontan auf eine deutliche, objektive und möglichst ausführliche Weise informieren.

Die aktive Information ist Bestandteil des Auftrags der Verwaltung, die Gesetzes- und Verordnungsbestimmungen sowie die Verwaltungspraxis für eine möglichst breite Öffentlichkeit zugänglicher und verständlicher zu machen. Diese Information muss korrekt, vollständig, eindeutig, effizient und aktuell sein. Die Verwaltung muss eine deutliche und

verständliche Sprache verwenden, und ihre Kommunikation muss effizient sein. Sie muss darauf achten, diversifizierte und geeignete Kommunikationswege zu nutzen, um möglichst viele betroffene Bürger zu erreichen.

12.13 PASSIVE INFORMATION

Abgesehen von den gesetzlich vorgesehenen Ausnahmen muss die vom Bürger beantragte Information ihm erteilt werden. Eine Informationsanfrage und die Antwort darauf können sowohl schriftlich als auch mündlich erfolgen. Sofern das Gesetz es erlaubt, verwendet die Verwaltung vorzugsweise das Mittel und den Weg der Kommunikation, die der Bürger bevorzugt.

12.14 HÖFLICHKEIT

Bei ihren Kontakten mit den Bürgern achten die Beamten nicht nur auf die Einhaltung der elementaren Höflichkeitsregeln, die allgemein in unserer Gesellschaft gelten, sondern auch auf Professionalität in ihren Aussagen und in ihrer Haltung, um eine harmonische, respektvolle und menschliche Beziehung zwischen den Personen zu wahren. Gegebenenfalls handeln sie pädagogisch, indem sie die Gründe erklären, aus denen sie dem Antrag ihres Gesprächspartners nicht stattgeben können, und leiten ihn an die zuständige Dienststelle weiter. In jedem Fall bemühen sie sich um eine verständliche, der Situation angepasste und neutrale Ausdrucksweise.

Wenn die Verwaltung sich geirrt oder nicht entsprechend den rechtmäßigen Erwartungen des Bürgers gehandelt hat, stellt sie das Vertrauen des Bürgers in die Verwaltung wieder her, indem sie sich entschuldigt.

12.15 GEEIGNETER ZUGANG

Die Verwaltung achtet darauf, die Zugänglichkeit ihrer Dienststellen, Büros und Informationen zu optimieren, indem sie sich um geeignete Öffnungszeiten der Büros entsprechend den Bedürfnissen des betroffenen Publikums, um telefonische Erreichbarkeit und die Verwendung unterschiedlicher Kommunikationswege bemüht. Sie setzt sich dafür ein, die Bürger in einem geeigneten Arbeitsumfeld zu empfangen, die Wartezeiten zu begrenzen sowie die Verständlichkeit der Entscheidungen und der Verwaltungsdokumente und den Zugang zu Informationen über Gesetze und Verordnungen zu verbessern. Ohne vollständig sein zu wollen, ist sie bemüht, diese Information zu vereinfachen, damit sie für möglichst viele Personen verständlich ist.

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

IV. VEREINBARUNG MIT DER STÄNDIGEN SPRACHENKONTROLLKOMMISSION

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

- Aufgrund der am 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten, insbesondere der Artikel 60 und 61,
- Aufgrund des Gesetzes vom 31. Dezember 1983 über institutionelle Reformen für die Deutschsprachige Gemeinschaft, insbesondere des Artikels 70,
- Aufgrund des Dekrets vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines Ombudsmanns für die Deutschsprachige Gemeinschaft, insbesondere des Artikels 17,
- Aufgrund des Königlichen Erlasses vom 11. März 2018 zur Festlegung des Statuts des Präsidenten und der Mitglieder der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und zur Organisation der Arbeitsweise dieser Kommission, insbesondere des Artikels 11,

- Aufgrund der Resolution vom 22. Februar 2016 an die Föderalen Kammern, die Föderalregierung, das Parlament, die Regierung der Wallonischen Region und die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft zur Förderung der deutschen Sprache,
- Aufgrund der Versammlung vom 5. März 2018 im Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft zwischen den Vertretern der Deutschsprachigen Gemeinschaft und dem Präsidenten der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle,

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

KAPITEL I – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

KAPITEL III – BEARBEITUNG DER BEI DER SKSK UNMITTELBAR EINGEREICHTEN KLAGE

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

KAPITEL IV- ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN

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

Art. 10 – Unbeschadet ihres Rechts, in ihrem eigenen Namen Klagen einzureichen, verpflichtet sich die Ombudsfrau, dem Präsidenten der SKSK mögliche Probleme in Bezug auf die Einhaltung der KGS mitzuteilen.

Der Präsident der SKSK entscheidet über die weitere Bearbeitung einer solchen Mitteilung.

Diese wird der Ombudsfrau zur Kenntnis gebracht.

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

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

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

KAPITEL V – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

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

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

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

V. Gemeinsame Bewertung der Ausführung des Vereinbarungsprotokolls des Jahres 2018

Gemeinsame Bewertung der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle und der Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens zur Ausführung des Vereinbarungsprotokolls zum 28. Februar 2019

Zwischen dem 19. September und dem 31. Dezember 2018 wandte sich die Ombudsfrau (oder die Mitarbeiterin der Ombudsfrau in deren Auftrag) insgesamt 42 Mal an den Präsidenten der S.K.S.K. Es handelt sich um einen für beide Seiten unerwarteten Anstieg der

Anzahl Beschwerden. Zum Vergleich: Zwischen dem 1. Januar und dem 18. September 2018 wurden 8 Beschwerden an die SKSK weitergeleitet. Diese signifikante Zunahme erklärt sich durch die Abschaffung des deutschsprachigen Kundendienstes durch den Stromfirma Essent und die in der lokalen Zeitung „Grenz-Echo“ darüber geführte Diskussion. In einem dieser Zeitungsartikel wurde u. a. auf die Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft als Anlaufstelle hingewiesen. Ein weiterer Grund für den Anstieg der Anzahl Anfragen zur Einhaltung der Sprachengesetzgebung könnte der im September im Grenz-Echo erschienene Artikel zum Vereinbarungsprotokoll mit der Ständigen Kommission für Sprachenkontrolle sein, sowie die im Dezember in den Wurfblättern „Wochen-spiegel“ und „Kurier Journal“ veröffentlichte Anzeige zu den Diensten der Ombudsfrau als Anlaufstelle für Fragen und Beschwerden zur Sprachengesetzgebung.

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

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

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

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

Artikel 3 des Vereinbarungsprotokolls sieht vor: „Der Präsident der SKSK wird mit einer von der Ombudsfrau an ihn per Einschreiben, gewöhnliche oder elektronische Post gerichteten unterzeichneten Antragschrift rechtsgültig befasst.“ Die Ombudsfrau wandte sich ausschließlich per E-Mail an den Präsidenten der SKSK. Jedoch wurde die Mehrheit der E-Mails im Auftrag der Ombudsfrau durch ihre Mitarbeiterin unterschrieben.

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

Die Identifizierungsdaten sowie der Gegenstand der Klage wurden mitgeteilt. Bei Bedarf wurden weitere Erläuterungen zum Sachverhalt gegeben.

Empfangsbestätigung (Art. 5)

Der Präsident der S.K.S.K hat in allen Fällen den Empfang der Beschwerden bez. der Anfrage bestätigt. Bis Ende 2018 geschah dies per E-Mail.

Eine Beschwerde wurde im Dezember 2018 übermittelt, aber dann wieder zurückgezogen, weil das ausdrückliche Mandat des Beschwerdeführers zur Weiterleitung fehlte. Für die letzten zwei Beschwerden, die vor Ende des Jahres an die SKSK weitergeleitet wurden und nach dem 31. Dezember 2018 bestätigt wurden, erfolgten die Bestätigungen per normalen Brief. Diese Briefe enthielten den Namen des Ansprechpartners sowie die Aktennummer bei der SKSK.

Information über den Stand der Dinge (Art. 6)

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

Im November 2018 übermittelte der Präsident per E-Mail die Kopien der Schreiben, die an zwanzig verschiedene Beschwerdeführer in Bezug auf den Energieversorger Essent gerichtet wurden. Somit wurde die Ombudsfrau über den Stand der Dinge informiert und konnte anhand des Namens des Beschwerdeführers, die Aktennummer bei der SKSK mit unserer Aktennummer verknüpfen. Bei den anderen eingereichten Beschwerden hat die Ombudsfrau sich nicht speziell über den Stand der Dinge informiert. Sie erhielt seitens der Beschwerdeführer auch keine entsprechende Anfrage.

Notifizierung der Stellungnahmen (Art. 7) Die Ombudsfrau erhielt in dieser Zeit 30 Gutachten von der S.K.S.K. Bei den Gutachten mit der Nummer 50.434 und der Nummer 50.398 konnte sie keine eindeutige Zuordnung zu ihren Akten gewährleisten. Die Mitarbeiterin der Ombudsfrau hat sich dann an den Mitarbeiter des Präsidenten der SKSK gewandt, mit der Bitte um Mitteilung von Angaben um die Zuordnung. Ein anderes Mal bat die Ombudsfrau den Mitarbeiter um eine Kopie eines Gutachtens. Anfang Januar bat der Präsident die Ombudsfrau, nur mehr Kontakt mit ihm und nicht mehr mit seinem Mitarbeiter aufzunehmen. Effektiv sieht das Vereinbarungsprotokoll nur die Kommunikation über den Präsidenten vor. Durch die Bestätigung des Empfangs per Brief, auf welchem auch der Ansprechpartner und das Aktenzeichen der SKSK steht, wird eine bessere Zuordnung der Gutachten möglich sein.

Mitteilung der SKSK an die Ombudsfrau jeglicher Stellungnahmen in Bezug auf das deutschsprachige Sprachgebiet (Art. 8)

Im Oktober 2018 übermittelte der Präsident der SKSK das Gutachten 47.166 vom Juni 2018 der SKSK bezüglich der Anwendung der KGS auf Luminus – einem Energie-Anbieter. Dies war eine eminent wichtige Information im Rahmen der Debatte rund um die Abschaffung des deutschsprachigen Kundendienstes durch Essent.

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

Die Ombudsfrau stellte eine Frage bezüglich der Auslegung der KGS an die SKSK. Die Frage bezog sich auf die Pflichten einer im Gebiet deutscher Sprache befindlichen Behörde in Bezug auf ihre Beziehungen zu einem im Gebiet französischer Sprache angesiedeltes Unternehmen. Die SKSK erteilte diesbezüglich ein hilfreiches Gutachten mit der Nummer 50.342.

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

Dieser Passus im Vereinbarungsprotokoll ist vorgesehen, wenn Personen scheuen, selber Beschwerde einzureichen. Solche Hinweise hat es in der Zeitspanne zwischen dem 19. Oktober und dem 31. Dezember 2018 nicht gegeben.

Mitteilung über Maßnahmen, die öffentliche Behörden oder Personen infolge der Stellungnahmen der SKSK getroffen haben (Art. 11)

Am 24. Oktober 2018 ließ die Ombudsfrau per E-Mail den Präsidenten der SKSK eine Information zukommen, aus welcher hervorgeht, dass Essent ankündigt, den deutschsprachigen Kundendienst wieder einführen zu wollen.

VI. ERLÄUTERUNG ZUR SPRACHENGESETZGEBUNG

Der Sammelbegriff „Sprachengesetzgebung“ umfasst folgende Rechtstexte:

- das Gesetz vom 15. Juni 1935 über den Sprachengebrauch in Gerichtsangelegenheiten
- das Gesetz vom 31. Mai 1961 über den Sprachengebrauch in Gesetzgebungsangelegenheiten

- die koordinierten Gesetze vom 18. Juli 1966 über den Sprachgebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGSV)
- das Ordentliche Gesetz vom 9. August 1980 über institutionelle Reformen (OGIR)
- 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 regelt den Sprachgebrauch 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 ihres Tätigkeitsfelds.

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

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