

JAHRESBERICHT

2005

Verantwortl. Herausgeber : Guido SCHUERMANS & Catherine DE BRUECKER
Föderale Ombudsmänner
Rue Ducale 43, 1000 Brüssel
email@federalerombudsmann.be
www.federalerombudsmann.be

2006
Vorliegender Bericht darf unter Angabe der Quelle
vollständig oder auszugsweise wiedergegeben
werden.

Ausführung : Vanden Broele Grafische Groep

*Sehr geehrter Herr Präsident der Abgeordnetenkammer,
Sehr geehrter Herr Präsident des Petitionsausschusses,
Meine Damen und Herren Abgeordneten,*

wir haben die Ehre, Ihnen gemäß Artikel 15 des Gesetzes vom 22. März 1995 zur Einsetzung der föderalen Ombudsmänner den Bericht des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner für das Jahr 2005 vorzulegen.

Das Besondere an diesem Bericht ist, dass es sich einerseits um unseren allerersten Jahresbericht handelt, der sich andererseits auf einen Zeitraum bezieht, in dem wir – größtenteils – noch nicht im Amt waren. Da wir am 8. November 2005 unseren Eid vor dem Präsidenten der Kammer geleistet haben, haben wir in der Tat unser Mandat sieben Wochen vor Ablauf des Tätigkeitsjahres, auf das sich der vorliegende Bericht bezieht, angetreten.

Dieser Bericht greift das Format und die Struktur der vorangegangenen Berichte des Kollegiums auf. Nichtsdestoweniger sind einige Besonderheiten für diesen Bericht kennzeichnend:

*Der erste Teil „**I. Allgemeine Betrachtungen**“ bringt das allgemeine Funktionieren des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner zur Sprache. In diesem Jahr wollen wir unter diesem Abschnitt die Erklärung unseres Auftrags präsentieren, welche die Werte nennt, die wir anstreben wollen, und die Strategien, die wir umsetzen wollen, um den uns übertragenen Auftrag zu erledigen.*

*Der zweite Teil „**II. Analyse der Akten**“ stellt die allgemeinen Statistiken für das abgelaufene Tätigkeitsjahr vor, die Anzahl der Beschwerden je Ministerium und die wichtigsten Thematiken, die hinsichtlich der verschiedenen föderalen Verwaltungsbehörden behandelt wurden. Die Beschwerden, die von Beamten des Föderalstaates hinsichtlich ihres Arbeitgebers eingereicht wurden, sind Gegenstand eines besonderen Kapitels am Ende dieses II. Teils.*

Obschon wir im Großen und Ganzen an derselben Präsentation der Statistiken festgehalten haben, haben wir uns dafür entschieden, diese transparenter zu gestalten, indem wir die Zahlen auf der Grundlage der neuen Beschwerden, die im Laufe des Tätigkeitsjahres 2005 eingereicht wurden, und nicht mehr auf der Grundlage der Gesamtzahl der anhängigen Beschwerden präsentieren. Überall dort, wo dies möglich ist, wird der Bestand der Beschwerden aus vorangegangenen Tätigkeitsjahren, die 2005 noch anhängig waren, separat wieder aufgegriffen.

Der dritte Teil „**III. Empfehlungen**“ ist den allgemeinen und offiziellen Empfehlungen gewidmet, die das Kollegium formuliert hat.

Bei unserem Amtsantritt haben wir den Stand der allgemeinen Empfehlungen, die von unseren Vorgängern formuliert worden sind, ermittelt. Die Bilanz, die sich daraus ergibt, ist zweifellos eher ermutigend, wenn man die Empfehlungen ausnimmt, die sich auf das Kollegium selbst bezogen (und die wir unserer Entscheidung zufolge nicht mehr in diesem Rahmen aufgreifen wollen). Wir informieren in diesem Teil über die letzten Entwicklungen der noch aktuellen allgemeinen Empfehlungen.

In diesem Jahr sprechen wir keine neuen allgemeinen Empfehlungen aus. Die Frist, die uns zur Verfügung stand, um die Beschwerden, die während des Tätigkeitsjahres 2005 bearbeitet wurden, zur Kenntnis zu nehmen, war nicht ausreichend, um einen konstruktiven Dialog mit den betroffenen Verwaltungen über die Themen der Beschwerden zu führen, die gegebenenfalls zu einer allgemeinen Empfehlung hätten leiten können. Wir sind in der Tat der Auffassung, dass es kontraproduktiv wäre, voreilig eine Empfehlung auszusprechen, ohne die Feststellungen, die der Beschwerde zugrunde liegen, vorab mit der Verwaltung und ihrem Minister erörtert zu haben. Dieser Schritt, der weit davon entfernt ist, die Unabhängigkeit der Ombudsmänner in Frage zu stellen, stellt nicht nur ein unabdingbares Zeichen des Respekts für die Arbeit und den Sachverstand der Verwaltung dar, sondern dürfte ebenfalls die Glaubwürdigkeit der Empfehlungen des Kollegiums stärken, indem er im Voraus ihre möglichen – und manchmal ungeahnten – Wirkungen überprüft, um diese besser abstimmen zu können.

Anlässlich dieses ersten Jahresberichts ist es uns ein besonderes Anliegen, der Abgeordnetenkommission für das Vertrauen zu danken, das sie in uns gesetzt hat. Das Mandat, das sie uns übertragen hat, erfüllt uns mit großer Verantwortung angesichts der Aufgabe, die uns zukommt.

Das erste Mandat der föderalen Ombudsmänner war von der Einführung der Institution gekennzeichnet. In dieser Hinsicht hat es die Phase der Einrichtung des Kollegiums in der institutionellen Landschaft Belgiens dargestellt und wir zollen unseren Vorgängern Anerkennung für die geleistete Arbeit.

Das zweite Mandat muss es sich zur Aufgabe machen, die Phase der Konsolidierung der Institution zu sein, diejenige, die den tatsächlichen Beitrag des Kollegiums zu der Zielvorgabe bestätigt, die ihm vom Parlament bei seiner Einsetzung gemacht worden war: dazu beitragen, die

Vertrauensbeziehung zwischen dem Bürger und der föderalen Verwaltung zu stärken.



Um dies zu erreichen, genießen wir einen wesentlichen Vorteil: wir können auf ein Team gewissenhafter und erfahrener Mitarbeiter zählen, deren Motivation nur noch mit ihrem Bemühen um eine ordnungsgemäße Verwaltung zu vergleichen ist. Wir möchten deshalb diese Gelegenheit nutzen, um ihnen ebenfalls unseren Dank für die große Unterstützung auszusprechen, die sie uns bei der Verwirklichung dieses ersten Jahresberichts haben zuteil werden lassen.

Wir legen Ihnen die Lektüre unseres Berichts ans Herz und stehen jederzeit zu Ihrer Verfügung, um diesen vor dem Petitionsausschuss zu präsentieren.

Hochachtungsvoll,

Die föderalen Ombudsmänner,

Guido SCHUERMANS

Catherine DE BRUECKER

I.

Allgemeine Betrachtungen



I. ALLGEMEINE BETRACHTUNGEN

1. Aufgabenerklärung

Drei Monate nach unserem Amtsantritt halten wir den Zeitpunkt für gekommen, der Kammer unsere Absichten für die Dauer des uns übertragenen Mandats und unsere Vision von der Zukunft der Institution vorzustellen.

Die folgenden Schlüsselkonzepte und Themen werden unseren Ansatz leiten.

Unsere Aktion auf den Bürger ausrichten, wobei unsere wichtigste Tätigkeit in der Bearbeitung individueller Beschwerden besteht; auf die Wahrung und die ständige Verbesserung der Qualität und der Effizienz des Dienstes sowie auf die Besorgnis des Kunden achten; auf die Wahrung und die ständige Verbesserung der Effizienz unserer Aktion, einschließlich der internen und externen Kommunikation, achten; geistige Aufgeschlossenheit, Transparenz, Genauigkeit und Unparteilichkeit sowohl in unseren Verfahren als auch in unseren Kontakten mit dem Bürger, der Verwaltung und der Abgeordnetenkommission gewährleisten; den Zugang und die Verfügbarkeit des Dienstes für alle Bürger garantieren und verbessern; Beispielcharakter anstreben; zur Verbesserung des Funktionierens der föderalen Verwaltungsbehörden beitragen; die gewonnene Sachkenntnis verwalten und mit anderen teilen; Bericht erstatten.

Wir sind überzeugt, dass es uns dank der Professionalität und des unermüdlichen Einsatzes unseres Teams gelingen wird, die Entwicklung des Kollegiums in eine Institution fortzusetzen, die den legitimen Erwartungen der Öffentlichkeit entspricht: ein moderner Ombudsdienst, der zugänglich ist und sich ständig verbessert.

Um diese Vision und diese Absichten in der Praxis umzusetzen, bedarf es natürlich an einem strukturellen Ansatz und der Unterstützung sowohl von innen als auch von außen. Demzufolge beabsichtigen wir, kurz- und mittelfristige strategische Pläne mit präzisen Zielvorgaben zu erarbeiten, die dieser Vision entsprechen.

1.1. Unser Auftrag

Die Aufgabe der föderalen Ombudsmänner ist dreifach gegliedert:

1° die Beschwerden prüfen, die sich auf das Funktionieren der föderalen Verwaltungsbehörden beziehen;

- 2° auf Wunsch der Abgeordnetenkommer Untersuchungen über das Funktionieren der von ihr bezeichneten föderalen Verwaltungsdienste durchführen;
- 3° auf der Grundlage der Feststellungen, die anlässlich dieser beiden ersten Aufträge gemacht wurden, Empfehlungen formulieren und über das Funktionieren der Verwaltungsbehörden Bericht erstatten.

1.2. Unsere Aufgabenerklärung

Wenn wir die Aufgabe, der uns vom Gesetzgeber übertragen wurde, im Lichte der Vision und der oben dargestellten Absichten übersetzen, lässt sich unsere Aufgabenerklärung wie folgt zusammenfassen:

Als unabhängige Institution:

- die Beschwerden der Benutzer bezüglich der föderalen Verwaltungsbehörden rasch, gründlich und unparteiisch analysieren
- angemessene und angepasste Lösungen umsetzen
- transparente, korrekte und kundenbewusste Verfahren benutzen
- den Dienst für alle zugänglich machen, die ihn benötigen
- zur Verbesserung des Funktionierens der föderalen Verwaltungsbehörden beitragen und das Recht auf ordnungsgemäße Verwaltung fördern
- die föderalen Verwaltungsbehörden im Falle einer begründeten Beschwerde vom Mehrwert eines gerechten Vergleichs überzeugen.

1.3. Einige Schlüsselkonzepte

Effizienz, Wirksamkeit und Qualität sind Konzepte, die keiner näheren Erläuterung bedürfen. Sie sind Bestandteil der Kultur eines jeden modernen Unternehmens und einer jeden modernen Verwaltung. Sie beziehen sich auf das gesamte Funktionieren der Institution und transzendieren die übrigen Konzepte auf allen Ebenen. Heute geht es darum, diese Konzepte in konkrete operative Zielvorgaben umzusetzen und maßgeschneiderte Instrumente zu entwickeln, die die notwendigen Korrekturen ermöglichen.

Wir sind dagegen der Auffassung, dass es nötig ist, einige andere Schlüsselkonzepte zu erläutern und ihnen einen konkreteren Inhalt zu geben.

➤ Zugang und Verfügbarkeit

Ein Ombudsdienst (dieser Begriff wird absichtlich anstelle des Begriffs Vermittlungsdienst verwendet, weil er besser die Gesamtheit der Aufgabe des Dienstes beschreibt) kann nur wirksam sein, wenn sich jeder, sobald er Bedarf dafür hat, an ihn wenden kann. Dies setzt einen höchstmöglichen Bekanntheitsgrad und eine niedrigstmögliche Zugangsschwelle voraus.

Die Senkung der Zugangsschwelle ist bereits weitestgehend vollzogen. Der Dienst ist kostenlos und die Arten, wie dieser angerufen werden kann, informell (Schreiben, Fax, E-Mail, Telefon, Besuch). Darüber hinaus werden lokale ständige Vertretungen in Zusammenarbeit mit dem wallonischen Ombudsmann, der Ombudsfrau der französischen Gemeinschaft und dem flämischen Ombudsmann durchgeführt. Die Evaluierung und die Anpassung dieser ständigen Vertretungen stehen an vorderster Stelle.

Was den Bekanntheitsgrad der Institution und deren Funktionieren anbelangt, so erfolgt diese zwangsläufig über eine gute externe Kommunikation. Um die externe Kommunikation der Institution – darunter auch ihre Webseite und ihre Veröffentlichungen – zu verbessern, wird es zweckmäßig sein, eine Kommunikationsstrategie zu entwickeln.

➤ Beispielcharakter

Ein Ombudsdienst muss auf dem Gebiet der ordnungsgemäßen Verwaltung ein Vorbild sein. Eine ständige Evaluierung des eigenen Funktionierens ist deshalb nötig. Somit werden wir die innere Dienstordnung prüfen und, wenn nötig, der Abgeordnetenkammer Anpassungen vorschlagen. Die Lesbarkeit der Korrespondenz und die Vereinfachung unserer eigenen Verwaltungsverfahren stellen diesbezüglich Punkte dar, denen wir sofortige Aufmerksamkeit beimessen werden.

➤ Bericht erstatten

Die Unabhängigkeit der Ombudsmänner bedeutet nicht, dass diese nicht über ihr eigenes Funktionieren, das aus öffentlichen Mitteln finanziert wird, Bericht erstatten müssen.

Der Jahresbericht ist das Instrument der Berichtserstattung schlechthin, unter der Voraussetzung, dass dieser im Geiste der Aufgeschlossenheit und der Transparenz erstellt wird. Aus diesem Grund werden wir der Transparenz der Angaben in Zahlen in unseren Berichten, die eine Einschätzung unseres Funktionierens ermöglichen sollen, besondere Aufmerksamkeit beimessen: der effektiven Arbeitsbelastung, den Bearbeitungsfristen, den Ergebnissen... Im selben Geist der Transparenz werden wir auf organisatorischer Ebene über unsere Aktivitäten Bericht erstatten: strategische Pläne, interne und externe Kommunikation, eventuelle interne Umstrukturierungen, (sowohl nationale als auch internationale) externe Beziehungen.

➤ Zur Verbesserung des Funktionierens der föderalen Verwaltungsbehörden beitragen

Die Arbeit eines Ombudsdienstes übersteigt selbstverständlich den Rahmen der Bearbeitung individueller Beschwerden. Wir haben die Absicht, die Kenntnisse und die Erfahrung, die wir bei der Bearbeitung der Beschwerden mit den Verwaltungen gewonnen haben, zu teilen. Wir hoffen, diesen auf diese Weise dabei zu helfen, ihren eigenen Betrieb zu verbessern und eine bestimmte Anzahl von Beschwerden in Zukunft zu vermeiden. Die individuelle Bewertung der Beschwerden kann dazu beitragen. Wir haben deshalb bereits mit einigen Behörden Überlegungen über eine mögliche Korrektur unserer Bewertungsmethoden angestoßen, um diese in der Praxis zu einem wirksamen Instrument zu machen, das von den Verwaltungen zur Einführung von Verbesserungsmaßnahmen genutzt werden kann.

➤ Transparenz

Transparenz auf allen Ebenen ist für das ordnungsgemäße Funktionieren der Institution unbedingt erforderlich. Der Bürger, die Verwaltungen und die Abgeordnetenkammer müssen jederzeit eine klare Vorstellung von unserem Betrieb, unseren Aktionsmöglichkeiten und unseren Zuständigkeiten haben.

Für den Bürger bedeutet dies insbesondere, dass er eine klare Vorstellung von unseren Zuständigkeiten und von den Grenzen, die diesen gesetzt sind, haben muss. Wir haben also bereits eine Reihe von Zusammentreffen mit anderen Vermittlungseinrichtungen und -diensten (insbesondere mit dem Hohen Justiz-

rat, dem Zentrum für Chancengleichheit und Rassismusbekämpfung, und dem Ombudsdienst für Pensionen) initiiert, um unsere jeweiligen Zuständigkeiten zu klären. Weitere Zusammentreffen werden folgen.

Für die föderalen Verwaltungsbehörden bedeutet dies insbesondere eine Intensivierung der bilateralen Kontakte und der kontroversen Debatte.

Was die Abgeordnetenkommission und insbesondere unseren privilegierten Partner, den Petitionsausschuss, anbelangt, so stehen wir während des ganzen Jahres zu seiner Verfügung, sei es für einen Meinungsaustausch, sei es für konkrete Erläuterungen unserer Tätigkeiten. Immer dann, wenn der Wille zur Offenheit und die Transparenz es verlangen, werden wir von der im Gesetz vorgesehenen Möglichkeit, Zwischenberichte vorzulegen, Gebrauch machen.

2. Die Verwaltung des Kollegiums

Im Bereich der Personalorganisation und -verwaltung hat das Kollegium der föderalen Ombudsmänner vor allem auf die Durchführung der früher begonnenen Projekte großes Gewicht gelegt, etwa das Verfahren zur Mitarbeiterevaluierung¹, das in den vorangegangenen Jahren eingeführt und in diesem Jahr abgeschlossen wurde.

Wie im vorhergehenden Kapitel angegeben, ist unser kürzlich erfolgter Amtsantritt Anlass für eine umfassende und grundlegende Überlegung nicht nur über die Aufgaben und den Betrieb, sondern auch über die (organisatorischen, personellen, finanziellen und materiellen) Mittel der Institution. Folglich haben wir im Bereich der externen Zusammenarbeit die Absicht, in Absprache mit der Abgeordnetenkommission die Möglichkeiten einer Partnerschaft auf logistischer Ebene zu prüfen, um die Effizienz und Wirksamkeit unseres eigenen Betriebs zu maximieren.

¹ KFO, Jahresbericht 2004, S. 9.

2.1. Personalverwaltung und Personalbestand

Die nachstehende Tabelle gibt den Personalbestand des Kollegiums zum 1. Januar 2006 wieder.

Niveau	Sprache		Geschlecht		Rechtsstatut		Personalbestand in VZÄ ²	Gesamt organischer Rahmen
	F	N	M	W	Statutarisch	Vertraglich		
A (a)	10	13(b)	12	11	18	5	23	24
B	6	6	3	9	10	2	12	12
C (c)	2	2	3	1	0	4	4	2 (+ 2)
D (d)	2	1	0	3	0	3	2	(2 VZÄ)
Gesamt	20	22	18	24	28	14	41	38 (+4)

- (a) davon 1 Beauftragter mit zeitlich begrenztem Auftrag (Verwalter)
 (b) bis zu einer Entscheidung des Staatsrates (9. Januar 2006)
 (c) davon 2 Telefonisten-Rezeptionisten-Schreibkräfte, Niveau C, Artikel 4 des organischen Rahmens (dringender und zeitweiliger Bedarf)
 (d) Reinigungspersonal, dem Niveau D gleichgestellt, Artikel 4 des organischen Rahmens: 3 Mitarbeiter, 2 Ganztagskräfte (2 Halbtagskräfte Sprache F)

Verglichen mit der Situation am 1. Januar 2005 ist der Personalbestand um zwei Vollzeitäquivalent-Einheiten zurückgegangen. Die Zahl der vertraglichen Mitarbeiter hat sich von 13 auf 14 erhöht, ist jedoch, in Vollzeitäquivalent-Einheiten ausgedrückt, gleich geblieben. Externe Verfahren der Stellenausschreibung werden 2006 durchgeführt, um verschiedene Funktionen statutarisch zu besetzen.

Am 1. Januar 2006 sind eine Direktorenstelle, zwei Stellen eines Auditors-Koordinators und eine Stelle eines Attachés nicht besetzt. Die Einstellung eines vertraglichen Attachés wird zurzeit vorbereitet.

Neben den Stellen, die gemäß einer ausdrücklichen Bestimmung des organischen Rahmens mit vertraglichen Mitarbeitern zu besetzen sind oder besetzt werden können (im vorliegenden Fall 2 VZÄ-Reinigungskräfte und 2 Fahrer-Amtsdiener), ist für die EDV-Verwaltung noch immer ein vertraglicher Bediensteter mit Universitätsabschluss zuständig. Darüber hinaus sind 4 Sachbearbeiterstellen vorübergehend mit vertraglichen Mitarbeitern besetzt.

Darüber hinaus hatte das Kollegium der föderalen Ombudsmänner gemäß Artikel 4 des organischen Rahmens zwei vertragliche Vollzeitbedienstete des Niveaus C eingestellt, um einem dringenden und zeitweiligen Bedarf (Juli 2003 bis Dezember 2004) an

² Vollzeitäquivalent

Sachbearbeitern abzuhelpfen. Angesichts der positiven Evaluierung dieses Projekts, für das auch 2005 und 2006 Mittel bereitgestellt wurden, wird das Kollegium der Abgeordnetenammer im Laufe des Jahres 2006 einen strukturellen Vorschlag unterbreiten.

2.2. Haushalts- und Finanzgebaren

Die Buchführung, die nach wirtschaftlichen Grundsätzen erstellt wird, wird nahezu vollständig intern organisiert. Die Rechnungsführung und der Haushalt werden jährlich einer nachträglichen Kontrolle durch den Rechnungshof zugeführt.

Der Jahresabschluss 2004 weist einen Habensaldo von 271.679,08 EUR³ auf (3.470.330,00 EUR Einnahmen – 3.203.413,12 EUR Ausgaben + 4.166,78 EUR Nettofinanzergebnis + 595,42 EUR sonstige Einnahmen).

Nach Anpassung sieht der Haushalt 2005 Ausgabenmittel⁴ im Gesamtbetrag von 3.696.320,00 EUR vor, gegenüber 3.680.940,00 EUR in 2004. Dieser leichte Anstieg (+ 0,4 %) ist hauptsächlich auf eine Rücklage für die gesetzliche Entlassungsabfindung zurückzuführen, die 2005 geschaffen wurde und in deren Genuss die scheidenden Ombudsmänner kommen; diese wird jedoch durch Einsparungen auf der Ebene der Ausgaben ausgeglichen.

Auf Grund des unmittelbar bevorstehenden Beginns des neuen Mandats der föderalen Ombudsmänner ist die Politik des Haushalts 2006, der auf der Basis des angepassten Haushalts 2005 vorgelegt und gebilligt wurde, unverändert geblieben. Die Ausgabenmittel belaufen sich auf 3.698.170,00 EUR, was in Anbetracht der Indexierung und der Auflösung der zuvor erwähnten Rücklage einem sehr leichten Anstieg von 0,05 % gegenüber 2005 entspricht. Die weiter oben angekündigte strategische Neuorientierung wird konkret in dem Vorschlag zur Anpassung des Haushalts 2006 zum Ausdruck kommen, den das Kollegium der Kammer unterbreiten wird.

³ Bericht im Namen des Rechnungsausschusses von Herrn Pierre LANO, 9. Dezember 2005, *Dok. Parl.*, Abgeordnetenammer, 4. Sitzung der 51. Legislaturperiode 2005-2006, Nr. 2139/001, S. 189 ff.

⁴ Die Beträge der Ausgabenmittel sind von denen der Mittelzuweisung, wie sie im allgemeinen Ausgabenhaushalt eingetragen ist, verschieden, weil der Saldo der vorangegangenen Jahre verwendet wurde.

Während des Jahres 2005 hat sich das Kollegium aktiv an einer Arbeitsgruppe unter dem Vorsitz des Rechnungshofes beteiligt, um die Präsentation des Haushalts und des Jahresabschlusses von Institutionen, die eine Mittelzuweisung erhalten, zu reformieren. Das Projekt, das daraus hervorgegangen ist, wurde dem Rechnungsausschuss der Kammer vorgelegt und anlässlich des Anfangshaushalts 2006, welcher der Kammer sowohl gemäß der alten als auch in der neuen Darstellung übermittelt wurde, zum ersten Mal umgesetzt. Die Arbeitsgruppe setzt ihre Tätigkeiten 2006 fort, um die Weiterverfolgung dieser Reform zu gewährleisten. Der Verwalter repräsentiert das Kollegium innerhalb dieser Arbeitsgruppe.

2.3. EDV-Verwaltung und Verwaltung der Betriebsmittel

Auf der Ebene der elektronischen Datenverarbeitung wurden neben der täglichen Verwaltung der laufenden Systeme die Bemühungen zur Modernisierung des Intranetzes 2005 fortgesetzt.

Die Archivierung der Akten stellt ein großes Problem dar, vor allem auf Grund des akuten Platzmangels in den Räumlichkeiten des Kollegiums und der Risiken im Bereich der Sicherheit, die diese Enge auslösen kann. Um dem abzuhelpfen, sucht das Kollegium nach Lösungen in Form von belegbaren Flächen und Organisation, also in Bereichen, in denen die ICT-Zelle ihren Beitrag leisten kann. Die Prüfung dieses letzten Abschnitts ist eng mit der Umstrukturierung der EDV-Anlagen (Drucker und Scanner) der Institution verknüpft.

Der Platzmangel macht sich jedoch nicht nur auf der Ebene der Archivierung bemerkbar, sondern auch bei der reduzierten und manchmal nicht angemessenen Bürofläche, die den Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Das Kollegium wird diese Problematik in Kürze mit der Kammer aufgreifen. Es handelt sich in der Tat um einen der Bereiche, in dem eine bessere Synergie mit der Kammer angezeigt scheint.



II.

Analyse der Akten



II. ANALYSE DER AKTEN

1. Einleitung

Der Leser findet in diesem zweiten Teil zunächst eine ganze Reihe von allgemeinen statistischen Angaben, die einen Überblick über die Anzahl, die Sprache, das benutzte Kommunikationsmittel, die geographische Verteilung, die Bearbeitungsphase, die Zulässigkeit und die Weiterleitung der Akten sowie über die Evaluierung geben, mit der jede bearbeitete Akte geschlossen wird, ebenso wie über die betroffene föderale Verwaltung und die Sektoren (steuerlich, sozial usw.), aus denen diese Akten stammen.

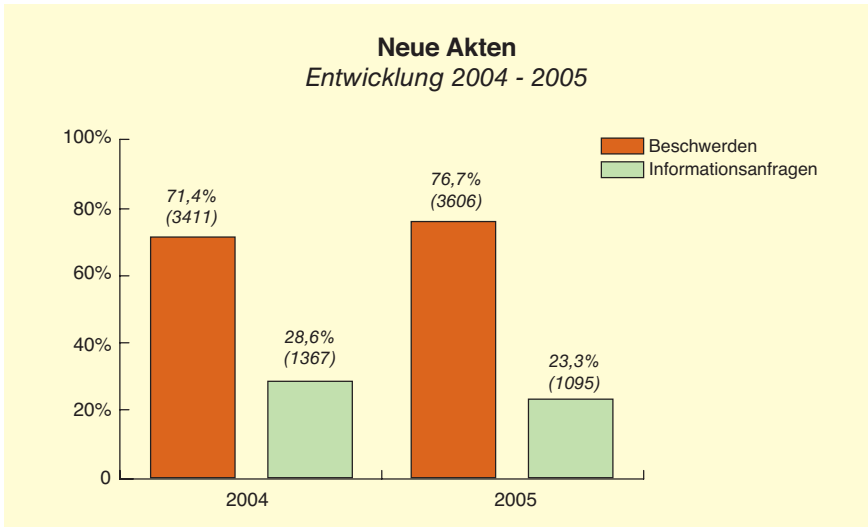
Der in diesem Jahresbericht 2005 in Betracht gezogene Zeitraum deckt das Kalenderjahr ab. Die in diesem II. Teil aufgegriffenen Zahlen erstatten über die Situation am 31. Dezember 2005 Bericht.

Soweit nichts anderes ausdrücklich angegeben ist, greifen die Tabellen und Grafiken mit dem Ziel, einen besseren Überblick über die Akten zu geben, die während des Tätigkeitsjahres 2005 eingereicht wurden, nur die neuen Akten des Tätigkeitsjahres auf. Mit dieser wohlüberlegten Entscheidung lässt sich vermeiden, dass die Akten der vorangegangenen Jahre, die 2005 noch in Bearbeitung sind, erneut in die Zahlen einfließen. Die während der vorangegangenen Tätigkeitsjahre eingereichten Akten werden noch global im Kommentar erwähnt und in einigen Grafiken ausdrücklich aufgegriffen, um auf diese Weise dennoch die gesamte Arbeitsbelastung für jedes Tätigkeitsjahr zu veranschaulichen. Soweit möglich, spiegeln die allgemeinen Zahlen die Entwicklung zwischen den Jahren 2004 und 2005 wider.

2. Allgemeine Statistiken

2.1. Neue Akten

Für das Tätigkeitsjahr 2005 beläuft sich die Gesamtzahl der neuen Akten auf 4.701; davon waren 1.095 Informationsanfragen (gegenüber 4.778 neuen Akten in 2004, wovon 1.367 Informationsanfragen waren). Mit anderen Worten: die tatsächliche Anzahl der Beschwerden ist von 3.411 in 2004 auf 3.606 in 2005 gestiegen.



Neben diesen neuen Akten befanden sich im Jahr 2005 noch 1.628 Akten aus vorangegangenen Tätigkeitsjahren in Bearbeitung, nämlich: 1 Akte, die 1998 angelegt worden war, 1, die 1999, 4, die 2000, 14, die 2001, 34, die 2002, 154, die 2003 und schließlich 1.420 Akten, die 2004 angelegt worden waren.

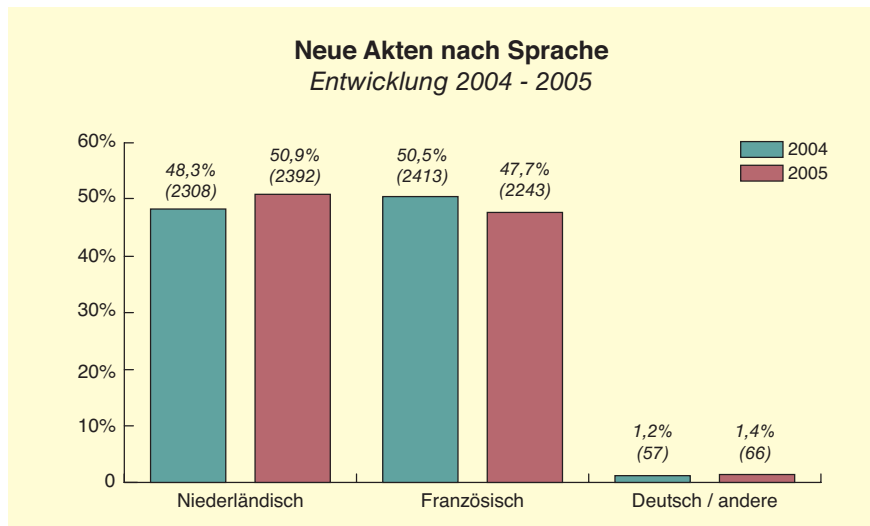
Unzulässige Akten oder Akten, die an andere Instanzen weitergeleitet worden waren, und die Informationsanfragen stellen einen nicht unerheblichen Teil der Arbeitsbelastung des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner dar. In der Tat kann die Entscheidung, eine Akte für unzulässig zu erklären oder an eine andere Instanz weiterzuleiten, sehr oft nur nach einer gründlichen Prüfung getroffen werden. Dies gilt im Übrigen auch für die Beantwortung der schriftlichen oder telefonischen Informationsanfragen.

Im Übrigen erhält das Kollegium nach wie vor sehr viele telefonische Informationsanfragen, die nicht als eine Akte angesehen werden (rund 1.800 Anfragen wurden 2005 an das Zentralsekretariat gerichtet). Obschon die Bearbeitung jeder dieser Informationsanfragen für sich genommen nicht viel Zeit in Anspruch nimmt, entsprechen diese für die gesamte Einrichtung nichtsdestoweniger einer Arbeitsbelastung, die auf ein Vollzeitäquivalent geschätzt werden kann.

2.2. Neue Akten nach Sprache

Die 4.701 neuen Akten des Tätigkeitsjahres 2005 verteilen sich je nach Sprache, in der sie eingereicht wurden, wie folgt: Französisch:

2.243 oder 47,7%, Niederländisch: 2.392 oder 50,9%, sonstige (davon Deutsch): 66 oder 1,4%. Die nachstehende Grafik zeigt die Entwicklung der Anzahl der Akten nach Sprache für die Tätigkeitsjahre 2004 und 2005.

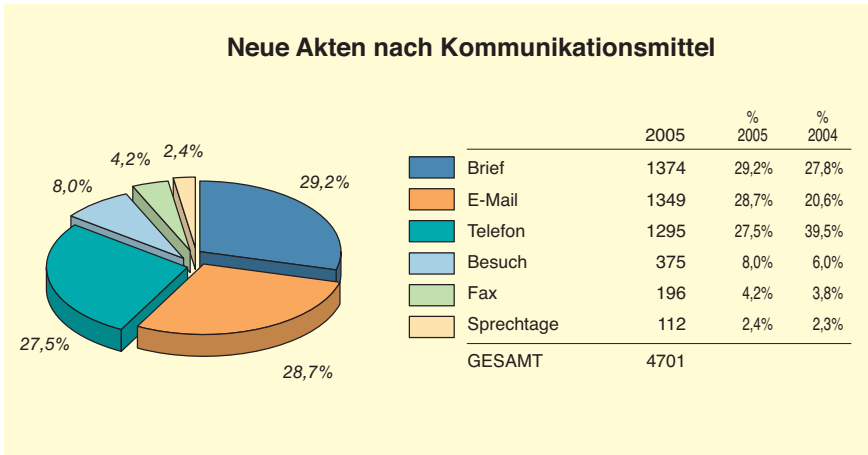


Die Aufteilung zwischen den neuen Beschwerden und Informationsanfragen führt zu folgendem Ergebnis:

- Neue Beschwerden (3.606) : Französisch: 1.746 oder 48,4%, Niederländisch: 1.804 oder 50,0%, sonstige (davon Deutsch) 56 oder 1,6%;
- Informationsanfragen (1.095): Französisch: 497 oder 45,4%, Niederländisch: 588 oder 53,7%, sonstige (davon Deutsch): 10 oder 0,9%.

2.3. Neue Akten nach Kommunikationsmittel

Die nachstehende Grafik gibt für das Tätigkeitsjahr 2005 die Aufteilung der neuen Akten entsprechend dem Kommunikationsmittel wieder, das verwendet wurde, um die Beschwerde oder die Informationsanfrage einzureichen, sowie einen Vergleich in Prozent mit dem Jahr 2004. In absteigender Reihenfolge hat das Kollegium 1.374 Akten verzeichnet, die auf Grund eines Briefes angelegt wurden, 1.349 auf Grund elektronischer Post (E-Mail), 1.295 telefonisch, 375 nach einem Besuch des Kollegiums, 196 auf Grund eines Telefax und schließlich 112 bei den ständigen Vertretungen in den Provinzen.



2.4. Geographische Verteilung der neuen Akten

Die nachstehende Grafik gibt einen Überblick über die geographische Verteilung der 4.282 neuen Akten auf die 10 Provinzen und den Verwaltungsbezirk Brüssel⁵. Es handelt sich natürlich nur um Akten, bei denen der Wohnsitz des Beschwerdeführers bekannt ist (was nicht immer der Fall ist, wenn es sich um Akten handelt, die per E-Mail eingereicht wurden, oder um Informationsanfragen oder - und das versteht sich von selbst - um anonyme Beschwerden), soweit dieser Wohnsitz in Belgien liegt. In der Tat wurden 165 Akten von Personen eingereicht, die ihren Wohnsitz im Ausland haben (gegenüber 121 in 2004).

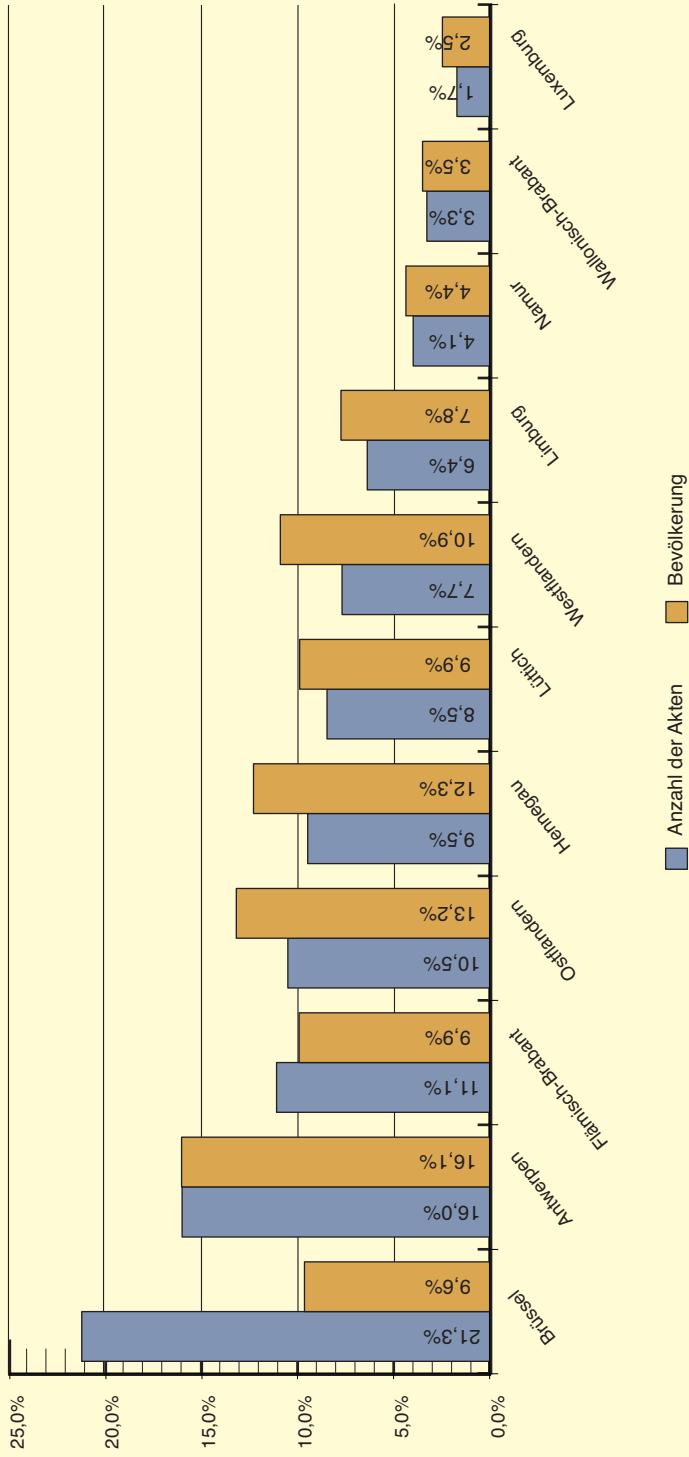
2.5. Beschwerden in den verschiedenen Bearbeitungsphasen

Wie in Artikel 12 der inneren Dienstordnung des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner⁶ näher angegeben, gibt es zehn mögliche Bearbeitungsphasen der Akten, die verschiedenen Phasen oder Bearbeitungsmöglichkeiten der Beschwerden entsprechen: Empfangsbestätigung, Ermittlung, Untersuchung, Vermittlungsverfahren, unzulässige Akten, Aussetzungen, Vorschlag, offizielle Empfehlung, Weiterleitung und Abschließen der Akte.

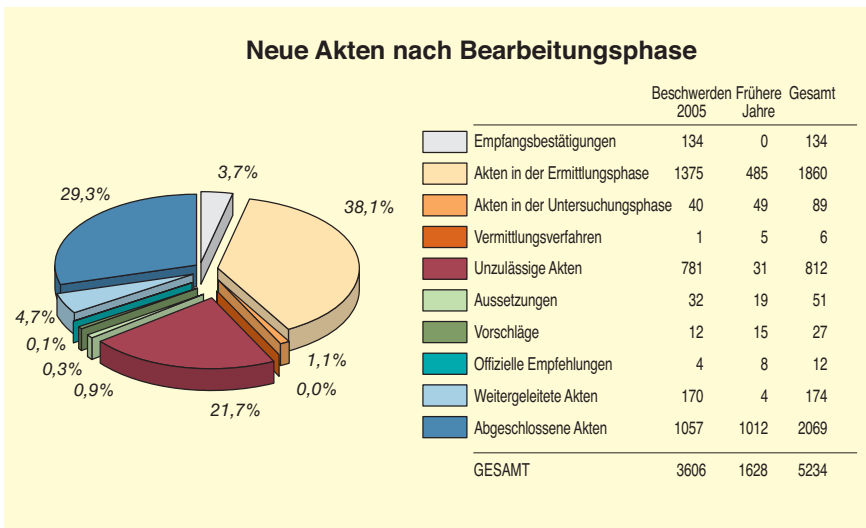
⁵ 2005, INS, Föderaler öffentlicher Dienst Wirtschaft, KMU, Mittelstand & Energie (Bevölkerungszahlen zum 01.01.2005).

⁶ B.S., 27. Januar 1999, S. 2339-2345 ; KFO, *Jahresbericht 1997*, S. 44-46.

Vergleich zwischen der Anzahl neuer Akten und der Bevölkerung nach Provinz + Brüssel



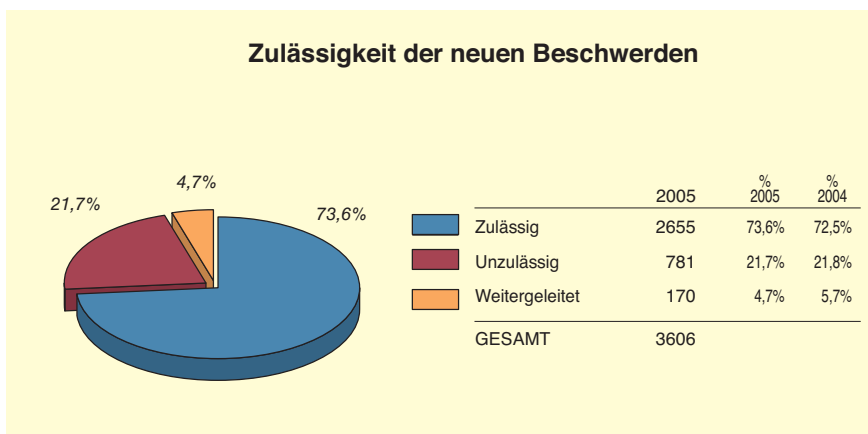
Die nachstehende Graphik gibt sowohl für die neuen Beschwerden aus dem Jahr 2005 als auch für die aus früheren Jahren die Bearbeitungsphase am 31. Dezember 2005 wieder. Da die Bearbeitungsphasen einer Beschwerde sich verändern, ist es mit dieser Graphik lediglich möglich, die Bearbeitungsphase zu einem bestimmten Zeitpunkt des Verfahrens zu erfahren. Insgesamt wurden noch 2.128 Beschwerden am 31. Dezember 2005 bearbeitet. Diese Zahl vermittelt eine Vorstellung von der gesamten Arbeitsbelastung, die noch am Ende des Tätigkeitsjahres bestand.



2.6. Zulässigkeit der neuen Beschwerden

Von den 3.606 neuen Beschwerden, die 2005 eingereicht wurden, waren 781 unzulässig, 170 Beschwerden wurden an Vermittlungs- oder Beschwerdedienste oder, in Ermangelung eines Besseren, an die Institutionen weitergeleitet, gegen die die Beschwerden formuliert worden waren. Die verbleibenden 2.655 Beschwerden wurde für zulässig erklärt.

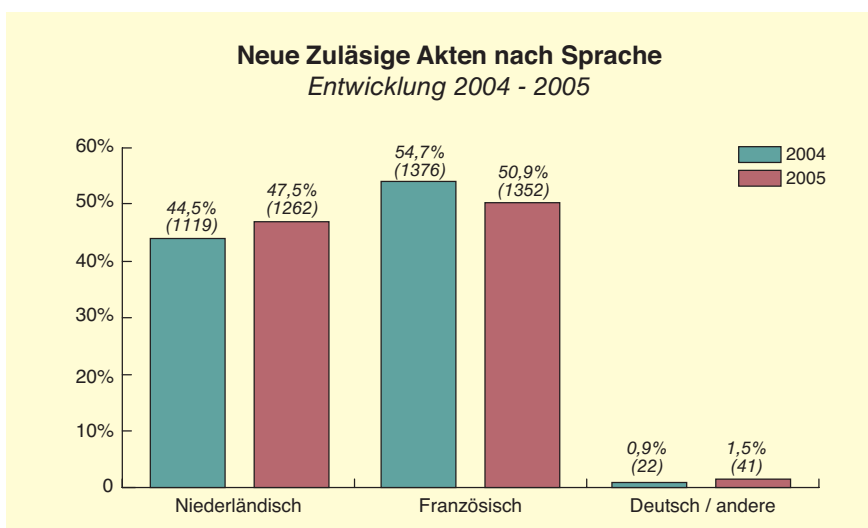
Die nachstehende Graphik gibt für das Tätigkeitsjahr 2005 einen Überblick über die Zulässigkeit der neuen Beschwerden und zieht einen prozentualen Vergleich mit dem Tätigkeitsjahr 2004. Im Gegensatz zu den vorangegangenen Jahren wurden die verzeichneten schriftlichen und mündlichen Informationsanfragen nicht berücksichtigt (1.095 im Jahr 2004).



2.7. Neue zulässige Beschwerden nach Sprache

2005 verteilten sich die 2.655 neuen zulässigen Beschwerden wie folgt nach der Sprache, in der sie eingereicht wurden: Französisch: 1.352 (50,9%), Niederländisch: 1.262 (47,5%), sonstige (davon Deutsch): 41 (1,5%).

Die nachstehende Graphik gibt die Entwicklung dieser neuen zulässigen Beschwerden während der letzten beiden Tätigkeitsjahre wieder.



2.8. Neue weitergeleitete Beschwerden

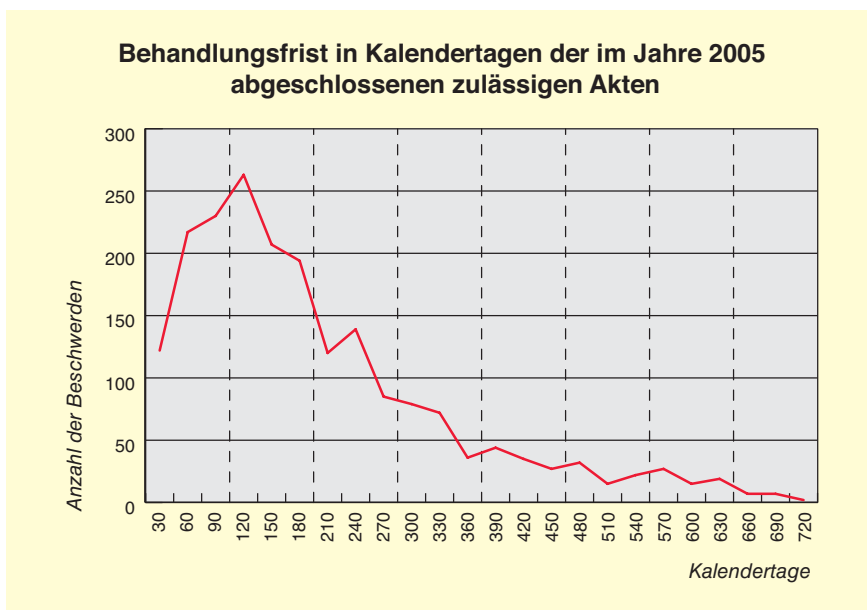
2005 wurden 170 zulässige Beschwerden an folgende Ombudsdienste und Institutionen weitergeleitet:

Adressaten der weitergeleiteten neuen Beschwerden	Anzahl	%
Föderale Behörden	45	26,5%
Ombudsmann der Flämischen Gemeinschaft	26	15,3%
Ombudsdienst Pensionen	19	11,2%
Hoher Justizrat	11	6,5%
Ombudsdienst für Telekommunikation	10	5,9%
Ombudsdienst der Französischsprachigen Gemeinschaft	10	5,9%
Ombudsdienst der Post	9	5,3%
Lokale Ombudsdienste	8	4,7%
Ombudsmann der Wallonischen Region	7	4,1%
Private Beschwerdedienste (Banken, Versicherungen, ...)	6	3,5%
Ombudsdienst der NGBE	5	2,9%
Gemeinschaften und Regionen	4	2,4%
P-Ausschuss	3	1,8%
Föderale Kommission "Rechte des Patienten" - Ombudsdienst	3	1,8%
Lokale Behörden	2	1,2%
Flämisches Kommissariat der Rechte des Kindes	1	0,6%
Ausländische Ombudsdienste	1	0,6%
	170	

Im Jahresbericht 2004 waren in dieser Tabelle ebenfalls die Informationsanfragen aufgeführt, die an föderale Verwaltungen oder an deren Informationsdienste „weitergeleitet“ worden waren. Aus diesem Grund beläuft sich die Zahl der Beschwerden, die an föderale Verwaltungen weitergeleitet wurden, lediglich auf 45 für das Tätigkeitsjahr 2005. Dabei handelt es sich unter anderem um Beschwerden, die weitergeleitet wurden, weil der Beschwerdeführer bei der betreffenden Verwaltung keine vorherigen Schritte unternommen hatte.

2.9. Bearbeitungszeit der abgeschlossenen zulässigen Beschwerden

Die nachstehende Graphik gibt – in Zeiträumen von 30 Kalendertagen – die Angaben in Zahlen wider, die sich auf die Bearbeitungsdauer der zulässigen, in 2005 abgeschlossenen Beschwerden beziehen. Die Graphik greift sowohl die neuen Beschwerden als auch die aus früheren Jahren auf.



Aus diesen Angaben geht hervor, dass von diesen 2.066 Beschwerden 1.233 (59,7 %) innerhalb von 6 Monaten abgeschlossen wurden, 531 Beschwerden (25,7%) wurden innerhalb eines Jahres abgeschlossen, 175 (8,5%) innerhalb von 18 Monaten und 77 Beschwerden (3,7%) wurden schließlich innerhalb von 2 Jahren abgeschlossen. Bei 50 Beschwerden (2,4%) waren schließlich mehr als 720 Bearbeitungstage bis zum Abschluss nötig.

Für diese lange Bearbeitungsdauer gab es mehrere Gründe:

- die Komplexität der Problematik, die verschiedene Verwaltungen, ja sogar verschiedene Machtebenen betreffen kann;
- die langsame Reaktion der Personen – und zwar sowohl der Beschwerdeführer als auch der Verwaltungen –, die vom Kollegium in der Ermittlungsphase der Akte befragt wurden;
- die Verspätung des Kollegiums beim förmlichen Abschluss der Beschwerden, deren Bearbeitung endgültig fertig gestellt ist.

2.10. Bewertung der abgeschlossenen zulässigen Beschwerden

Die zulässigen und endgültig abgeschlossenen Beschwerden werden in einer der folgenden Bewertungskategorien⁷ bewertet:

⁷ KFO, Jahresbericht 2000, S. 16-17.

Die Bewertung „*angemessene Verwaltung*“ wird erteilt, wenn das Vorgehen der Verwaltung nicht zu beanstanden ist oder wenn der Fehler aus eigenem Antrieb beseitigt wird, bevor das Kollegium der föderalen Ombudsmänner eingreift.

Die Bewertung „*angemessene Verwaltung nach Intervention*“ zeigt an, dass die Verwaltung einen Fehler gemacht hat, der nach Eingreifen des Kollegiums behoben wurde.

Das Kollegium schließt eine Akte im „*Konsens*“ ab, wenn ein Problem entweder durch eine Vermittlung oder durch die Beseitigung eines Missverständnisses gelöst wurde, ohne dass wirklich von angemessener oder unangemessener Verwaltung die Rede sein kann.

Die Bewertung „*geteilte Verantwortung*“ wird erteilt, wenn der Beschwerdeführer und die Verwaltung je zu einem Teil für die unangemessene Verwaltung verantwortlich sind.

Die Bewertung „*unangemessene Verwaltung*“ wird erteilt, wenn ein von der Verwaltung begangener Fehler trotz Eingreifens des Kollegiums nicht behoben wurde.

Was die Bewertung „*unbestimmbare Verantwortung*“ anbelangt, so wird diese verwendet, wenn weder die Verantwortlichkeit des Beschwerdeführers noch die der Verwaltung eindeutig festgestellt werden kann.

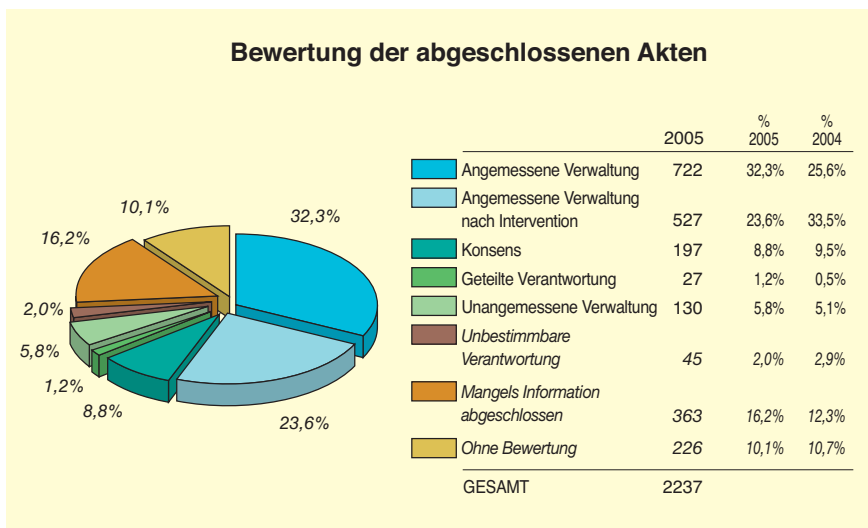
Eine Akte wird „*mangels Information abgeschlossen*“, wenn der Beschwerdeführer dem Kollegium keine ergänzenden Informationen mitgeteilt hat, die für die Bearbeitung seiner Akte unbedingt erforderlich sind.

Und schließlich schließt das Kollegium der föderalen Ombudsmänner diejenigen Akten, deren Problem vor Eingreifen des Kollegiums, aber nach Einschreiten eines Dritten, bzw. nach Eingreifen des Kollegiums geklärt wurde, ohne dass eindeutig festgestellt werden kann, ob das Eingreifen des Kollegiums entscheidend zur Klärung des Problems beigetragen hat, „*ohne Bewertung*“ ab. Es kann auch sein, dass ein Einzelfall ohne Eingreifen des Kollegiums geklärt wurde, während das strukturelle Problem oder die Vorschrift der Verordnung, die für den Streit ursächlich war, unverändert fortbesteht.

Die nachstehende Grafik gibt eine Übersicht über die 2.066 Beschwerden, die 2005 abgeschlossen wurden (einschließlich der Beschwerden, die in den vorangegangenen Jahren eingereicht wurden) : 722 „*angemessene Verwaltung*“, 527 „*angemessene Verwaltung*

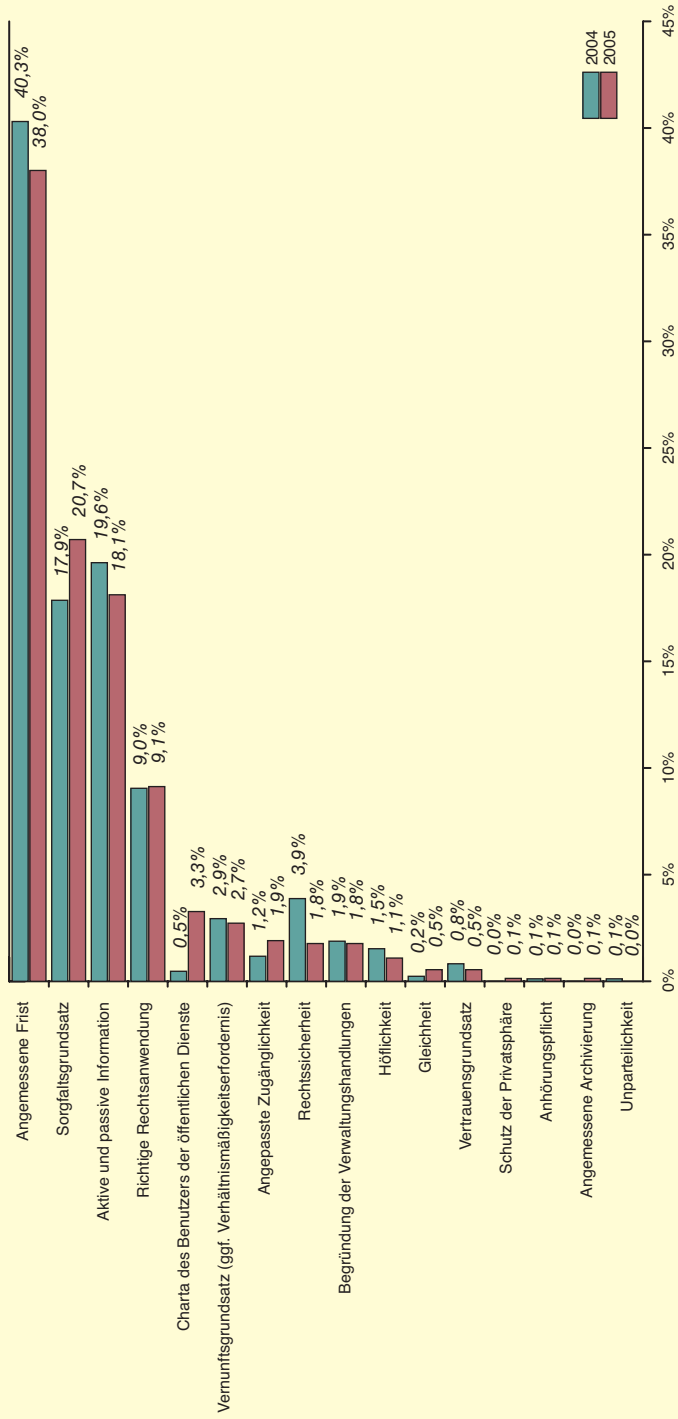
nach Intervention“, 130 „unangemessene Verwaltung“, 197 „Konsens“, 27 „geteilte Verantwortung“, 45 „unbestimmbare Verantwortung“, 363 „mangels Information abgeschlossen“ und 226 „ohne Bewertung“.

Der Unterschied zwischen der Anzahl der Bewertungen (2.237) und der Anzahl der abgeschlossenen Beschwerden (2.066) ist damit zu erklären, dass dieselbe Akte mehrere Verwaltungen betreffen und folglich mit mehreren Bewertungen abgeschlossen werden kann. Die Graphik beinhaltet außerdem einen prozentualen Vergleich mit dem Tätigkeitsjahr 2004, ohne Doppelzählung, da es sich um abgeschlossene Akten handelt (sowohl die Beschwerden des betreffenden Jahres als auch die aus vorangegangenen Jahren).



Die nachstehende Grafik gibt einen Überblick über die Kriterien der angemessenen Verwaltung, die in den 657, mit der Bewertung „unangemessene Verwaltung“ oder „angemessene Verwaltung nach Intervention“ im Tätigkeitsjahr 2005 abgeschlossenen Akten missachtet wurden, sowie einen Vergleich mit dem Tätigkeitsjahr 2004. In diesem Zusammenhang sei erwähnt, dass es immer wieder vorkommt, dass mehrere Kriterien der angemessenen Verwaltung in ein und derselben Akte missachtet werden. Daraus folgt, dass die Summe der in der Tabelle angegebenen Kriterien (734) größer ist als die Zahl der abgeschlossenen Akten (657).

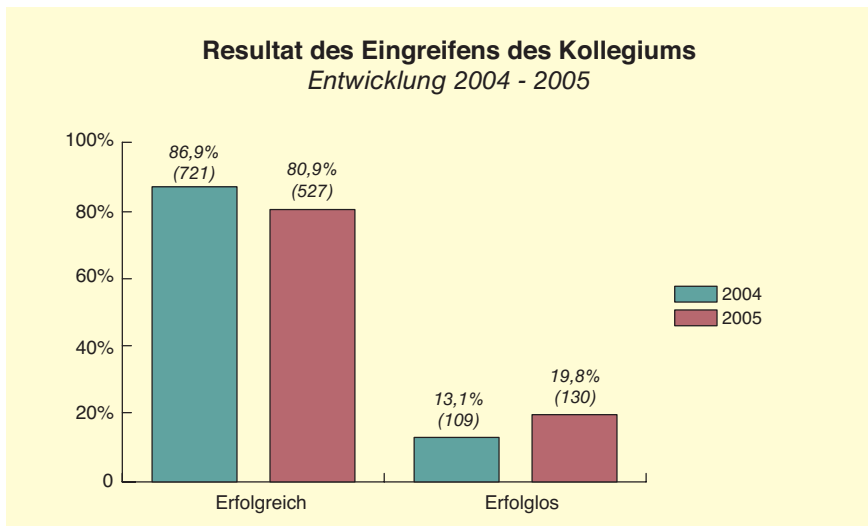
Anwendung der Bewertungskriterien Entwicklung 2004 - 2005



2.11. Ergebnis des Eingreifens des Kollegiums

Die nachstehende Graphik zeigt für die Tätigkeitsjahre 2004 und 2005 die Ergebnisse des Eingreifens des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner in den Fällen einer erwiesenen Funktionsstörung. Unter Eingreifen versteht man die Gesamtheit aller Informationsanfragen, Anweisungen, Vorschläge, Vermittlungen und offiziellen Empfehlungen des Kollegiums.

Um den Vergleich mit dem Vorjahr nicht zu verfälschen, greift diese Graphik lediglich die Bewertungen „*angemessene Verwaltung nach Intervention*“ und „*unangemessene Verwaltung*“ auf und lässt die 197 Akten unberücksichtigt, in denen das Problem trotzdem positiv gelöst wurde und die schließlich mit der Bewertung „*Konsens*“ abgeschlossen wurden. Das Kollegium wird ab dem kommenden Jahr eine angepasste Graphik vorstellen, bei der alle positiven Interventionen berücksichtigt werden.



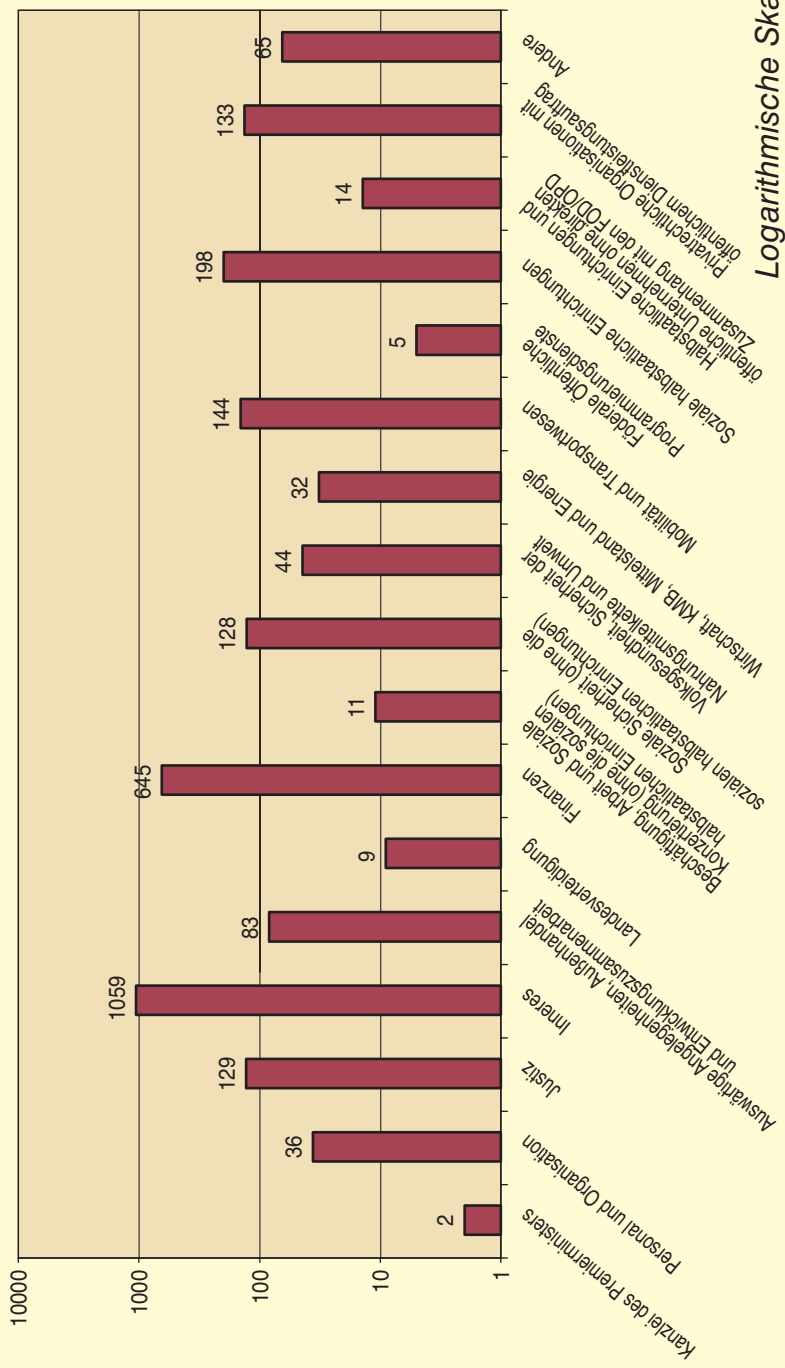
2.12. Zulässige Beschwerden nach Verwaltung und nach Bereich

Die Aufteilung der verschiedenen zulässigen Beschwerden nach Verwaltung ergibt folgendes Bild:

Zulässige Beschwerden nach Verwaltung	2005			
	Neue		Alle	
Kanzlei des Premierministers	2	0,1%	5	0,1%
Personal und Organisation	36	1,3%	44	1,0%
Justiz	129	4,7%	221	4,9%
Inneres	1059	38,7%	1848	41,1%
Auswärtige Angelegenheiten, Außenhandel und Entwicklungszusammenarbeit	83	3,0%	205	4,6%
Landesverteidigung	9	0,3%	11	0,2%
Finanzen	645	23,6%	1085	24,1%
Beschäftigung, Arbeit und Soziale Konzertierung (ohne die sozialen halbstaatlichen Einrichtungen)	11	0,4%	25	0,6%
Soziale Sicherheit (ohne die sozialen halbstaatlichen Einrichtungen)	128	4,7%	185	4,1%
Volksgesundheit, Sicherheit der Nahrungsmittelkette und Umwelt	44	1,6%	56	1,2%
Wirtschaft, KMB, Mittelstand und Energie	32	1,2%	54	1,2%
Mobilität und Transportwesen	144	5,3%	180	4,0%
Föderale Öffentliche Programmierungsdienste	5	0,2%	8	0,2%
Soziale halbstaatliche Einrichtungen	198	7,2%	276	6,1%
Halbstaatliche Einrichtungen und öffentliche Unternehmen ohne direkten Zusammenhang mit den FÖD/ÖPD	14	0,5%	24	0,5%
Privatrechtliche Organisationen mit öffentlichem Dienstleistungsauftrag	133	4,9%	170	3,8%
Andere	65	2,4%	98	2,2%
	2737		4495	
<i>Darunter Beschwerden von Beamten</i>	95		154	

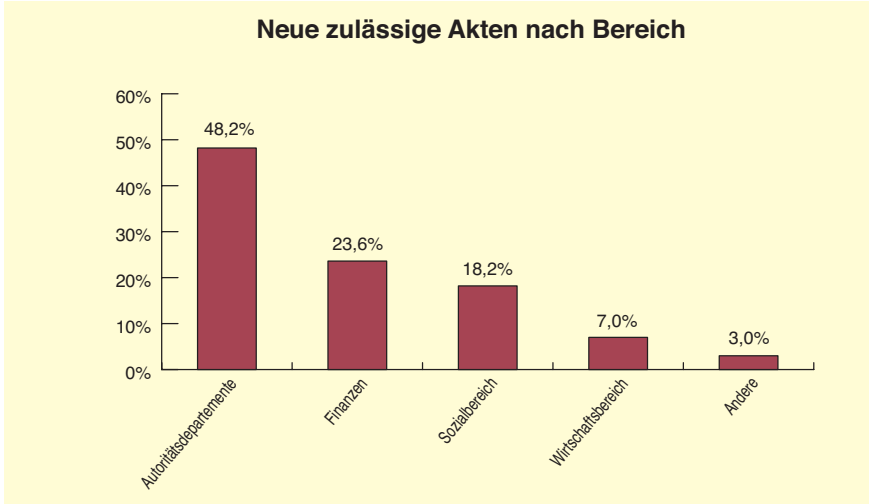
Da ein und dieselbe Beschwerde mehrere Verwaltungsbehörden betreffen kann, ist die Zahl der Beschwerden oder Vermittlungsanträge je Verwaltung höher als die Zahl der zulässigen Beschwerden (2.737 gegenüber 2.655 neuen Beschwerden im Tätigkeitsjahr 2005). Die Tabelle unterscheidet zwischen den Beschwerden, die 2005 eingereicht wurden, und denjenigen aus früheren Jahren.

Neue zulässige Akten nach Verwaltung (Gesamt=2737)



Logarithmische Skala

Gemäß diesem Gesamtüberblick wird in der folgenden Graphik eine Aufteilung nach Sektoren der Beschwerden aus dem Tätigkeitsjahr 2005 dargestellt, die in den vorangegangenen Tabellen und Graphiken aufgeführt wurden.



III.

Empfehlungen



III. EMPFEHLUNGEN

Zu den Aufgaben, die den föderalen Ombudsmännern ausdrücklich mit Artikel 1, Abs. 3 des Gesetzes vom 22. März 1995 zur Einsetzung der föderalen Ombudsmänner (im Folgenden „das Gesetz“ genannt) erteilt wurden, gehört es, auf der Basis der Feststellungen, die anlässlich der Prüfung der Beschwerden bezüglich des Funktionierens der föderalen Behörden gemacht wurden, Empfehlungen auszusprechen.

Die Empfehlungen des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner sind entweder „allgemeiner“ oder „offizieller“ Art.

- a) Die „*offiziellen*“ Empfehlungen: gemäß Artikel 14, Absatz 3 des Gesetzes können die Ombudsmänner im Rahmen der Bearbeitung der Beschwerden jede Empfehlung, die sie für zweckmäßig halten, an die Verwaltungsbehörde richten⁸.
- b) Die „*allgemeinen*“ Empfehlungen: Artikel 15, Absatz 1 des Gesetzes sieht vor, dass der Jahrestätigkeitsbericht und die eventuellen Zwischenberichte, die die Ombudsmänner an die Abgeordnetenkammer richten, diejenigen Empfehlungen enthalten, die sie für zweckmäßig halten, und die Funktionsstörungen darlegt, auf die die Ombudsmänner im Rahmen ihrer Tätigkeit stoßen.

In dem Bemühen um eine dynamische Weiterverfolgung der Berichte des Petitionsausschusses über die Empfehlungen des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner hat die Abgeordnetenkammer 2003 in jedem ständigen Ausschuss die Funktion des „Ombudspromotors“⁹ geschaffen.

Im Mai 2005 hat der Petitionsausschuss beschlossen, die allgemeinen Empfehlungen des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner von nun an nach Themen zu prüfen, die den Aufgabenbereichen der verschiedenen ständigen Ausschüsse entsprechen, und diese mit den Mitgliedern des betreffenden ständigen Ausschusses zu verknüpfen. Die Ombudsmänner werden eingeladen, ihre vorrangigen Empfehlungen vor dem Ausschuss zu erläutern. Der für das Sachgebiet zuständige Ombudspromotor hat den Auftrag, den Inhalt der Diskussion in seinem ständigen Ausschuss aufzuzeichnen und gegebenenfalls einen Gesetzes- oder Verordnungsvorschlag

⁸ Eine zusammenfassende Liste der 2005 formulierten Empfehlungen ist auf der Seite 54 wiedergegeben.

⁹ Artikel 38 der inneren Dienstordnung der Abgeordnetenkammer.

abzufassen, der von den Mitgliedern des Petitionsausschusses mitunterzeichnet wird. Er erhält anschließend den Auftrag, die Prüfung des Vorschlags in seinem Petitionsausschuss zu verfolgen. Der Petitionsausschuss hat sich gemäß diesem Verfahren vier Mal im Juni und Juli 2005 versammelt, um die Empfehlungen zu prüfen, die von unseren Vorgängern als vorrangig bezeichnet worden waren; dabei handelt es sich um Empfehlungen, die die Justiz und das Innere betreffen, sowie um transversale Empfehlungen.

Bei unserem Amtsantritt wollten wir den Stand der allgemeinen Empfehlungen, die von unseren Vorgängern formuliert wurden, ermitteln. Dieser wird in der Form einer im Anhang beigefügten Tabelle wiedergegeben¹⁰.

Wir haben uns dafür entschieden, in dieser Bilanz zwischen 3 verschiedenen Kategorien von allgemeinen Empfehlungen zu unterscheiden: die transversalen Empfehlungen, die alle föderalen Verwaltungsbehörden betreffen; die thematischen Empfehlungen, die eine Abteilung oder eine bestimmte Behörde betreffen und schließlich die Empfehlungen, die unsere Vorgänger der Institution selbst gewidmet haben (und die im wesentlichen 1997 und 1999 formuliert wurden).

Was die zuletzt genannten Empfehlungen anbelangt, haben wir dem Petitionsausschuss angezeigt, dass wir diese nicht mehr im Rahmen der Weiterverfolgung der allgemeinen Empfehlungen gemäß Artikel 15 des Gesetzes einschließen wollen. Ohne die Bedeutung dieser Fragen, die einige von ihnen für die Zuständigkeiten und die Aktionsmöglichkeiten des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner aufwerfen, in Frage zu stellen, sind wir in Tat der Auffassung, dass diese nicht in den Bereich seiner Empfehlungsaufgabe fällt, die in Artikel 1 des Gesetzes vorgesehen ist. Diese Fragen haben im Gegenteil ihren Platz im Rahmen der Darstellung der Schwierigkeiten, auf die die Ombudsmänner bei der Ausübung ihrer Tätigkeiten stoßen, und die von nun an Gegenstand einer getrennten Erläuterung im Jahresbericht sein werden.

Wenn man von den Empfehlungen, die sich auf die Institution selbst bezogen haben, absieht, hat die Prüfung der Weiterverfolgung, die den von unseren Vorgängern formulierten allgemeinen Empfehlungen vorbehalten war, letztlich ein ermutigendes Ergebnis gezeigt.

¹⁰ KFO, *Jahresbericht 2005*, S. 64-69.

Von den 44 allgemeinen Empfehlungen wurden 20 abgeschlossen, weil das angeprangerte Problem behoben worden war¹¹. Wenn dieser Erfolg auch nicht immer das Ergebnis einer parlamentarischen Initiative ist, so werden diese Empfehlungen auf jeden Fall zu der Diskussion beigetragen haben, die es ermöglicht hat, zu einer Lösung zu gelangen. Davon zeugen die Diskussionen, die den Empfehlungen im Petitionsausschuss gewidmet waren, und die zahlreichen parlamentarischen Anfragen, in denen diese erwähnt wurden. Die allgemeinen Empfehlungen der Ombudsmänner sind in der Tat nicht immer dazu bestimmt, in eine Gesetzesinitiative umgesetzt zu werden. Wenn dies trotzdem möglich ist, ergreift manchmal die Regierung die Gelegenheit, diese in einen Gesetzesentwurf zu integrieren.

14 Empfehlungen sind noch anhängig. Wir berichten nachstehend über die jüngsten Entwicklungen dieser Empfehlungen. Unter diesen sind 6 von insgesamt 7 Empfehlungen, die von unseren Vorgängern als vorrangig angesehen wurden, im Rahmen der 2005 eingeführten neuen Arbeitsmethode im Petitionsausschuss diskutiert worden.

1. Allgemeine Empfehlungen

1.1. Allgemeine Empfehlungen 2005

In diesem Jahr werden wir keine neuen allgemeinen Empfehlungen formulieren. Da wir unser Amt am 8. November 2005 angetreten haben, hatten wir nur sieben Wochen zu unserer Verfügung, um die Beschwerden zur Kenntnis zu nehmen, die während des Tätigkeitsjahres bearbeitet worden waren und die zu einer Empfehlung hätten führen können. Diese Frist war nicht ausreichend, um einen konstruktiven Dialog mit den betroffenen Verwaltungen zu ermöglichen. Wir sind in der Tat der Auffassung, dass es kontraproduktiv wäre, voreilig eine Empfehlung auszusprechen, ohne die Feststellungen, die der Beschwerde zugrunde liegen, vorab mit der Verwaltung und ihrem Minister erörtert zu haben. Dieser Schritt, der weit davon entfernt ist, die Unabhängigkeit der Ombudsmänner in Frage zu stellen, stellt nicht nur ein unabdingbares Zeichen des Respekts für die Arbeit und den Sachverstand der Verwaltung dar, sondern dürfte ebenfalls die Glaubwürdigkeit der Empfehlun-

¹¹ Sieben waren gegenstandslos geworden oder in einer anderen Empfehlung aufgegriffen worden und drei waren 2005 von unseren Vorgängern abgeschlossen worden.

gen des Kollegiums stärken, indem er im Voraus ihre möglichen – und manchmal ungeahnten – Wirkungen überprüft, um diese besser abstimmen zu können.

1.2. Weiterverfolgung der allgemeinen Empfehlungen der vorangegangenen Jahre während des Tätigkeitsjahres 2005

1.2.1. Transversale Empfehlungen

AE 99/02: Schaffung einer Ad-hoc-Arbeitsgruppe zur Beobachtung der Ausführung des Gesetzes über die formelle Begründung der Verwaltungsakte

Nach den von den betroffenen Verwaltungen (FÖD Auswärtige Angelegenheiten, Generaldirektion der konsularischen Angelegenheiten; FÖD Finanzen, Verwaltung der Vermögensdokumentation - Bereich Kataster - AFED und Verwaltung der Eintreibung; FÖD Inneres, Ausländeramt; FÖD Soziale Sicherheit, Generaldirektion der Selbstständigen) geleisteten Anstrengungen und der Motivationssteigerung an den Stellen, an denen das Kollegium über eine lückenhafte Motivation berichtet hatte, wurden bzw. werden die verschiedenen Problemstellungen, die den Ausgangspunkt dieser Empfehlungen gebildet hatten, in Kürze gelöst.

AE 99/05: Ergreifen der erforderlichen Maßnahmen, um die Öffentlichkeit besser über das Bestehen und die Rolle der Informationsbeamten zu informieren

Im Rahmen der Kopernikus-Reform wurden Kommunikationsbeamte innerhalb der föderalen Verwaltung (COMMnetkern) eingeführt, um sowohl die interne als auch die externe Kommunikation zu fördern. Der COMMnetkern hat über den Stand seines Projektes einer einzigen grünen Telefonnummer für alle föderalen Verwaltungen berichtet. Das Parlament hat den Minister für das öffentliche Amt zu diesem Projekt befragt¹². Den Angaben der Kanzlei des Premierministers zufolge wird die Weiterverfolgung des Projekts im Rahmen der Entwicklung des föderalen *Contact Center* sichergestellt. Im Zeitpunkt der Drucklegung des vorliegenden Jahresberichts befand sich das Projekt noch im Reflexionsstadium.

¹² *Vollständiges Protokoll*, Abgeordnetenversammlung, ordentliche Sitzungsperiode 2005-2006, Frage Nr. 6791 (Bex), CRIV51 Kom. 615, S. 5-7.

AE 99/06 : Verpflichtung des Bürgers, bestimmte Unterlagen vorzulegen, obwohl die Verwaltung die Mittel hat oder leicht über die Mittel verfügen könnte, sich diese selbst zu besorgen

Die föderalen Ombudsmänner sind 2004 mit dem Staatssekretär für die Vereinfachung der Verwaltung zusammengetroffen, für den diese Problematik Vorrang¹³ hat. Ziel des Staatssekretärs war es, ein System einzuführen, damit die föderalen öffentlichen Dienste vom Bürger keine Angaben oder Bescheinigungen mehr verlangen, die bereits registriert sind oder über die bereits die Gemeindeverwaltung verfügt. Es ist zweckmäßig daran zu erinnern, dass die Zentrale Datenbank der Sozialen Sicherheit und die Zentrale Unternehmensdatenbank bereits im Sozialbereich bzw. im Wirtschaftsbereich in diesem Sinne tätig sind.

Diese Empfehlung wurde im Juli 2005 im Petitionsausschuss aufgegriffen. In seinem Vermerk, den der Staatssekretär für die Vereinfachung der Verwaltung im Juli 2005 beim Petitionsausschuss hinterlegt hat, hat dieser angegeben, dass die Agentur für die Vereinfachung der Verwaltung (AVA) in einer Reihe von Dienststellen Pilotprojekte eingeführt und ebenfalls ein globales Screening der FÖD bezüglich ihres Zugangs zum Nationalregister vorgesehen hat.

Der Ausschuss für Inneres und Verwaltungsangelegenheiten des Senats prüft zurzeit einen Gesetzesvorschlag, welcher vorsieht, dass die Verwaltung den Bürger auffordert, Daten mitzuteilen, sofern noch keine andere Verwaltung bereits über diese Daten verfügt¹⁴.

Im Sinne dieser Empfehlung ist es zweckmäßig, auf das Projekt der „einheitlichen Steuerakte“ hinzuweisen, das vom Staatssekretär für die Modernisierung der Finanzen betrieben wird, mit dem das Kollegium zusammengetroffen ist: es wird sich um ein elektronisches Dokument handeln, in dem alle Steuerangaben eines Steuerpflichtigen enthalten sind. Dieses Dokument wird von den befugten Bediensteten der verschiedenen betroffenen Dienststellen des FÖD Finanzen eingesehen werden können, wodurch verhindert wird, dass die Steuerverwaltung ein und dieselbe Information mehrfach beim Steuerpflichtigen anfordert. Bei dieser Einsichtnahme wird der Schutz der Privatsphäre gewährt. Auf eine dies-

¹³ Siehe hierzu *Allgemeinpolitischer Vermerk bezüglich der Vereinfachung der Verwaltung* vom 26. November 2003 und die Webseite www.sav.fgov.be.

¹⁴ Gesetzesvorschlag zur *Verbesserung der Beziehungen zwischen dem Bürger und der Verwaltung* (Cornil), *Parl. Dok.*, Senat, außerordentliche Sitzungsperiode 2003, Art. 12, 11. Juli 2003, 3-67/1.

bezügliche Frage eines föderalen Abgeordneten hat der Staatssekretär für die Modernisierung der Finanzen angegeben, dass dieses Projekt von der Regierung genehmigt worden sei und sich in der Durchführung¹⁵ befinde.

Im Rahmen der Weiterverfolgung dieser Empfehlung ist es ebenfalls zweckmäßig, auf die Anpassung des EDV-Systems von SELOR hinzuweisen, die es insbesondere ermöglichen soll, alle zweckmäßigen Angaben bezüglich eines Bewerbers in einer *einzigsten Akte* zu speichern. Auf diese Weise ist seit 2004 der Grundsatz der *einzigsten Akte* für die im Rahmen der „*internen Ausschreibung*“ (Mobilität) organisierten Auswahlverfahren sowie für die Auswahl von vertraglichen Bediensteten Wirklichkeit geworden. Ab sofort ist es möglich, einen Lebenslauf im Rahmen einer Online-Anmeldung auszufüllen und diesem elektronischen Lebenslauf einen personalisierten Lebenslauf sowie eine Kopie des oder der Ausbildungsabschlüsse beizufügen. Im Laufe des Jahres 2005 haben alle föderalen öffentlichen Dienste, halbstaatlichen und wissenschaftlichen Einrichtungen, die über die *interne Ausschreibung* neue vertragliche Mitarbeiter einstellen wollen, einen direkten Zugang zu dieser aus den Online-Anmeldungen bestehenden Datenbank erhalten.

AE 98/2: Die Wichtigkeit, den Bürgern, in der einen oder anderen Form eine Empfangsbestätigung für die von ihnen an die Verwaltung übermittelten Dokumente auszustellen

Drei Gesetzesvorschläge im Sinne der Empfehlung wurden an den Ausschuss für Inneres, allgemeine Angelegenheiten und das öffentliche Amt der Abgeordnetenversammlung¹⁶ und an den Ausschuss für Inneres und Verwaltungsangelegenheiten des Senats¹⁷ weitergeleitet. Im Juli 2005 hat der Petitionsausschuss beschlossen, sich über den zuständigen Ombudspromotor beim Innenminister nach der möglichen Weiterverfolgung dieser Empfehlung zu erkundigen.

¹⁵ *Vollständiges Protokoll*, Abgeordnetenversammlung, ordentliche Sitzungsperiode 2005-2006, Frage Nr. 8131 (Govaerts), CRIV51 Kom. 706, S. 5-8.

¹⁶ Vorschlag für ein *allgemeines Verwaltungsgesetz* (Leterme und Vandeurzen), *Parl. Dok.*, Abgeordnetenversammlung, ordentliche Sitzungsperiode 2003-2004, 26. November 2003, Nr. 51 0496/001; *Gesetzesvorschlag zur Änderung des Gesetzes vom 11. April 1994 über die Öffentlichkeit der Verwaltung im Hinblick auf die Verbesserung der Beziehung zwischen den Bürgern und den föderalen Verwaltungsbehörden* (Van Gool und Frédéric), *Parl. Dok.*, Abgeordnetenversammlung, ordentliche Sitzungsperiode 2003-2004, 19. März 2004, Nr. 51 0937/001

¹⁷ *Gesetzesvorschlag zur Verbesserung der Beziehung zwischen dem Bürger und der Verwaltung* (Cornil), *Parl. Dok.*, Senat, ordentliche Sitzungsperiode 2003, Art. 12, 11. Juli 2003, 3-67/1.

Im Bereich der Steuer ist die Empfangsbestätigung inzwischen im Falle einer Steuerbeschwerde sowie im Falle einer Steuerermäßigung von Amts wegen¹⁸ vorgeschrieben.

AE 97/11: Streitfall zwischen zwei Verwaltungen über die Frage, welche der beiden Kosten übernehmen muss, die einem Bürger unbestreitbar geschuldet sind und ihm noch nicht gezahlt wurden

Diese Empfehlung wurde im Juli 2005 in Anwesenheit eines Vertreters des Ministers für das öffentliche Amt im Petitionsausschuss angesprochen. Bei dieser Gelegenheit hat der Vertreter des Ministers auf die Initiativen hingewiesen, die der Minister im Anschluss an eine Arbeitssitzung mit dem Staatssekretär für die Vereinfachung der Verwaltung ergriffen hat. Dabei handelt es sich um die Einsetzung einer Arbeitsgruppe mit den betroffenen föderalen Ministern und die Prüfung der Möglichkeit, die übrigen Machtebenen an den Überlegungen teilhaben zu lassen.

1.2.2. Thematische Empfehlungen

AE 03/01: Bearbeitungsdauer der auf belgischem Staatsgebiet eingereichten und dem Ausländeramt unterbreiteten Akten

Diese Empfehlung wurde am 15. Juni 2005 in Anwesenheit eines Vertreters des Vizepremierministers und des Innenministers¹⁹ im Petitionsausschuss erörtert. Dabei wurden sowohl die Bearbeitungsfristen der Anträge auf Aufenthaltsgenehmigung, der Revisionsanträge sowie der Anträge auf Verlängerung der Aufenthaltsgenehmigung angesprochen.

Was die Zahl der 2005 verzeichneten Beschwerden über die Bearbeitungsfristen der Anträge auf Aufenthaltsgenehmigung angeht, die in die Zuständigkeit des Büros „Artikel 9, Absatz 3 - humanitäre Gründe“ fallen, so hat die 2004 begonnene strukturelle Analyse, die zur Anlage einer grundsätzlichen Akte geführt hat, nichts von ihrer Aktualität eingebüßt.

¹⁸ AE 03/03 ; KFO, *Jahresbericht 2003*, S. 149 ff.

¹⁹ Noch zu veröffentlichendes parlamentarisches Dokument.

Bezüglich der Anträge auf Verlängerung und/oder Erneuerung der Aufenthaltsgenehmigung hat das Ausländeramt dem Kollegium der föderalen Ombudsmänner Anfang 2006 die Gründe mitgeteilt, weshalb es bei der Verwaltung von Anträgen dieser Art und den zu ergreifenden Maßnahmen Probleme hat.

AE 03/02: Funktionsstörungen bei der Generaldirektion Personen mit Behinderung

Während des vergangenen Tätigkeitsjahres hat das Kollegium der föderalen Ombudsmänner eine deutliche Verbesserung der Funktion der Generaldirektion Personen mit Behinderung festgestellt. Dank der verschiedenen, von der Verwaltung eingeführten Verbesserungsprojekte hat sich die Reduzierung der Bearbeitungsfristen, die bereits 2004 festgestellt worden war, bestätigt. So wurde das Projekt „*Communit-e*²⁰“, das den Mitarbeitern der Gemeindeverwaltungen einen direkten Zugang zu den Datenbanken der Generaldirektion ermöglicht, im Oktober 2005 auf alle Gemeinden ausgedehnt. Die Anträge werden elektronisch weitergeleitet und in Echtzeit registriert. Die persönlichen Daten der Person mit Behinderung und die Zusammensetzung ihres Haushalts werden gleichzeitig dem Nationalregister entnommen. Die Kommunalverwaltung erhält im Gegenzug unverzüglich den Beweis für die Registrierung des Antrags sowie verschiedene, bereits ausgefüllte Formulare, die an die Person mit Behinderung auszuhändigen sind. Dieses neue System, das zunächst neben dem bisherigen Verfahren bestehen und voraussichtlich Mitte 2006 für alle Gemeinden verbindlich wird, erlaubt eine Zeitersparnis von mehreren Wochen bei der Bearbeitung der Akten.

Im Übrigen hatte das Kollegium der föderalen Ombudsmänner 2001 eine offizielle Empfehlung²¹ formuliert bezüglich der Bearbeitungsfrist der Anträge zur Ermittlung des Einkommens durch die Kontrollen der direkten Steuern, die diesen von der Generaldirektion Personen mit Behinderung oder durch das Landespensionsamt zugeschickt worden waren. Ende 2005 gab die Generaldirektion gegenüber den föderalen Ombudsmännern an, dass der Ministerrat am 22. April 2001 den Bericht der Arbeitsgruppe „Modernisierung der Verwaltung der sozialen Sicherheit“ gebilligt und der Bildung von Arbeitsgruppen, die insbesondere einen Datenaustausch zwischen dem FÖD Finanzen und dem Netz der sozialen Sicher-

²⁰ Dieses Projekt wurde als bestes föderales Projekt mit dem „E-Gov Awards 2005“ von Agoria ausgezeichnet und ebenfalls für den „eEurope Award“ ausgewählt.

²¹ OE 01/04 ; KFO, *Jahresbericht 2001*, S. 91 und 130.

heit organisieren sollen, zugestimmt hatte. Die Generaldirektion Personen mit Behinderung könnte somit langfristig auf die Daten aus den Steuerbescheiden und dem Immobilienkataster zugreifen. Dieser Datenaustausch ist Teil der vorrangigen Projekte der Datenbank der sozialen Sicherheit für das Tätigkeitsjahr 2006.

Unter den fünfzehn Verbesserungsprojekten, die insbesondere die medizinischen Gutachten betreffen, dürfte das Vorhaben *Medic-e* eine weitere Zeitersparnis ermöglichen, weil es langfristig auf einen elektronischen Austausch der medizinischen Daten zwischen den behandelnden Ärzten und den Ärzten der Generaldirektion Personen mit Behinderung abzielt.

Dank des *Contact Center*, das im Februar 2005 seine Tätigkeit aufgenommen hat, hat sich auch der Zugang zu den Dienststellen verbessert. In der Tat werden im *Contact Center*, dessen Einrichtung 2004 in Angriff genommen worden war, sämtliche Telefonanrufe gebündelt. Das *Contact Center* war auch bereits Gegenstand einer personellen Aufstockung sowie mehrerer Anpassungen mit dem Ziel, auf die bei seiner Inbetriebnahme festgestellten Funktionsstörungen einzugehen. Das *Contact Center* dürfte ab Februar 2006 die Beantwortung der schriftlichen Korrespondenz übernehmen. Das Kollegium begrüßt ebenfalls die elektronische Veröffentlichung eines monatlichen Mitteilungsblattes, das für die Benutzer sehr nützliche Informationen enthält. Die Internetseite der Generaldirektion (www.handicap.fgov.be) wurde im Übrigen vollkommen neu gestaltet und ist benutzerfreundlicher geworden.

Das Kollegium schließt somit diese allgemeine Empfehlung ab, da dieser Folge geleistet wurde.

AE 03/03: Einspruch gegen Steuern.

Das Kollegium empfahl einige Verbesserungen der Bestimmungen für die Einreichung der Beschwerde beim Regionaldirektor der direkten Steuern. Die früheren Jahresberichte des Kollegiums und die tägliche Erfahrung zeigen in der Tat, dass die Steuerverwaltung einen exzessiven Formalismus bei der Beurteilung der Zulässigkeit eines Einspruchs gegen Steuern an den Tag legen kann, der den Grundsatz der Erhebung der gerechten Steuer gefährdet.

1. Verlängerung des Beschwerdefrist

Mit der 1999 verabschiedeten Reform des Steuerverfahrens wurde die Frist für den Einspruch gegen die Steuer auf drei Monate ab dem Datum des Versands des Steuerbescheids verringert. Die Beschwerden, die beim Kollegium eingehen, zeigen, dass diese Frist offenbar zu kurz ist. Nicht alle Steuerpflichtigen, die ihren Steuer-

bescheid erhalten, haben die Möglichkeit, diesen sofort zu überprüfen und entsprechend den Verfahrensregeln zu reagieren. Die Berechnung der Steuer und die Verfahrensregeln, die auf dem Steuerbescheid erwähnt sind, scheinen häufig derart kompliziert, dass ein Fachmann oder die Verwaltung selbst um eine Erklärung gebeten werden muss. Die Überprüfung der Steuerberechnung erfordert auf diese Weise derart viel Zeit, dass der Steuerpflichtige die Beschwerdefrist aus den Augen verliert.

An dieser Stelle sei das Beispiel eines Steuerpflichtigen erwähnt, der es in Unkenntnis der Sachlage versäumt hatte, die Zinsen seines Hypothekendarlehens auf zwei verschiedene Rubriken der Steuererklärung zu verteilen. Als er seinen Irrtum feststellte, war die Beschwerdefrist von drei Monaten bereits abgelaufen. Die Regionaldirektion der Steuern entschied, dass sein Antrag auf steuerliche Absetzung unzulässig sei, weil die Beschwerde außerhalb der bewilligten Frist eingereicht wurde. Das Kollegium der föderalen Ombudsmänner befindet über zahlreiche Beschwerden, aus denen hervorgeht, dass Beschwerdeführer, die sich anfänglich mit der auf ihrem Steuerbescheid vermeldeten Steuererstattung zufrieden geben, nicht die Berechnung der Steuer überprüfen und sich auf diese Weise eine zusätzliche Erstattung entgehen lassen.

Das Kollegium hält an seiner Empfehlung bezüglich einer substanziellen Verlängerung der Einspruchsfrist zugunsten des Steuerpflichtigen fest.

2. Die Begriffe „schriftlich“ und „Unterschrift“ - sicheres Datum

Gemäß Artikel 366 des EStG92 kann der Steuerpflichtige nur schriftlich Einspruch einlegen. Zurzeit wird der Begriff *schriftlich* von den Regionaldirektionen sehr eng ausgelegt und schließt moderne Schreibmittel, insbesondere das Telefax, aus. Im Übrigen vertreten die Regionaldirektionen der Steuerverwaltung, gestützt auf die Rechtssprechung des Kassationshofes, die Auffassung, dass die Unterschrift auf einem Telefax nicht gültig ist, weil sie keine Originalunterschrift darstellt. Das Kollegium der föderalen Ombudsmänner hat deshalb 2003 empfohlen, das EStG92 zu ändern und die Begriffe *schriftlich* und *Unterschrift* zu erweitern.

Außerdem verschicken die Steuerpflichtigen ihren Einspruch häufig am letzten Tag der Frist, innerhalb derer dieser Einspruch eingelegt werden muss. Die Verwaltung berücksichtigt nun aber nicht das Datum des Versands der Beschwerde, sondern das Datum ihres Eingangs bei der zuständigen Regionaldirektion. Die Beschwerden sind innerhalb einer Frist von drei Monaten einzureichen. Der Steuerpflichtige hat jedoch keinen Einfluss auf das Datum des Eingangs seiner Beschwerde.

Eine neue Bestimmung des EStG92 müsste, um den Formalismus des Verfahrens abzuschwächen, dem Steuerpflichtigen die Möglichkeit geben, seine Beschwerde entweder per Einschreiben (wobei das Datum des Poststempels auf der Empfangsbestätigung gilt), per Telefax (Datum des Empfangs des Telefax) oder per E-Mail (Datum des Versands der E-Mail) oder durch Hinterlegung am Sitz der zuständigen Regionaldirektion gegen Aushändigung einer Empfangsbestätigung wirksam einzureichen.

3. *Empfangsbestätigung*

Mit dem Programmgesetz vom 27. Dezember 2004 (Belgisches Staatsblatt vom 31. Dezember 2004) wurde der Artikel 376 *quater* in das EStG92 eingeführt. Dieser schreibt vor, dass sowohl bei einer Beschwerde als auch bei einem Antrag auf Steuerermäßigung von Amts wegen eine Empfangsbestätigung an den Steuerpflichtigen geschickt werden muss. Der Gesetzgeber leistet auf diese Weise zum Teil der 2003 vom Kollegium formulierten Empfehlung Folge.

Das Kollegium bedauert, dass das Gesetz nicht die Frist für den Versand der Empfangsbestätigung festlegt. Es ist jedoch offensichtlich, dass der vorgeschriebene Versand einer Empfangsbestätigung seinen Nutzen verliert, wenn diese Bestätigung nicht innerhalb einer angemessenen Frist, beispielsweise innerhalb von zehn Werktagen, versandt wird. Bis zu einer möglichen Änderung der gesetzlichen Vorschrift könnte ein Rundschreiben möglicherweise eine Lösung bieten.

4. *Interne Rücksendung*

Auf der Grundlage des Programmgesetzes 2004 wird ein Einspruch, der bei einem anderen als dem auf dem Steuerbescheid angegebenen Regionaldirektor eingereicht wird, als zulässig angesehen. Die Verwaltung ist überdies gesetzlich verpflichtet, von Amts wegen Beschwerden an den für das jeweilige Gebiet zuständigen Direktor weiterzuleiten.

In der Zwischenzeit hat die Verwaltung im Rundschreiben vom 13. Dezember 2005 eine ganze Reihe von Formularen für Empfangsbestätigungen veröffentlicht, auf denen angegeben ist, ob die Beschwerde zulässig ist oder ob sie bei einer anderen Dienststelle eingereicht werden muss. Dasselbe Rundschreiben sieht vor, dass ein Einspruch, der bei einem anderen Beamten als einem Regionaldirektor der direkten Steuern eingereicht wird (nach der derzeit gültigen Regelung wäre dieser Einspruch nicht zulässig), von der Dienststelle, die diesen erhält, sofort an den Steuerpflichtigen unter Angabe der Adresse und der Koordinaten des zuständigen Regionaldirektors zurückzuschicken ist.

AE 03/04 : Kollektive Schuldenregelung

2003 formulierte das Kollegium der föderalen Ombudsmänner eine allgemeine Empfehlung, mit welcher es zu einer Gesetzesinitiative aufforderte, die den Einnehmern der Steuerverwaltung die Möglichkeit geben sollte, die Befreiung des Kapitals einer Steuerschuld im Rahmen der einvernehmlichen Phase des Verfahrens der kollektiven Schuldenregelung zu gewähren.

Das Gesetz vom 13. Dezember 2005, das verschiedene Bestimmungen über die Frist, den kontradiktorischen Antrag und über die kollektive Schuldenregelung enthält, gestattet den Steuereinnehmern, Steuernachlässe im Rahmen der einvernehmlichen Phase des Verfahrens der kollektiven Schuldenregelung zu gewähren.

Da mit diesem Gesetz der allgemeinen Empfehlung in vollem Umfang Folge geleistet wurde, schließen die föderalen Ombudsmänner diese ab.

AE 02/01: Statut der Mitbewohner im Ausländerrecht

Anlässlich der Debatte im Petitionsausschuss am 15. Juni 2006 haben der Vertreter des Vizepremierministers und der Innenminister angeben, dass das Statut der Mitbewohner in das Gesetz vom 15. Dezember 1980 aufgenommen werden würde.

Im Oktober 2005 gab das Ausländeramt klar zu verstehen, dass das Statut der Mitbewohner im Ausländerrecht anlässlich der Umsetzung der Richtlinie 2003/86/EG vom 22. September 2003 über die Familienzusammenführung geregelt würde.

In seiner Antwort auf eine mündliche Frage²² hat der Innenminister Anfang 2006 angegeben, dass der diesbezügliche Gesetzesvorentwurf vom Ministerrat gebilligt und zwecks Stellungnahme an den Staatsrat weitergeleitet wurde. Der Entwurf sieht ein Recht auf Familienzusammenführung für nicht verheiratete Partner, die aus Drittländern stammen, vor. Eine identische Bestimmung wird ebenfalls in den Vorentwurf des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie 2004/38 betreffend die Bürger der Europäischen Union aufgenommen.

²² *Vollständiges Protokoll*, Abgeordnetenversammlung, ordentliche Sitzungsperiode 2005-2006, Frage Nr. 9919 (Lanjri) – *Die Aufenthaltsgenehmigung im Rahmen einer dauerhaften Beziehung*, 51 Kom. 828, S. 3-4.

AE 02/02: Verabschiedung einer gesetzlichen Grundlage auf dem Gebiet der Legalisierung und der Vertrauensanwälte

Nach der Verabschiedung des neuen Gesetzbuches des internationalen Privatrechts ist das Rundschreiben vom 2. Mai 2005 bezüglich der Legalisierung von Urkunden durch belgische diplomatische und konsularische Vertretungen am 15. Mai 2005 in Kraft getreten. Dieses Rundschreiben erinnerte daran, dass „*die Legalisierung*“ gemäß Artikel 30 des vorerwähnten Gesetzes „*lediglich die Richtigkeit der Unterschrift, die Eigenschaft, in welcher der Unterzeichner der Urkunde gehandelt hat, und gegebenenfalls die Identität des Siegels oder des Stempels, den die Urkunde trägt, bescheinigt*“. Es ist daher nicht Aufgabe der belgischen diplomatischen oder konsularischen Vertretungen, die Legalisierung einer Urkunde aus anderen als den in dieser Definition aufgezählten Gründen zu verweigern. Es ist vielmehr ihre Aufgabe, die Behörden, die sich anschließend in unserem Land mit dieser Urkunde befassen werden (Kommunalbeamter des Standesamtes, Ausländeramt usw.) durch einen entsprechenden Vermerk auf der Urkunde zu informieren, falls sie feststellen, dass Form oder Inhalt der zu legalisierenden Urkunde fehlerhaft ist. Die auf diese Weise in Kenntnis gesetzten Behörden haben die Möglichkeit, die belgische diplomatische oder konsularische Vertretung – über den FÖD Ausländische Angelegenheiten – zu bitten, eine gründliche Untersuchung der vorab legalisierten Urkunde durchzuführen, falls sie dies für nötig erachten. Diese Untersuchung kann vom Vertrauensanwalt an der jeweiligen Vertretung durchgeführt werden. Die Tatsache, dass eine Urkunde legalisiert wird, ist somit eine notwendige, jedoch nicht ausreichende Voraussetzung dafür, dass diese in Belgien anerkannt wird. Diese Empfehlung ist jedoch immer noch aktuell insoweit, als das neue Rundschreiben an der Möglichkeit des Einspruchs gegen das Verfahren des Vertrauensanwaltes festhält, ohne dass diese Praxis durch eine Bestimmung eines Gesetzes oder einer Verordnung gerechtfertigt würde.

AE 02/03: Steuerfalle Arbeitslosigkeit

Der Jahresbericht 2002 nahm Bezug auf die Situation der seit mehr als fünf Jahren Vollarbeitslosen, die keine Lust mehr hatten, eine Weiterbildungsmaßnahme zu besuchen, wenn sie von den regionalen Arbeitsämtern eine Entschädigung zu diesem Zweck erhielten. Die Arbeitslosen konnten dadurch in der Tat den Vorteil einer faktischen Steuerbefreiung verlieren.

In seinem Jahresbericht 2002 erwähnte das Kollegium, dass Vollarbeitslose, die 50 Jahre und älter waren und Arbeitslosengeld bezogen, steuerlich vom Besuch einer Weiterbildungsmaßnahme abge-

halten wurden, sobald sie zu diesem Zweck eine Entschädigung von den regionalen Arbeitsämtern erhielten. Diese Pauschalentschädigung kann in der Tat dazu führen, dass sie den Vorteil der faktischen Steuerbefreiung für das Ersatzeinkommen verlieren.

Am 25. Mai 2004 wurde ein Gesetzesvorschlag eingereicht, mit dem diese Entschädigung von jeglicher Steuer befreit werden soll²³. Dieser Vorschlag wird zurzeit im Parlament geprüft.

AE 02/05: Anwendung des Charta der Sozialversicherten auf bestimmte Einrichtungen der sozialen Sicherheit

Nachdem der Minister für Soziale Angelegenheiten und Volksgesundheit gegenüber dem Kollegium der föderalen Ombudsmänner zunächst angegeben hatte, dass er dessen Auffassung über die Anwendung der Charta des Sozialversicherten auf öffentliche Institutionen der Sozialversicherung (ÖISS), die keine Sozialversicherungsleistungen gewähren (LASS, LAASPLV, LISVS, KBSS), teile und er die Absicht habe, den Gesetzestext in dieser Hinsicht eindeutiger zu fassen, hat der Minister schließlich gegenüber den föderalen Ombudsmännern erklärt, dass er seine Position auf Grund einer Stellungnahme des Kollegiums der ÖISS geändert habe. Dieses Kollegium hat die Auffassung vertreten, dass die Aufgaben der oben angeführten ÖISS nicht in den Anwendungsbereich der Charta des Sozialversicherten fallen und dass für eine Änderung des Textes in diesem Sinne zusätzliche Haushaltsmittel erforderlich wären.

AE 01/01: Mehr Transparenz und Rechtssicherheit bei der Anwendung des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 und seines Durchführungserlasses durch das Ausländeramt

Diese allgemeine Empfehlung ist ohne Folgen geblieben.

AE 00/01: Die Ankündigung der Eheschließung

Diese allgemeine Empfehlung ist ohne Folgen geblieben²⁴.

²³ Gesetzesvorschlag zur Änderung des Artikels 38 des Einkommensteuergesetzes 1992 hinsichtlich der Beseitigung der Steuerfalle für Arbeitslose, die eine Weiterbildungsmaßnahme besuchen (Van Gool, Baeke, Storms, Burgeon, Dieu, De Clercq, Van der Maelen, Lensen, Claes), *Parl. Dok.*, Abgeordnetenversammlung, ordentliche Sitzungsperiode 2003-2004, 25. Mai 2004, anhängig, Nr. 51 1158/001.

²⁴ *Vollständiges Protokoll*, Abgeordnetenversammlung, ordentliche Sitzungsperiode 2004-2005, Frage Nr. 6847 (Nagy) – *Die Urkunden, die bei der Ankündigung der Eheschließung vorzulegen sind*, 51 Kom. 605, S. 4-6.

AE 00/02: Verfahren zur Änderung des Namens und der Vornamen / Zustimmung der Ehefrau zur Änderung des Namens des unehelichen Kindes *a patre*

Am 20. Oktober 2005 hat die Abgeordnetenkommission dem Gesetzesvorschlag zur Änderung der Bestimmungen des Zivilgesetzbuches über den Nachweis der Vaterschaft und deren Auswirkungen zugestimmt, deren Artikel 16 der von den Ombudsmännern²⁵ formulierten Empfehlung Folge leistet. Der Senat hat den Gesetzesentwurf am 9. November 2005²⁶ erörtert. Der Text wurde an den Justizausschuss weitergeleitet.

AE 99/07 : Internationale Adoption

Das Gesetz vom 24. April 2003 zur Reform der Adoption ist am 1. September 2005 in Kraft getreten. Der AE 99/07 wurde somit Folge geleistet.

AE 99/13: Mangelnde Transparenz der Ärztekammer

Sowohl in der Kommission als auch im Senat sind mehrere Gesetzesvorschläge zur Reform der Ärztekammer anhängig. In einigen dieser Gesetzesvorschläge wird der Empfehlung insoweit Folge geleistet, als hier ausdrücklich vorgesehen ist, dass der Patient, der eine Beschwerde bei der Ärztekammer einreicht, das Recht haben muss, Kenntnis vom Ergebnis des Disziplinarverfahrens zu erhalten²⁷.

²⁵ Gesetzesvorschlag zur Änderung der Bestimmungen des Zivilgesetzbuchs über den Nachweis der Vaterschaft und deren Auswirkungen, *Parl. Dok.*, Abgeordnetenkommission, ordentliche Sitzungsperiode 2005-2006, 20. Oktober 2005, 51 0597/34.

²⁶ Gesetzesentwurf zur Änderung der Bestimmungen des Zivilgesetzbuchs über den Nachweis der Vaterschaft und deren Auswirkungen, *Parl. Dok.*, Senat, ordentliche Sitzungsperiode 2005-2006, 9. November 2005, 3-1402.

²⁷ Gesetzesvorschlag zur Einsetzung der Ärztekammer, des Disziplinarkollegiums für Gesundheit und des Obersten Rates für Ethik und Standespflichten der Gesundheit (Gerkens), *Parl. Dok.*, Abgeordnetenkommission, ordentliche Sitzungsperiode 2003, 2. Juli 2003, 51 0045.

Gesetzesvorschlag über die Einsetzung eines Obersten Rates für Ethik und Standespflichten der Gesundheitspflege (De Meyer, Peeters, Detiège), *Parl. Dok.*, Abgeordnetenkommission, ordentliche Sitzungsperiode 2003, 2. September 2003, 51 0187.

Gesetzesvorschlag zur Änderung des königlichen Erlasses Nr. 79 vom 10. November 1967 über die Ärztekammer (Bacquelaine), *Parl. Dok.*, Abgeordnetenkommission, ordentliche Sitzungsperiode 2003, 5. September 2003, 51 0191.

Gesetzesvorschlag zur Einsetzung der Ärztekammer (Vandeurzen), *Parl. Dok.*, Abgeordnetenkommission, ordentliche Sitzungsperiode 2003-2004, 10. November 2003, 51 0424.

Gesetzesvorschlag zur Einsetzung einer französischsprachigen und deutschsprachigen Ärztekammer und einer flämischen Ärztekammer (Bourgeois), *Parl. Dok.*, Abgeordnetenkommission, ordentliche Sitzungsperiode 2003-2004, 23. April 2004, 51 1045.

Gesetzesvorschlag zur Einsetzung der Ärztekammer (Vankrunkelsven), *Parl. Dok.*, Senat, ordentliche Sitzungsperiode 2003-2004, 3. Dezember 2003, 3-373/1.

Gesetzesvorschlag zur Einsetzung der Ärztekammer (De Schampheleere), *Parl. Dok.*, Senat, ordentliche Sitzungsperiode 2003-2004, 11. Dezember 2003, 3-413/1.

2. Überblick über die offiziellen Empfehlungen 2005²⁸

- OE 05/01 Finanzen (drei Jahre anstelle von drei Monaten)
- OE 05/02 Finanzen (Registergebühren – Erstattung)
- OE 05/03 Finanzen (Rechenprogramme für die Steuererklärung)
- OE 05/04 Beschwerden von Beamten (das System der Entschädigung der Angehörigen der Zoll- und Akzisenverwaltung)
- OE 05/05 Beschwerden von Beamten (Sprachenlaufbahn Forschungszentrum für Nuklearenergie)
- OE 05/06 Beschwerden von Beamten (Beförderungstabelle Finanzen)

²⁸ Für die offiziellen Empfehlungen von 1997 bis 2001 verweisen wir auf KFO, *Jahresbericht 2001*, S. 187-188. Für diejenigen aus 2002 vgl. KFO, *Jahresbericht 2002*, S. 132. Für diejenigen aus 2003 vgl. KFO, *Jahresbericht 2003*, S. 162, und für diejenigen aus 2004 vgl. KFO, *Jahresbericht 2004*, S. 126.

Anhänge



Anhang I – Gesetz vom 22. März 1995 zur Einsetzung von föderalen Ombudsmännern, abgeändert durch das Gesetz vom 11. Februar 2004 ²⁹

KAPITEL I - Föderale Ombudsmänner

Artikel 1 - Es gibt zwei föderale Ombudsmänner, einen französischsprachigen und einen niederländischsprachigen, die als Aufgabe haben:

1. Beschwerden über die Arbeitsweise der föderalen Verwaltungsbehörden zu untersuchen,
2. auf Ersuchen der Abgeordnetenkammer Nachforschungen in Bezug auf die Arbeitsweise der von ihr bestimmten föderalen Verwaltungsdienste durchzuführen,
3. auf der Grundlage der bei der Ausführung der in den Nummern 1 und 2 erwähnten Aufgaben gemachten Feststellungen gemäß den Artikeln 14 Absatz 3 und 15 Absatz 1 Empfehlungen zu formulieren und Bericht zu erstatten über die Arbeitsweise der Verwaltungsbehörden.

Die Ombudsmänner führen ihre Aufgaben in Bezug auf die in Artikel 14 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat erwähnten föderalen Verwaltungsbehörden aus, mit Ausnahme der Verwaltungsbehörden, die aufgrund einer besonderen Gesetzesbestimmung einen eigenen Ombudsmann haben.

Wird das Amt eines Ombudsmanns von einer Frau ausgeübt, wird diese Ombudsfrau genannt.

Die Ombudsmänner handeln als Kollegium.

Art. 2 - Die Ombudsmänner und das ihnen beistehende Personal unterliegen den Bestimmungen der am 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten. Sie werden wie Dienste angesehen, deren Tätigkeit sich über das ganze Land erstreckt.

Art. 3 - Die Ombudsmänner werden nach einem Bewerberaufruf von der Abgeordnetenkammer für ein Mandat von sechs Jahren Ernannt. Bei Ablauf jedes Mandats wird ein Bewerberaufruf durchgeführt, um das Kollegium der föderalen Ombudsmänner zu erneuern. Das Mandat als Ombudsmann darf für denselben Kandi-

²⁹ B.S., 29. März 2004.

daten nur einmal erneuert werden. Wird das Mandat nicht erneuert, übt der Ombudsmann sein Amt weiter aus; bis ein Nachfolger ernannt worden ist.

Um zum Ombudsmann ernannt zu werden, muss man:

1. Belgier sein,
2. von tadelloser Führung und im Besitz der zivilen und politischen Rechte sein,
3. Inhaber eines Diploms sein, das in den Staatsverwaltungen Zugang zu einem Amt der Stufe 1 verleiht,
4. gemäß den von der Abgeordnetenkommission festgelegten näheren Regeln den Nachweis über ausreichende Kenntnisse der anderen Landessprachen erbringen,
5. über eine nützliche Berufserfahrung von mindestens fünf Jahren entweder im juristischen, administrativen oder sozialen Bereich oder in einem anderen für die Ausübung des Amtes nützlichen Bereich verfügen.

Ein und dieselbe Person darf nicht mehr als Zwei Mandatsperioden als Ombudsmann absolvieren, ob es sich um aufeinander folgende Mandatsperioden handelt oder nicht.

Art. 4 - Vor Amtsantritt leisten die Ombudsmänner vor dem Präsidenten der Abgeordnetenkommission folgenden Eid: „Ich schwöre Treue dem König, Gehorsam der Verfassung und den Gesetzen des belgischen Volkes.“

Art. 5 - In der Zeit ihres Mandats dürfen die Ombudsmänner keine der folgenden Funktionen und keines der folgenden Ämter und Mandate ausüben:

1. das Amt eines Magistrats, Notars oder Gerichtsvollziehers,
2. den Beruf eines Rechtsanwalts,
3. die Funktion eines Dieners eines anerkannten Kultes oder eine Stelle als Vertreter einer durch Gesetz anerkannten Organisation, die moralischen Beistand aufgrund einer nichtkonfessionellen Weltanschauung bietet,
4. ein durch Wahl vergebenes öffentliches Mandat,
5. eine bezahlte Stelle bei den in Artikel 1 Absatz 2 erwähnten öffentlichen Diensten.

Die Ombudsmänner dürfen weder ein öffentliches Amt noch eine andere Funktion ausüben, das beziehungsweise die die Würde oder die Ausübung ihres Amtes gefährden könnten.

Für die Anwendung des vorliegenden Artikels werden einem durch Wahl vergebenen öffentlichen Mandat gleichgesetzt: das Amt eines außerhalb des Gemeinderates ernannten Bürgermeis-

ters, das Mandat eines Verwalters in einer Einrichtung öffentlichen Interesses und das Amt eines Regierungskommissars, das Amt des Gouverneurs, beigeordneten Gouverneurs oder Vizegouverneurs einbegriffen.

Der Inhaber eines durch Wahl vergebenen öffentlichen Mandats, der seine Ernennung zum Ombudsmann annimmt, wird von Rechts wegen seines durch Wahl erhaltenen Mandats enthoben.

Die Artikel 1, 6, 7, 10, 11 und 12 des Gesetzes vom 18. September 1986 zur Einführung des politischen Urlaubs für die Personalmitglieder der öffentlichen Dienste sind gegebenenfalls und mit den notwendigen Anpassungen auf die Ombudsmänner anwendbar.

Art. 6 - Die Abgeordnetenkammer kann dem Amt der Ombudsmänner ein Ende setzen:

1. auf ihr Ersuchen,
2. wenn sie das Alter von 65 Jahren erreichen,
3. wenn ihr Gesundheitszustand die Ausübung des Amtes ernstlich gefährdet.

Die Abgeordnetenkammer kann die Ombudsmänner abberufen:

1. wenn sie eine der Funktionen oder eines der Ämter oder Mandate, die in Artikel 5 Absatz 1 und 3 erwähnt sind, ausüben,
2. aus schwerwiegenden Gründen.

Art. 7 - Innerhalb der Grenzen ihrer Zuständigkeit erhalten die Ombudsmänner von keiner Behörde Anweisungen.

Sie können ihres Amtes nicht enthoben werden für Handlungen, die sie im Rahmen der Ausübung ihres Amtes vornehmen.

KAPITEL II – Beschwerden

Art. 8 - Jeder Interessenhabeende kann bei den Ombudsmännern schriftlich oder mündlich eine Beschwerde in Bezug auf das Handeln oder die Arbeitsweise der Verwaltungsbehörden einreichen.

Der Interessenhabeende muss diese Behörden vorher kontaktieren, um Genugtuung zu erhalten.

Art. 9 - Die Ombudsmänner können sich weigern, eine Beschwerde zu bearbeiten, wenn:

1. die Identität des Beschwerdeführers nicht bekannt ist,
2. die Beschwerde sich auf Fakten bezieht, die sich mehr als ein Jahr vor Einreichung der Beschwerde ereignet haben.

Die Ombudsmänner weigern sich, eine Beschwerde zu bearbeiten, wenn:

1. die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist,
2. der Beschwerdeführer offensichtlich keine Schritte bei der betreffenden Verwaltungsbehörde unternommen hat, um Genugtuung zu erhalten,
3. die Beschwerde im Wesentlichen mit einer von den Ombudsmännern bereits zurückgewiesenen Beschwerde identisch ist und keine neuen Fakten umfasst.

Wenn die Beschwerde sich auf eine föderale, regionale, gemeinschaftliche oder andere Verwaltungsbehörde bezieht, die aufgrund einer gesetzlichen Regelung einen eigenen Ombudsmann hat, leiten die Ombudsmänner diese Beschwerde unverzüglich an diesen weiter.

Art. 10 - Die Ombudsmänner informieren den Beschwerdeführer unverzüglich über ihren Beschluss, die Beschwerde zu bearbeiten oder nicht oder sie an einen anderen Ombudsmann weiterzuleiten. Die Weigerung, eine Beschwerde zu bearbeiten, muss mit Gründen versehen sein.

Die Ombudsmänner informieren die Verwaltungsbehörde über die Beschwerde, die sie zu untersuchen beabsichtigen.

Art. 11 - Die Ombudsmänner können den Beamten oder Diensten, an die sie im Rahmen ihres Auftrags Fragen richten, eine zwingende Frist für die Beantwortung dieser Fragen auferlegen.

Sie dürfen ebenfalls vor Ort alle Feststellungen machen, sich alle Unterlagen und Auskünfte, die sie für notwendig halten, mitteilen lassen und alle betroffenen Personen anhören.

Personen, die aufgrund ihres Standes oder von Berufs wegen Geheimnisse kennen, die ihnen anvertraut worden sind, werden von ihrer Pflicht, das Geheimnis zu wahren, im Rahmen der von den Ombudsmännern durchgeführten Untersuchung entbunden.

Die Ombudsmänner können die Unterstützung von Sachverständigen in Anspruch nehmen.

Art. 12 - Wenn die Ombudsmänner in der Ausübung ihres Amtes Fakten feststellen, die ein Verbrechen oder ein Vergehen darstellen, informieren sie gemäß Artikel 29 des Strafprozessgesetzbuches den Prokurator des Königs darüber.

Wenn sie in der Ausübung ihres Amtes Fakten feststellen, die disziplinarrechtliche Verstöße sind, verständigen sie die zuständige Verwaltungsbehörde davon.

Art. 13 - Die Untersuchung einer Beschwerde wird ausgesetzt, wenn die Fakten Gegenstand einer gerichtlichen Beschwerde oder einer organisierten administrativen Beschwerde sind. Die Verwaltungsbehörde informiert die Ombudsmänner über die Einreichung der Beschwerde.

In diesem Fall informieren die Ombudsmänner den Beschwerdeführer sofort über die Aussetzung der Untersuchung seiner Beschwerde.

Durch die Einreichung und die Untersuchung einer Beschwerde werden die Fristen für die Einreichung von gerichtlichen Beschwerden oder organisierten administrativen Beschwerden weder ausgesetzt noch unterbrochen.

Art. 14 - Der Beschwerdeführer wird regelmäßig über die infolge seiner Beschwerde unternommenen Schritte informiert.

Die Ombudsmänner versuchen, die Standpunkte des Beschwerdeführers mit denen der betroffenen Dienste in Einklang zu bringen.

Sie können jede ihnen zweckdienlich scheinende Empfehlung an die Verwaltungsbehörde richten. In diesem Fall informieren sie den zuständigen Minister darüber.

KAPITEL III - Berichte der Ombudsmänner

Art. 15 - Die Ombudsmänner richten jährlich spätestens am 31. März einen Bericht in Bezug auf ihre Tätigkeiten an die Abgeordnetenkammer. Außerdem können sie, wenn sie es für zweckdienlich halten, jedes Quartal Zwischenberichte vorlegen. Diese Berichte umfassen die den Ombudsmännern zweckdienlich scheinenden Empfehlungen und weisen auf eventuelle bei der Ausübung ihres Amtes auftretende Schwierigkeiten hin.

Die Identität der Beschwerdeführer und der Personalmitglieder der Verwaltungsbehörden darf in diesen Berichten nicht angegeben werden.

Die Berichte werden von der Abgeordnetenkammer bekannt gemacht.

Die Ombudsmänner können jederzeit entweder auf ihren Antrag hin oder auf Ersuchen der Kammer von der Kammer angehört werden.

KAPITEL IV - Sonstige Bestimmungen

Art. 16 - Artikel 458 des Strafgesetzbuches ist auf die Ombudsmänner und ihr Personal anwendbar.

Art. 17 - Die Ombudsmänner legen eine Geschäftsordnung fest, die die näheren Regeln für die Bearbeitung der Beschwerden umfasst. Diese Geschäftsordnung wird von der Abgeordnetenkommission gebilligt und im Belgischen Staatsblatt veröffentlicht.

Art. 18 - Die für den Betrieb des Dienstes der Ombudsmänner erforderlichen Mittel werden im Haushaltsplan der Dotationen eingetragen. Der Dienst der Ombudsmänner genießt für seine Korrespondenz Postgebührenfreiheit.

Art. 19 - Unbeschadet der Aufgaben, die die Ombudsmänner sich gegenseitig durch kollegialen Beschluss zuweisen, ernennen, entlassen und leiten sie die Personalmitglieder, die ihnen bei der Ausübung ihres Amtes beistehen.

Das Personalstatut und der Stellenplan werden auf Vorschlag der Ombudsmänner von der Abgeordnetenkommission festgelegt.

Art. 20 - Die Ombudsmänner haben das gleiche Statut wie die Gerichtsräte am Rechnungshof. Die Regeln in Bezug auf das Besoldungsstatut der Gerichtsräte am Rechnungshof, die enthalten sind im Gesetz vom 21. März 1964 über die Gehälter der Mitglieder des Rechnungshofs, so wie es durch die Gesetze vom 14. März 1975 und 5. August 1992 abgeändert worden ist, sind auf die Ombudsmänner anwendbar.

Die Ruhestandspension der Ombudsmänner wird auf der Grundlage des Durchschnittsgehalts der letzten fünf Jahre berechnet, das gemäß der Regelung in Sachen Ruhestandspension zu Lasten des Staates festgelegt wird, und im Verhältnis von einem Dreißigstel pro Dienstjahr als Ombudsmann ausgezahlt, sofern sie ihr Amt in dieser Eigenschaft während zwölf Jahren ausgeübt haben.

Dienste eines Ombudsmannes, die nicht unter die im vorhergehenden Absatz erwähnte Regelung fallen und für die Berechnung einer Ruhestandspension zu Lasten des Staates in Betracht kommen, werden gemäß den Gesetzen zur Festlegung der Ruhestandspensionen in Bezug auf diese Dienste berechnet.

Ein Ombudsmann, der wegen Krankheit oder Gebrechlichkeit für unfähig befunden worden ist, sein Amt weiter auszuüben, das Alter von 65 Jahren jedoch noch nicht erreicht hat, kann ungeachtet seines Alters pensioniert werden.

Die Ruhestandspension der Ombudsmänner darf neun Zehntel des Durchschnittsgehalts der letzten fünf Jahre nicht überschreiten.

Außer in den in Artikel 6 Absatz 1 Nr. 1 und 2 und Absatz 2 erwähnten Fällen und in dem in Absatz 4 des vorliegenden Artikels erwähnten Fall erhält der Ombudsmann, dessen Mandat ausläuft, eine Abgangsentschädigung, zu deren Festlegung pro Jahr der Mandatsausübung ein Monatsgehalt angerechnet wird.

Anhang II - Übersichtstabelle der allgemeinen Empfehlungen (AE) 1997-2004

AE	TITEL	GEGENSTAND	STAND	KOMMENTAR	PETITIONSAUS- SCHUSS
Transversale allgemeine Empfehlungen					
97/06	Verspätete oder gar keine Antwort der Verwaltung auf Schreiben von Bürgern (der Gegenstand dieser AE wird in der AE 99/05 wieder aufgegriffen: KFO, JB 1999, S. 338 und JB 2000, S. 229)	transversal	Aufgegeben	AE 99/05 anhängig	
97/07	Transparenz der Verwaltung (diese AE ist mit der AE 99/02 vergleichbar: KFO, JB 1999, S. 338 und JB 2000, S. 229)	transversal	Aufgegeben	AE 99/02 abgeschlossen	
97/11	Streitfall zwischen zwei Verwaltungen über die Frage, welche der beiden Kosten übernehmen muss, die einem Bürger unbestreitbar geschuldet sind und ihm noch nicht gezahlt wurden	transversal	Vorrangig		13.07.2005
97/14	Bedeutung des Rückwirkungsverbot der gesetzlichen Vorschriften	transversal	Abgeschlossen	Nach dem Urteil des Schiedshofes vom 15.07.98 wurde der Empfehlung teilweise im Hinblick auf den Solidaritätsbeitrag durch den kgl. Erlass vom 21.10.98 Folge geleistet (KFO, JB 1999, S. 300 u. 339)	
97/17	Die Einsetzung eines Ombudsmannes auf kommunaler und provinzieller Ebene	transversal	Gegenstandslos	Seit den so genannten Abkommen von Saint-Polycarpe ist die Föderalregierung nicht mehr für diesen Bereich zuständig: KFO, JB 2001, S. 184	
98/02	Die Wichtigkeit, den Bürgern in der einen oder anderen Form eine Empfangsbestätigung für die von ihnen an die Verwaltung übermittelten Dokumente auszustellen	transversal	Vorrangig		13.07.2005
99/02	Schaffung einer ad-hoc-Arbeitsgruppe zur Beobachtung der Ausführung des Gesetzes über die formelle Begründung der Verwaltungsakte	transversal	Abgeschlossen	07/2005	05/2001 auf der Tagesordnung des PA vom 29.06.05 und 13.07.05, danach von der TO des KFO gestrichen, da Empfehlung abgeschlossen

AE	TITEL	GEGENSTAND	STAND	KOMMENTAR	PETITIONSAUS- SCHLUSS
99/04	Bewertung des Bedarfs bestimmter Verwaltungen an zusätzlichem Personal (diese AE wurde durch die AE 03/01 und 03/02 verlängert, die sich auf das Ausländeramt beziehungsweise die Generaldirektion Personen mit Behinderung bezogen: KFO, JB 2003, S. 156-157)	transversal	Aufgegeben	AE 03/01 : vorrangig; AE 03/02 : wird zurzeit abgeschlossen	05/2001
99/05	Ergreifen der erforderlichen Maßnahmen, um die Öffentlichkeit besser über das Bestehen und die Rolle der Informationsbeamten zu informieren	transversal	Anhängig		05/2001
99/06	Verpflichtung des Bürgers, bestimmte Unterlagen vorzulegen, obwohl die Verwaltung die Mittel hat oder leicht über die Mittel verfügen könnte, sich diese selbst zu besorgen	transversal	Vorrangig		13.07.2005
Allgemeine Empfehlungen, die sich auf den FÖD Finanzen (Fin) beziehen					
97/08	Fehlen einer gesetzlichen Frist für die Bearbeitung eines Einspruchs durch die Regionaldirektoren	FÖD Fin	Abgeschlossen	AE wurde durch die Gesetze vom 15. und 23.03.1999 Folge geleistet (KFO, JB 1999, S. 338)	
97/09	Art der Eintreibung bei getrennt lebenden Ehegatten	FÖD Fin	Abgeschlossen	AE wurde durch Gesetzesänderung 2001 und unbegrenzten Aufschieb bei der Eintreibung Folge geleistet (KFO, JB 1999, S. 338)	
97/10	Steuer auf noch nicht vereinnahmtes Einkommen	FÖD Fin	Abgeschlossen	Problem gelöst (KFO, JB 1998, S. 272)	
99/08	Probleme infolge der Bewertung von Immobilien durch die Steuerverwaltung	FÖD Fin	Anhängig	Teilweise Folge geleistet	
99/09	Erweiterung der Möglichkeiten einer Befreiung von Amts wegen	FÖD Fin	Anhängig	AE durch Programmgesetz vom 27.12.2004 Folge geleistet (KFO, JB 2004, S. 124)	
99/10	Besondere Ausbildung für die Bediensteten der Eintreibungsverwaltung der Steuerverwaltung	FÖD Fin	Abgeschlossen	Problem gelöst (KFO, JB 2000, S. 226)	
00/03	Eine auf die Kommunikation und den Empfang ausgerichtete Ausbildung für alle Bediensteten der Steuerverwaltung	FÖD Fin	Abgeschlossen	AE durch die Verwaltung Folge geleistet (KFO, JB 2004, S. 120)	
00/04	Zahlung der Verkehrssteuer durch Einzugsmächtigung bei der Bank	FÖD Fin	Abgeschlossen	05/2005	

AE	TITEL	GEGENSTAND	STAND	KOMMENTAR	PETITIONSAUS- SCHUSS
01/02	Erweiterung des Anwendungsbereichs von Artikel 143, 2° des EStG92	FÖD Fin	Abgeschlossen	05/2005	
02/03	Steuerfälle Arbeitslosigkeit	FÖD Fin	Anhängig	Gesetzesvorschlag (DOK 1158/001)	
02/04	Eingeschränkte Pfändungen von Bankkonten	FÖD Fin	Abgeschlossen	AE durch das Gesetz vom 14.06.2004 Folge geleistet (KFO, JB 2004, S. 119)	
03/03	Einspruch gegen Steuern	FÖD Fin	Vorrangig		12.05.2004 - an den Ombudspromotor Finanzen zurückgeschickt
03/04	Kollektive Schuldenregelung	FÖD Fin	Wird zurzeit abgeschlossen	AE durch das Gesetz vom 13.12.2005 Folge geleistet	
Allgemeine Empfehlungen, die sich auf den FÖD Justiz, Inneres (Inn) und Auswärtige Angelegenheiten (Ausw Ang) beziehen					
98/01	Anwendung von geheimen Kriterien, die dem Grundsatz der Verwaltungstransparenz sowie dem Grundsatz des Rechtssicherheit und des rechtmäßigen Vertrauens widersprechen, im Rahmen von Artikel 9, Absatz 3 des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 (der Teil "Ausländer" dieser AE ist Gegenstand der AE 01/01, der steuerliche Teil hängt mit der AE 99/08 zusammen: KFO, JB 2001, S. 181)	FÖD Inn	Aufgegeben	AE 99/08 : in Bearbeitung; AE 01/01 : in Bearbeitung - Weiterverfolgung durch GD AA bei halbjährlichen Sitzungen	
99/07	Internationale Adoption	FÖD Justiz	Wird zurzeit abgeschlossen	Durch das Gesetz zur Reform der Adoption vom 24.04.2003 in der 01.09.2005 geänderten und in Kraft getretenen Fassung Folge geleistet	16.05.2002
00/01	Ankündigung der Eheschließung	FÖD Justiz	Anhängig		16.05.2002
00/02	Verfahren zur Änderung des Namens und des Vornamens	FÖD Justiz	Wird zurzeit abgeschlossen	AE durch den in der Plenarsitzung an den den Senat weitergeleiteten Gesetzesentwurf Folge geleistet (DOK 0597/034)	1.06.2005
01/01	Mehr Transparenz und Rechtssicherheit bei der Anwendung des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 und seines Durchführungserlasses durch das Ausländeramt	FÖD Inn	Anhängig	Weiterverfolgung durch GD AA bei halbjährlichen Sitzungen	16.04.2002
02/01	Statut der Mißbewohner im Ausländerrecht	FÖD Inn	Vorrangig		1.06.2005

AE	TITEL	GEGENSTAND	STAND	KOMMENTAR	PETITIONSAUS- SCHLUSS
02/02	Verabschiedung einer gesetzlichen Grundlage auf dem Gebiet der Legalisierung und der Vertrauensanwälte	FÖD Ausw Ang	Vorrangig	Teilweise Folge geleistet (KFO, JB 2004, S. 118)	30.01.2004
03/01	Bearbeitungsdauer der auf belgischem Staatsgebiet eingereichtem und dem Ausländeramt unterbreiteten Akten	FÖD Inn	Vorrangig		15.06.2005
Allgemeine Empfehlungen, die sich auf die anderen föderalen Verwaltungsbehörden beziehen					
97/13	Lange Bearbeitungsfristen der Akten beim Fonds für Unternehmensschließung (FUS)	FUS	Abgeschlossen	AE durch Gesetz vom 26.06.2002 Folge geleistet (KFO, JB 2002, S. 131)	
97/15	Das Problem der außerschulischen Betreuung von Kindern von Lohnempfängern im Rahmen des FESC	ZFA	Abgeschlossen	Problematik gelöst (KFO, JB 1999, S. 340)	
97/16	Aufarbeitung des Rückstandes der durch die Dienststelle für Kriesopfer bearbeiteten Akten	FÖD Soziale Sicherheit	Abgeschlossen	Problem durch Ministerialerlass vom 19.10.1998 gelöst (KFO, JB 1999, S. 340)	
97/18	Falsche Ausführung eines föderalen Gesetzes durch ein ÖSHZ	PÖD Soziale Integration	Abgeschlossen	Problem durch Rundschreiben gelöst (KFO, JB 1999, S. 340)	
97/19	Nichteinhaltung des Grundsatzes der angemessenen Verwaltung durch einen Minister	Minister für das öffentliche Amt	Abgeschlossen	Problem gelöst (KFO, JB 1998, S. 271)	
99/11	Wiederholt festgefahrene Pensionsakten des Unterrichtspersonals	LPA + Pensionsverw	Gegenstandslos	KFO seit 01.06.1999 nicht mehr zuständig (JB 99/1, S. 115)	
99/12	Geltendmachung des Milliardienstes für die Berechnung der Pension	LPA + Pensionsverw	Gegenstandslos	KFO seit 01.06.1999 nicht mehr zuständig (JB 99/1, S. 115)	
99/13	Mangelnde Transparenz der Ärztekammer	Ärztekammer	Anhängig		
99/14	Gründliche Prüfung der Vorschritten im Bereich des Tauschs von ausländischen Führerscheinen	FÖD Mobilität und Transport	Abgeschlossen	Problem durch die Verordnung über den Führerschein gelöst (KFO, JB 2001, S. 180)	
00/05	Aufhebung der Berücksichtigung der Einkünfte der Personen, mit der eine Person mit Behinderung einen Haushalt bildete, nach der Trennung der betreffenden Personen	PÖD Sozialeintegration	Abgeschlossen	Problem durch die Reform der Regelung bezüglich der Beihilfen für Personen mit Behinderung gelöst (KFO, JB 2003, S. 155)	

AE	TITEL	GEGENSTAND	STAND	KOMMENTAR	PETITIONSAUSSCHUSS
01/03	Neutralisierung der negativen Folgen der Kumulierung bestimmter Sozialzulagen und Einführung einer Progression bei der Kumulierung von Sozialzulagen	FÖD Soziale Sicherheit - Beschäftigung, Arbeit und soziale Konzentrierung	Abgeschlossen	Im Anschluss an die Auskunft des Ministers für Soziale Angelegenheiten aus 2002 (KFO, JB 2002, S. 123)	
02/05	Anwendung der Charta des Sozialversicherten auf bestimmte Einrichtungen der sozialen Sicherheit	FÖD Soziale Sicherheit	Anhängig		
03/02	Funktionsstörungen bei der Generaldirektion Personen mit Behinderung	FÖD Soziale Sicherheit	Wird zurzeit abgeschlossen	AE durch die Verwaltung Folge geleistet	
Allgemeine Empfehlungen, die sich auf das Kollegium der föderalen Ombudsmänner (KFO) beziehen					
97/01	Verwirrung, die durch die Verwendung des Begriffs "mediateur" in der französischen und des Begriffs "ombudsman" in der niederländischen Version des Organgesetzes des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner vom 22. März 1995 entstanden ist, da beide Begriffe nicht denselben Inhalt abdecken	KFO			
97/02	Anerkennung des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner in der Verfassung	KFO			
97/03	Einführung des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner als Schlichtungsinstanz der zweiten Linie als Ergänzung zu den Instanzen der ersten Linie (wie die sektoriellen Ombudsdienste oder die Beschwerdedienste)	KFO			
97/04	Aussetzung der Fristen der Berufungen vor Gericht, wenn der Ombudsmann befasst wird	KFO	Vorrangig	Arbeitsgruppe (AG) Bewertung G. 22.03.1995, DOK 51 0571/001, S. 13	1.06.2005
97/05	Möglichkeit für das Kollegium der föderalen Ombudsmänner, dem Schiedshof eine Vorabentscheidungsfrage zu stellen	KFO			
97/12	Erläuterung des Grundsatzes, wonach der parlamentarische Ombudsmann sich auf die im Gesetz vom 22. März 1995 vorgesehene Billigkeit berufen kann	KFO		AG Bewertung G. 22.03.1995, DOK 51 0571/001, S. 14	

AE	TITEL	GEGENSTAND	STAND	KOMMENTAR	PETITIONSAUS- SCHUSS
97/20	Möglichkeit für das Kollegium der föderalen Ombudsmänner, eine Beschwerde, die bei des SASK. eingereicht wird, weiterzuleiten	KFO			
99/01	Stärkung der Mittel des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner als Instrument der Förderung und des Schutzes der Menschenrechte	KFO			
99/03	Externe Kontrolle der Verwaltungshandlungen und der Arbeitsweise der Verwaltungsgerichtsbarkeiten	KFO			
99/15	Gesetzlicher Schutz des Begriffs "Ombudsmann"	KFO		AG Bewertung G. 22.03.1995, DOK 51 0571/001, S. 10	
99/16	Vorlage des Jahresberichts des Kollegiums der föderalen Ombudsmänner im Frühjahr statt im Oktober	KFO		AE durch neuen Art. 15 des Gesetzes vom 22.03.95 nach seiner Änderung durch das Gesetz vom 05.02.01 Folge geleistet (BS, 23.03.01)	

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	3
I. ALLGEMEINE BETRACHTUNGEN	9
1. Aufgabenerklärung	9
2. Die Verwaltung des Kollegiums	13
II. ANALYSE DER AKTEN	21
1. Einleitung	21
2. Allgemeine Statistiken	21
III. EMPFEHLUNGEN	39
1. Allgemeine Empfehlungen	41
1.1. Allgemeine Empfehlungen 2005	41
1.2. Weiterverfolgung der allgemeinen Empfehlungen der vorangegangenen Jahre während des Tätigkeitsjahres 2005	42
2. Überblick über die offiziellen Empfehlungen 2005	54
ANHÄNGE	55
Anhang I – Gesetz vom 22. März 1995 zur Einsetzung von föderalen Ombudsmännern, abgeändert durch das Gesetz vom 11. Februar 2004	57
Anhang II - Übersichtstabelle der allgemeinen Empfehlun- gen (AE) 1997-2004	64

Als Beitrag zum Umweltschutz wählte das Kollegium der föderalen Ombudsmänner für diesen Jahresbericht chlorfreies Papier.

