



der föderale **Ombudsmann**

eine Brücke zwischen Bürger und Verwaltung

JAHRESBERICHT

2009



der föderale **Ombudsman**

eine Brücke zwischen Bürger und Verwaltung

JAHRESBERICHT

2009

Verantw. Herausgeber.: Catherine De Bruecker & Guido Schuermans
Hertogsstraat/Rue Ducale 43
1000 Brüssel
contact@federalerombudsmann.be
www.federalerombudsmann.be

2010 Der vollständige oder teilweise Nachdruck des vorliegenden Berichts wird
unter Angabe der Quelle ermutigt.

Ausführung: Vanden Broele Grafische Groep

*Sehr geehrter Herr Präsident der Abgeordnetenkommer,
sehr geehrte Frau Präsidentin des Petitionsausschusses,
meine Damen und Herren Abgeordneten,*

Wir beehren uns, Ihnen gemäß Artikel 15 des Gesetzes vom 22. März 1995 zur Einsetzung föderaler Ombudsmänner den Bericht des föderalen Ombudsmannes für das Jahr 2009 vorzulegen.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Lektüre des Berichts und stehen der Abgeordnetenkommer zur Verfügung, um ihn vor dem Petitionsausschuss und den ständigen Ausschüssen vorzustellen und zu kommentieren.

*Hochachtungsvoll,
Die föderalen Ombudsmänner,*

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'G' followed by several horizontal strokes.

Guido Schuermans

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'C' followed by several horizontal strokes.

Catherine De Bruecker

Vorwort

Dieser Bericht 2009 spiegelt wie jedes Jahr den kritischen Blick der Bürger gegenüber den föderalen öffentlichen Diensten wieder, veranschaulicht jedoch auch den ständigen Willen der Föderalverwaltung zur Verbesserung der den Benutzern gebotenen Diensten.

Dieser dreizehnte Jahresbericht des föderalen Ombudsmanns beschließt ein intensives Jahr. Die Bürger haben uns insgesamt 6 429 Beschwerden und Informationsanfragen anvertraut.

2009 war ein arbeitsreiches Jahr. Am 29. Juni 2009 hat der föderale Ombudsmann im Parlament seine beiden Ermittlungsberichte über die Arbeitsweise der offenen Zentren und der geschlossenen Zentren vorgelegt. Am 25. September 2009 hat der föderale Ombudsmann der Abgeordnetenversammlung einen Zwischenbericht über die Aufnahme von Minderjährigen, die sich mit ihren Eltern illegal im Staatsgebiet aufhalten und deren Bedürftigkeit durch ein öffentliches Sozialhilfezentrum festgestellt worden ist, vorgelegt.

Der Bericht umfasst vier Teile:

Im ersten berichten wir über die Arbeitsweise und die Verwaltung der Einrichtung.

Der zweite Teil enthält die allgemeinen Statistiken und die Graphiken: Anzahl der eingegangenen Beschwerden, Zulässigkeit, Beurteilung, erzielt Ergebnis, Bearbeitungsdauer der Beschwerden, usw.

Im dritten Teil werden die behandelten Beschwerden nach Themen behandelt.



Foto: Contrast Image

Der vierte Teil enthält die allgemeinen Empfehlungen ans Parlament und die offiziellen Empfehlungen, die wir 2009 an die föderalen Verwaltungen gerichtet haben, sowie eine Übersicht der weiteren Bearbeitung der Empfehlungen der vorherigen Jahre.

Unser aufrechter Dank gilt den vielen Bediensteten in den verschiedenen föderalen Dienststellen, an die wir uns 2009 gewandt haben, für ihre aktive Mitarbeit bei der Lösung individueller Akten, und wir begrüßen das positive Engagement der Verantwortlichen dieser Verwaltungen bei der Suche nach Lösungen für strukturelle Probleme durch einen konstruktiven Dialog über unsere Vorschläge und Empfehlungsentwürfe. Dies geschah mit dem gemeinsamen Ziel, einen öffentlichen Dienst von guter Qualität für alle zu bieten.

Das Team des föderalen Ombudsmanns verdient schließlich einen ganz besonderen Dank, nicht nur für seinen aktiven Beitrag zur Ausarbeitung dieses Berichts, sondern auch für die im Alltag geleistete Arbeit mit einem offenen Ohr für die Schwierigkeiten der Bürger, um mit der Verwaltung zu fairen Lösungen zu gelangen.

I. Arbeitsweise und Verwaltung	9
II. Allgemeine Statistiken	21
III. Analyse der bearbeiteten Beschwerden	37
IV. Empfehlungen	45
Anhang	67



I. Arbeitsweise und Verwaltung



Der föderale Ombudsmann, eine unabhängige Einrichtung, die zur Qualität des öffentlichen Dienstes für die Bürger beiträgt

Der föderale Ombudsmann ist eine unabhängige Einrichtung, die sich kostenlos für die Bürger einsetzt, unabhängig davon, ob es sich um natürliche oder juristische Personen handelt. Er hilft ihnen zuverlässig und schnell bei der Beilegung ihrer Streitsachen mit föderalen Verwaltungen. Doch sein Auftrag beschränkt sich nicht darauf. Ein bedeutender Teil seiner Aufgabe besteht darin, ausgehend von Beschwerden Feststellungen vorzunehmen, diese in sachdienliche Lehren für die Verwaltung umzuwandeln, und sie, falls notwendig, in Empfehlungen umzusetzen, die es ermöglichen werden, die Qualität der Dienstleistungen der Verwaltung für die Bürger zu verbessern.

2009 hat die Einrichtung die Schwelle von 50 000 Akten seit ihrer Gründung überschritten.

Dieses Jahr hat die Einrichtung 8 Empfehlungen an die Verwaltung gerichtet und dem Parlament 4 Empfehlungen vorgelegt.

Bei 833 Beschwerden hat der föderale Ombudsmann die Schlussfolgerung gezogen, dass die Verwaltung dem Bürger nicht die Dienstleistung geboten hat, die er erwarten kann, und hat der betroffenen Dienststelle eine begründete Bewertung seiner Schlussfolgerungen übermittelt.

I. Die Normen der guten Verwaltungspraxis¹

Es wird allgemein davon ausgegangen, dass es die Aufgabe eines Ombudsmanns oder eines institutionellen Vermittlers ist, Fälle von « schlechter Verwaltung » zu lösen. Doch was ist eine gute oder eine schlechte Verwaltung ?

Der erste europäische Ombudsmann Jacob SÖDERMAN war der Auffassung, dass es grundsätzlich zwei Weisen zur Information der Bürger und der Beamten über das, was eine gute und eine schlechte Verwaltung in der Praxis bedeutet, gibt. Die erste besteht darin, dass der Ombudsmann von Fall zu Fall im Rahmen seiner Untersuchungen urteilt und die Ergebnisse veröffentlicht. Die zweite betrifft die Annahme und die Veröffentlichung eines Gesetzes oder eines Kodex der guten Verwaltungspraxis, so wie er nunmehr in den meisten Mitgliedsstaaten besteht².

Seit dem Beginn seines Bestehens war der föderale Ombudsmann bemüht, ein transparentes Muster zum Verständnis der Normen auszuarbeiten, die zur Beurteilung der ihm unterbreiteten Beschwerden angewandt werden.

Es hat sich im Laufe der Praxis und der konkreten Gegenüberstellung mit anderen Einrichtungen von Ombudsläuten in demokratischen Staaten entwickelt.

Diese Normen, die früher als « Grundsätze der guten Verwaltung » bezeichnet wurden, decken in Wirklichkeit umfassendere Erfordernisse ab als diejenigen, die der Staatsrat und der Kassationshof unter dieser Bezeichnung herausgestellt haben, und sie eignen sich nicht alle für eine gerichtliche Kontrolle; daher haben wir sie in « Normen der guten Verwaltungspraxis » umbenannt nach der Überarbeitung der Methode zur Beurteilung der Beschwerden durch die Einrichtung im Jahr 2006.

Zu diesen Normen gehört natürlich in erster Linie die richtige Rechtsanwendung.

¹ Jahresbericht 2006, S. 18.

² Jacob SÖDERMAN, « Les premières années du Médiateur européen », in *Le Médiateur européen. Origines, création, évolution*, Luxemburg, 2006, S. 94.

Derzeit nimmt der föderale Ombudsmann Bezug auf 15 Normen der guten Verwaltungspraxis. Die Liste der Normen und ihre Definition können im Laufe der Zeit angepasst werden unter Berücksichtigung der Entwicklung der Rechtsprechung, und insbesondere der Entwicklung der Gesellschaft, in der der Ombudsmann tätig ist, und dies drückt sich aus in den Beschwerden, mit denen er befasst wird.

Die Definition der 15 Normen der guten Verwaltungspraxis, die derzeit durch die Einrichtung angewandt werden, wird nachstehend veröffentlicht. Sie befindet sich ebenfalls auf der Website des föderalen Ombudsmanns.

Diese Veröffentlichung ist ein unerlässlicher Schritt zur besseren Kenntnis und somit zum Verständnis der Normen, auf die sich der föderale Ombudsmann in seinen Beziehungen zur Verwaltung stützt. Dieses Instrument wird es außerdem ermöglichen, die Jahres- oder Zwischenberichte, die der föderale Ombudsmann dem Parlament unterbreitet, noch objektiver zu gestalten und Überlegungen über die Notwendigkeit eines Kodex der guten Verwaltungspraxis in unserem Land einzuleiten.

Richtige Rechtsanwendung

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

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

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

Gleichheit

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

Die Bürger, die sich in der gleichen Situation befinden, werden auf gleiche Weise behandelt. Die Bürger, die sich in unterschiedlichen Situationen befinden, erhalten unterschiedliche Behandlungen. Die Situation wird hinsichtlich der ins Auge gefassten Maßnahme beurteilt.

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

Unparteilichkeit

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

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

Beamter darf eine Beschwerde gegen eine Entscheidung nicht prüfen, wenn er zur Entscheidungsfindung beigetragen hat.

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

Angemessenheit und Verhältnismäßigkeit

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

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

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

Wenn die Anwendung einer Regel oder einer Verwaltungspraxis durch die Verwaltung zu einer für den Bürger ungerechten Situation führt, setzt die Verwaltung alles daran, dieser Situation abzuweichen, wobei sie darauf achtet, die Gleichbehandlung zu wahren und keine Machtüberschreitung zu begehen.

Rechtssicherheit

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

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

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

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

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

Rechtmäßiges Vertrauen

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

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

Recht auf Anhörung

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

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

Angemessene Frist

Jeder Antrag muss durch die Verwaltung in einer angemessenen Frist bearbeitet werden.

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

Wenn keine gesetzliche Frist besteht, muss die « Charta für eine benutzerfreundliche Verwaltung » als Richtlinie der Verwaltung dienen : wenn es der Verwaltung nicht möglich ist, einen Antrag innerhalb einer Frist von drei Wochen zu bearbeiten, muss sie die betroffene Person durch Zusendung einer Empfangsbestätigung darüber informieren und ihr eine annähernde Antwortfrist mitteilen. Sie muss sich bemühen, ihre Entscheidung innerhalb einer Frist von vier Monaten zu treffen, oder innerhalb von acht Monaten, wenn es sich um eine besonders komplexe Akte handelt.

Gewissenhafte Verwaltung

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

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

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

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

Effiziente Koordinierung

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

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

Geeignete Begründung

Jede Verwaltungshandlung muss auf einer rechtlich und faktisch annehmbaren und vernünftigen Begründung beruhen.

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

Aktive Information

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

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

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

Passive Information

Abgesehen von den gesetzlich vorgesehenen Ausnahmen muss die vom Bürger beantragte Information ihm erteilt werden.

Eine Informationsanfrage und die Antwort darauf können sowohl schriftlich als auch mündlich erfolgen. Sofern das Gesetz es erlaubt, verwendet die Verwaltung vorzugsweise das Mittel und den Weg der Kommunikation, die der Bürger bevorzugt.

Höflichkeit

Bei ihren Kontakten mit den Bürgern achten die Beamten nicht nur auf die Einhaltung der elementaren Höflichkeitsregeln, die allgemein in unserer Gesellschaft gelten, sondern auch auf Professionalität in ihren Aussagen und in ihrer Haltung, um eine harmonische, respektvolle und menschliche Beziehung zwischen den Personen zu wahren.

Gegebenenfalls handeln sie pädagogisch, indem sie die Gründe erklären, aus denen sie dem Antrag ihres Gesprächspartners nicht stattgeben können, und leiten ihn an die zuständige Dienststelle weiter. In jedem Fall bemühen sie sich um eine verständliche, der Situation angepasste und neutrale Ausdrucksweise.

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

Geeigneter Zugang

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

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

2. Die Empfehlungen

Der föderale Ombudsmann kann der Verwaltung empfehlen, eine individuelle Entscheidung oder eine Verwaltungspraxis zu ändern³. Er kann der Abgeordnetenkommission jede Empfehlung vorlegen, die er als sachdienlich erachtet⁴, sei es, um eine bestimmte Regelung oder Gesetzgebung zu ändern, oder um eine verwerfliche Verwaltungspraxis zu beenden.

Diese Empfehlungen werden in den Jahresberichten oder Zwischenberichten veröffentlicht.

Bezüglich der Empfehlungen an die Abgeordnetenkommission schreibt Artikel 24, Absatz 7, 1° der Geschäftsordnung der Abgeordnetenkommission vor, dass jeder Ausschuss regelmäßig die Prüfung der Empfehlungen des föderalen Ombudsmanns, die durch den Petitionsausschuss übermittelt werden, auf ihre Tagesordnung setzt. Artikel 38 der Geschäftsordnung schreibt, vor, dass in jedem ständigen Ausschuss ein Ombudspromotor bestimmt wird mit dem Auftrag, für die weitere Bearbeitung der durch den Petitionsausschuss übermittelten Berichte zu sorgen.

Es besteht hingegen kein formelles Verfahren für die Umsetzung der an die Verwaltung gerichteten Empfehlungen. Es erscheint jedoch wünschenswert in den Beziehungen zwischen dem föderalen Ombudsmann und den Verwaltungsbehörden, insbesondere angesichts der Zielsetzung, die gute Verwaltungsführung zu stärken.

Ein Umsetzungsverfahren würde ebenfalls eine wirksame Kontrolle des Parlaments über die weitere Veranlassung der Verwaltung nach der Arbeit des parlamentarischen Ombudsmanns begünstigen.

Welche Hauptmerkmale müsste ein solches Verfahren aufweisen, um einen Erfolg zu gewährleisten? Ansätze zu Antworten können auf drei Ebenen umrissen werden.

³ Es handelt sich um so genannte « offizielle » Empfehlung.
Eine Übersichtstabelle der Umsetzung der Offiziellen Empfehlungen seit unserem Amtsantritt im November 2005 finden Sie auf S. 58-64.

⁴ Es handelt sich um so genannte « allgemeine » Empfehlungen.
Eine Übersichtstabelle der Umsetzung der allgemeinen Empfehlungen finden Sie auf S. 52-55.

Zunächst ist ein solches Verfahren nicht vorstellbar, ohne eine Frist festzulegen, in der die Verwaltung auf die Empfehlungen des Ombudsmanns antworten muss. Dies ist eine Frage der Handlungsbereitschaft.

Sodann muss die Verwaltung, wenn sie beschließt, dass sie der Empfehlung des Ombudsmanns nicht Folge leisten kann, die Gründe ihrer Verweigerung angeben. Dies ist eine Frage der Begründung und der Transparenz.

Schließlich ist es, wenn die Verwaltung bereit ist, der an sie gerichteten Empfehlung Folge zu leisten, unerlässlich, dass sie sich verpflichtet, einen Terminplan und konkrete Ziele zur Ausführung der Empfehlung einzuhalten. Dies ist eine Frage der Effizienz.

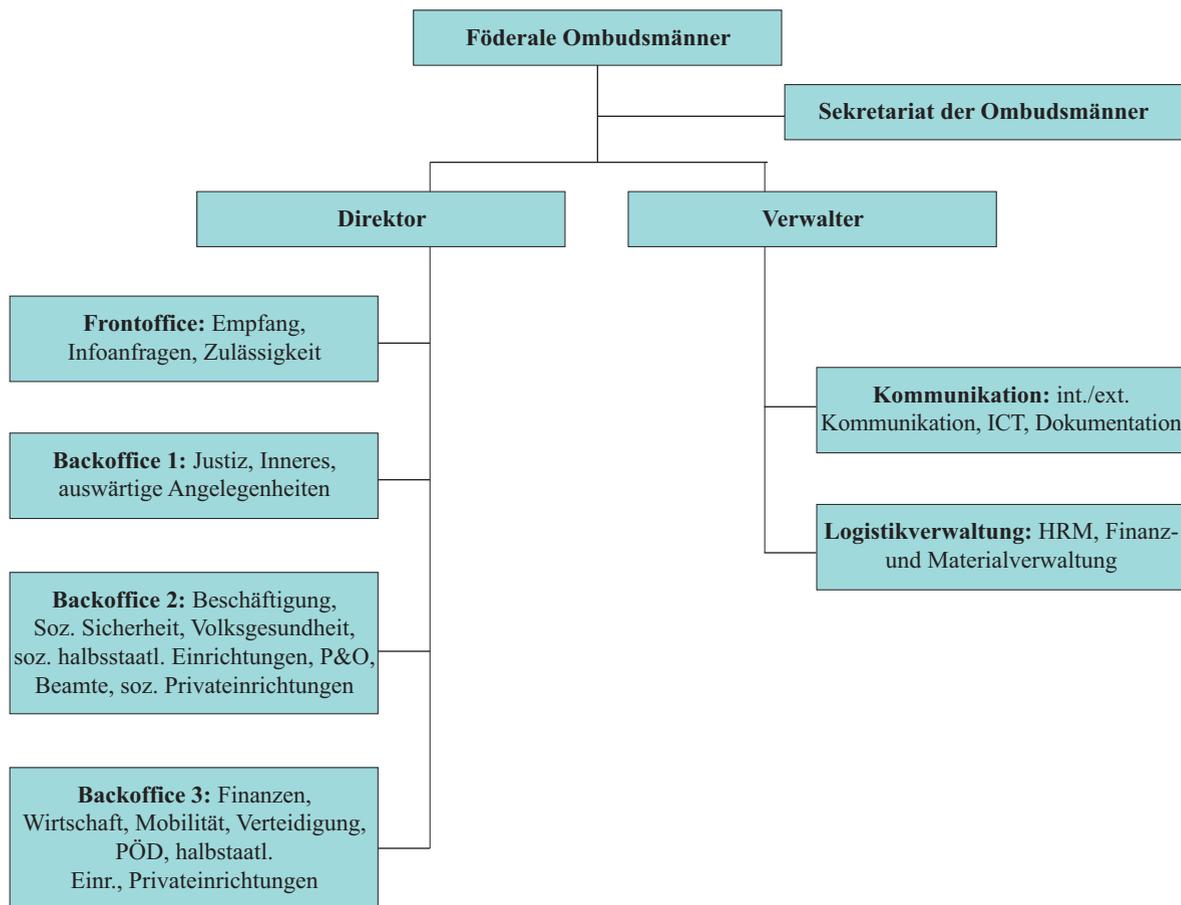
Ein solches Verfahren sollte nicht als ein zusätzlicher Zwang für die Verwaltung verstanden werden. Es würde vielmehr eine deutliche und transparente Diskussion zwischen den verantwortlichen Gesprächspartnern über das gemeinsame Ziel, ständig den öffentlichen Dienst für die Bürger zu verbessern, begünstigen.

3. Die Verwaltung der Einrichtung

Struktur der Organisation

Eine klare Organisationsstruktur trägt zur Zugänglichkeit der Einrichtung bei.

Die Abteilung Frontoffice kümmert sich um den ersten Kontakt mit den Bürgern, die sich an den föderalen Ombudsmann wenden. Sie prüft die materielle Zulässigkeit der eingehenden Akten, behandelt die Informationsanfragen und verweist nach Möglichkeit die Beschwerden, die nicht den föderalen Ombudsmann betreffen, an die zuständige Instanz. Die drei Backoffices behandeln die Beschwerden, die zu ihren jeweiligen Arbeitsbereichen gehören, so wie es im nachstehenden Organigramm dargestellt ist. Die Abteilung Kommunikation unterstützt die Kommunikationspolitik der föderalen Ombudsmänner und führt sie aus, während die logistischen Mitarbeiter unter anderem für die Verwaltung der Personalabteilung und die finanzielle und materielle Verwaltung der Einrichtung zuständig sind.



Personalverwaltung und Personalbestand

Am 1. Januar 2010 hatte die Institution 47 Mitarbeiter, die entsprechend der nachstehenden Tabelle auf vier Stufen verteilt waren.

Stufe	Sprache		Geschlecht		Rechtsstatut		Insgesamt Personalbestand in VZÄ ⁵	Insgesamt Stellenplan
	N	F	M	W	statutarisch	vertraglich		
A	14	14	14	14	19 (a)	9 (b)	28	24 (+4)
B	7	7	4	10	8	6 (c)	14	12 (+2)
C	1	1	2	0	0	2	2	2
D (d)	1	2	0	3	0	3	2,5	(2,5 VZÄ)
Gesamt	23	24	20	27	27	20	46,5	38 (+8,5)

- (a) davon 1 statutarischer Mitarbeiter, der wegen Krankheit freigestellt ist.
- (b) davon 4 vertragliche Attachés, Artikel 4 des Stellenplans (dringender und zeitweiliger Bedarf).
- (c) davon 2 vertragliche Angestellte für das Frontoffice, Artikel 4 des Stellenplans (dringender und zeitweiliger Bedarf).
- (d) Reinigungspersonal, der Stufe D gleichgestellt, Artikel 4 des Stellenplans: 3 Mitarbeiter (2,5 VZÄ).

Im Vergleich zur Situation am 1. Januar 2009 ist der Personalbestand um einen Mitarbeiter gestiegen.

Das externe Anwendungsverfahren für einen Direktor wurde im Laufe des Jahres 2009 abgeschlossen. Der neue Direktor hat am 1. Juni 2009 seinen Dienst angetreten.

⁵ Vollzeitäquivalent.

Trotz des wachsenden Arbeitsvolumens wegen der ständigen Zunahme der eingehenden Akten muss unsere Institution dem Bürger weiterhin Dienstleistungen von guter Qualität erbringen. Hierzu hat die Abgeordnetenversammlung eine zusätzliche Verstärkung unseres Personalbestandes im Jahr 2010 um zwei vertragliche Sachbearbeiter mit Hochschulabschluss (ein Französischsprachiger und ein Niederländischsprachiger) genehmigt ; sie knnten Anfang 2010 tatsächlich den operationellen Diensten zugeteilt werden.

Für die ständige Weiterbildung nahmen die Mitarbeiter regelmäßig an Studientagungen oder externen Fortbildungen in ihrem Fachbereich teil (Ausländerrecht, Sozial- und Steuerrecht, Führung des öffentlichen Dienstes oder Kommunikation, ...). Unsere Einrichtung führt außerdem interne gemeinsame Ausbildungen durch. Im Rahmen einer globalen Qualitätspolitik wurde 2009 insbesondere der Schwerpunkt auf die schriftliche Kommunikation gelegt.

Haushalts- und Finanzgebaren

Die Veranschlagung und die Kontrolle der Ausgaben des Föderalen Ombudsmannes beruhen seit Jahren auf einer langfristigen Planung. Für die Personalausgaben, die bei weitem den größten Posten mit 83,4 % der Ausgaben⁶ darstellen, stützt der Föderale Ombudsmann sich bereits seit 1999 auf eine mehrjährige Veranschlagung, die jedes Jahr aktualisiert wird, um seine Haushaltsvorschläge auszuarbeiten. Die verschiedenen öffentlichen Einrichtungen mit einer Haushaltszuweisung reichen nunmehr bei der Abgeordnetenversammlung eine Mehrjahresveranschlagung für drei Jahre im Hinblick auf ihren globalen Ausgabenhaushalt ein.

Die Buchführung und der Haushalt werden am Ende eines jeden Haushaltsjahres einer Kontrolle durch den Rechnungshof unterbreitet.

Der Ausgabenhaushalt weist eine Erhöhung auf, hauptsächlich wegen der gestiegenen Personalkosten, um das zunehmende Arbeitsvolumen zu bewältigen (siehe oben).

Die Haushaltsgrunddaten im Jahr 2008-2010 sind in der nachstehenden Tabelle wiedergegeben:

	Jahresabschluss 2008	Haushalt ⁷ 2009	Haushalt 2010
Ausgaben	4 117 649,28	4 505 290,00	4 729 000,00
Finanzierung	4 340 612,24	4 505 290,00	4 729 000,00
Mittelzuweisung	3 858 000,00	4 108 000,00	4 590 000,00
Überschussvortr ag	251 555,33	397 290,00	139 000,00
Sonstige Einnahmen	231 056,96		
Saldo	222 962,96		

In der Rubrik « Jahresabschluss 2008 » ist für die Ausgaben im Jahr 2008 der Betrag der tatsächlichen Ausgaben angeführt, während in den Rubriken « Haushalt 2009 » und « Haushalt 2010 » die Beträge der durch die Kammer gewährten Ausgabemittel eingetragen sind. Diese Mittel werden durch die eigentliche Zuweisung (das heißt der im allgemeinen Ausgabenhaushalt des Föderalstaates eingetragene Jahresbetrag), die Überschussvorträge der Vorjahre und die sonstigen Einnahmen finanziert.

Materielle Verwaltung

Neben der tagtäglichen Verwaltung der ICT-Infrastruktur wurden 2009 bedeutende Projekte im Informatikplan verwirklicht, darunter der Start der neuen Website.

⁶ Zahlen des Haushalts 2009.

⁷ Der Jahresabschluss 2009 wird im Laufe des Jahres 2010 durch den Rechnungshof geprüft und durch die Abgeordnetenversammlung gebilligt.

Ein anderes wesentliches Projekt war 2009 Gegenstand einer Vorstudie ; es betrifft die Modernisierung unseres Systems der Aktenverwaltung nach fast zehn Jahren. Ausgehend von den jüngsten Entwicklungen in der Informatik soll das neue System sich auf eine andere Software stützen können, um in den kommenden Jahren die Arbeitsverfahren zu optimieren. Es wird insbesondere die automatische Erstellung und Bearbeitung von Dokumenten sowie die Fernarbeit ermöglichen, was die Qualität unserer Bereitschaftsdienste in den Provinzen erheblich verbessern wird.

Bevor neue Programme eingeführt werden konnten, musste jedoch eine ausreichend leistungsstarke und zuverlässige Hardware installiert werden. Eine gründliche Modernisierung der Netzinfrastruktur Ende 2009 wird es uns in Kürze ermöglichen, unseren Mitarbeitern geeignete neue Arbeitsinstrumente zu bieten.

II. Allgemeine Statistiken



I. Einleitung

Der Leser findet in diesem Teil eine ganze Reihe von statistischen Angaben, die einen Überblick über die Anzahl, die Sprache, das benutzte Kommunikationsmittel, den Stand der Bearbeitung, die Zulässigkeit, die Beurteilung sowie die Bearbeitungsdauer der Akten geben.

Der in diesem Jahresbericht 2009 behandelte Zeitraum deckt das Kalenderjahr ab. Die in diesem Teil angeführten Zahlen spiegeln die Situation am 31. Dezember 2009 wieder.

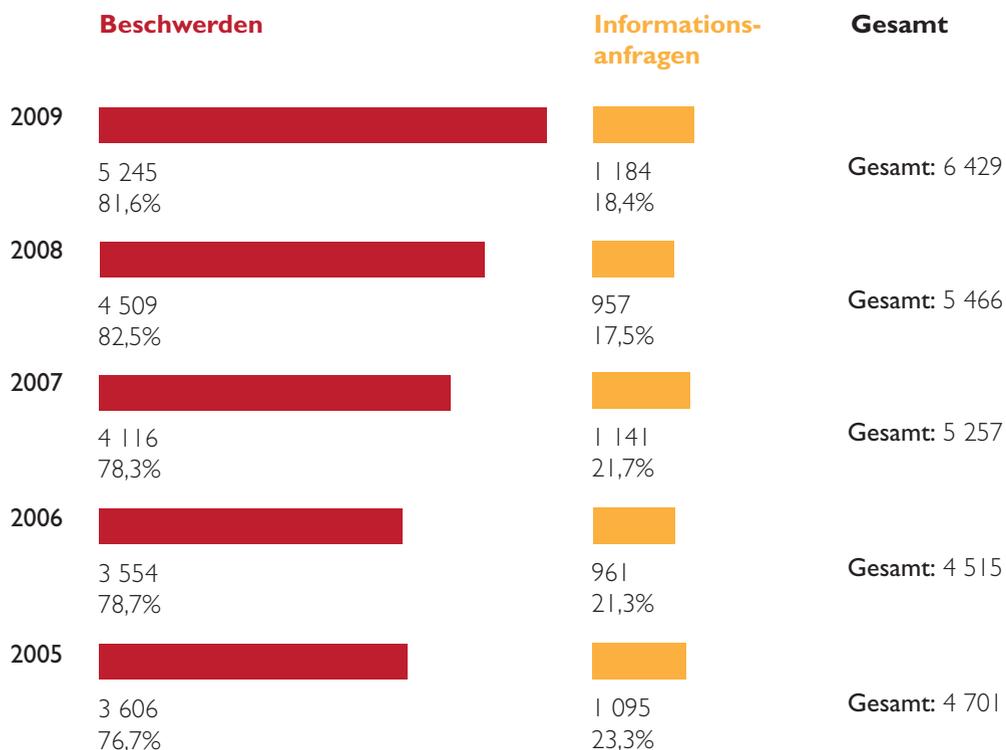
Um einen korrekten Überblick der im Tätigkeitsjahr 2009 eingereichten Akten zu geben, enthalten die Tabellen und Grafiken nur die neuen Akten dieses Geschäftsjahres – sofern es nicht ausdrücklich anders angegeben ist –, damit die Akten der Vorjahre, die 2009 noch in Bearbeitung waren, nicht erneut in diesen Zahlen berücksichtigt wurden. Die im Laufe der Vorjahre eingereichten Akten werden noch global im Kommentar erwähnt und ausdrücklich in gewissen Grafiken angegeben, um die globale Arbeitsbelastung nach Tätigkeitsjahren zu veranschaulichen.

Soweit wie möglich wird mit den allgemeinen Zahlen die Entwicklung zwischen den Jahren 2008 und 2009 verglichen. Die Statistiken dieses Jahresberichtes wurden zum ersten Mal auf der Grundlage der im Jahresbericht 2006 veröffentlichten Bewertungsmethode erstellt.⁸

2. Statistiken

2.1. Neue Akten

Neue Akten: Entwicklung 2005 – 2009



⁸ Jahresbericht 2006, S. 18 ff.

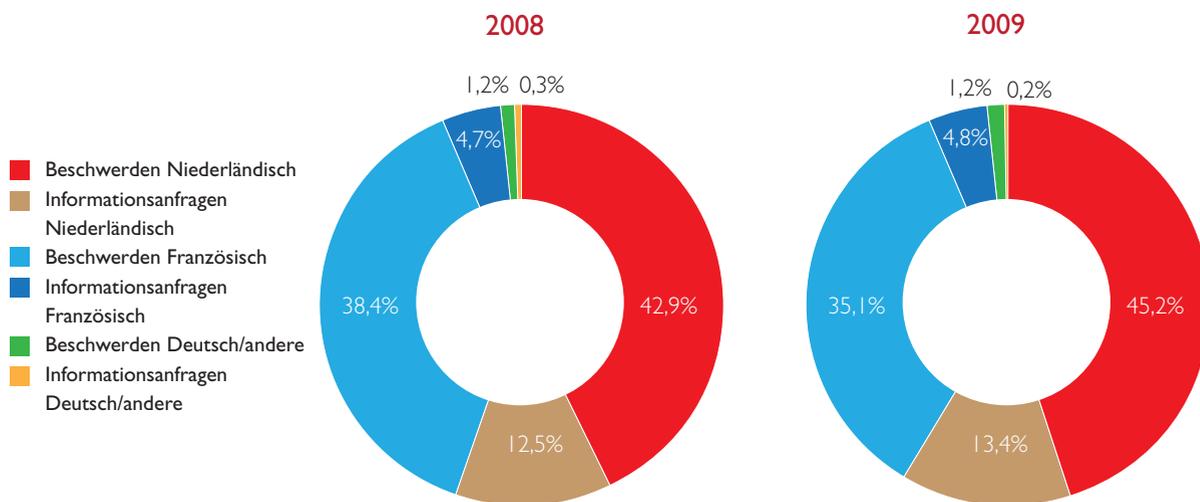
Im Geschäftsjahr 2009 wurden insgesamt 6 429 neue Akten eingereicht, darunter 1 184 Informationsanfragen (im Vergleich zu 5 466 neuen Akten im Jahr 2008, darunter 957 Informationsanfragen). Dies ist die höchste Anzahl neuer Akten seit der Einsetzung des föderalen Ombudsmannes vor dreizehn Jahren. Es sei bemerkt, dass der Anteil der Informationsanfragen 2009 leicht zugenommen hat im Vergleich zu 2008 (+0,9 %).

Neben den Beschwerden und den Informationsanfragen erhält der föderale Ombudsmann zahlreiche telefonische Bitten um Auskünfte, die nicht als Akten eingetragen werden, da die Antwort sofort durch das Frontoffice erteilt werden. 2009 gingen beim Frontoffice 6 859 telefonische Anrufe ein: 4 562 Anrufe (66,51 %) betrafen eine bestehende Akte oder führten zur Eröffnung einer neuen Akte, 2 297 Anrufe (33,49 %) führten nicht zum Anlegen einer Akte. Bei der kostenlosen Rufnummer gingen 2 984 Anrufe (43,5 %) ein.

Innerhalb von dreizehn Jahren sind beim föderalen Ombudsmann 51 810 Akten eingegangen, darunter 41 236 Beschwerden.

2.2. Neue Akten nach Sprache

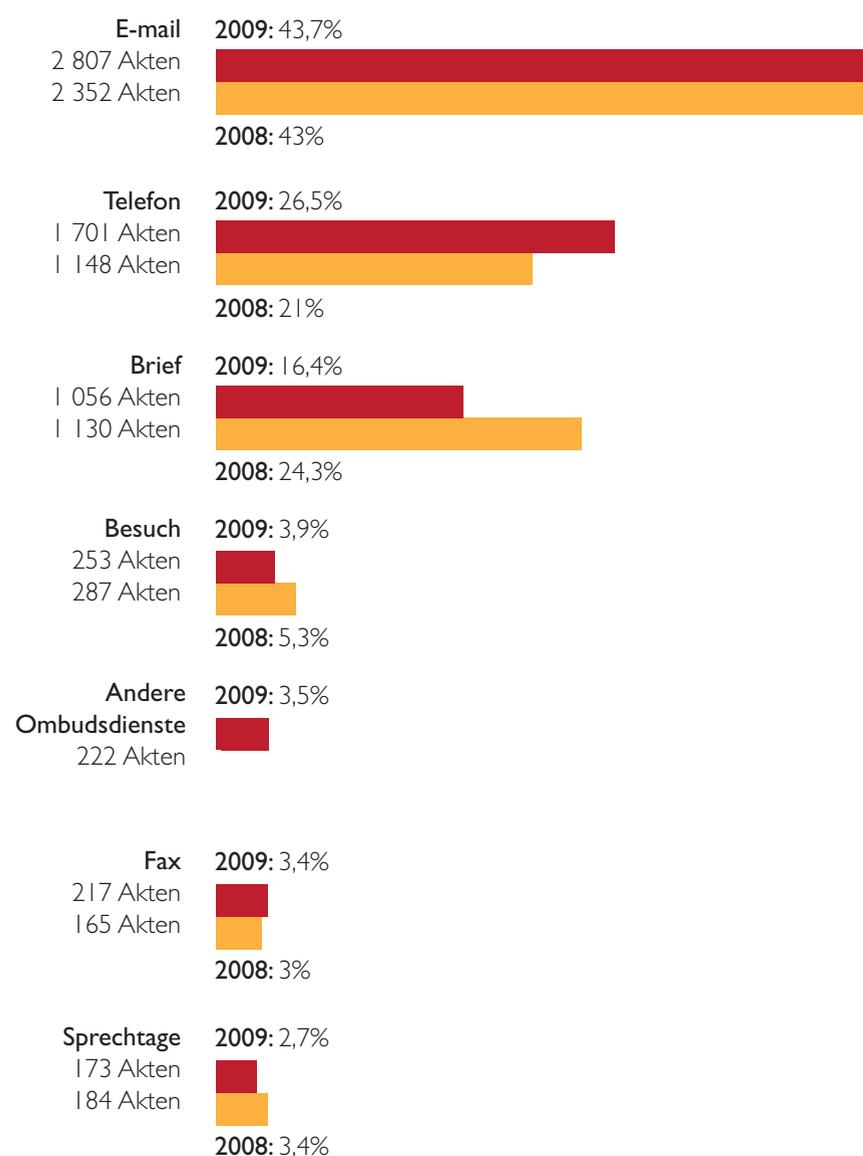
Neue Akten nach Sprache : Entwicklung 2008 - 2009



2.3. Neue Akten nach Kommunikationsmittel

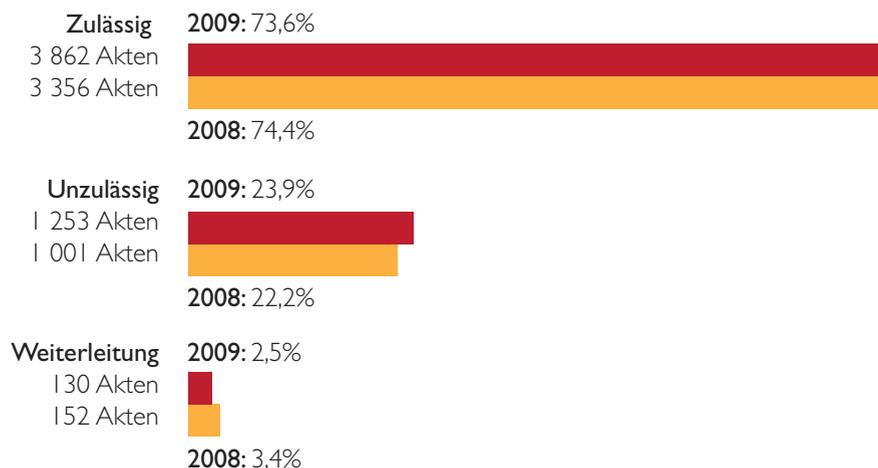
Das Kommunikationsmittel drückt aus, wie eine Beschwerde oder eine Informationsanfrage eingereicht wurde. Das Geschäftsjahr 2009 bestätigt erneut die Vorherrschaft der elektronischen Mittel (per E-Mail oder über die Website des Föderalen Ombudsmannes) gegenüber dem Briefwechsel. Seit Oktober 2008 ist der Föderale Ombudsmann ebenfalls telefonisch erreichbar unter einer kostenlosen Nummer (0800 99 961), was die Zunahme des Telefons als Mittel zum Einreichen einer Akte erklären kann. Im Geschäftsjahr 2009 wurde ein neues Mittel zur Erfassung der Akten eingeführt, die dem föderalen Ombudsmann durch andere Ombudsdienste zugesandt wurden.

Neue Akten nach Kommunikationsmittel: Entwicklung 2008 - 2009



2.4. Zulässigkeit der neuen Beschwerden

Zulässigkeit der neuen Beschwerden : Entwicklung 2008 - 2009

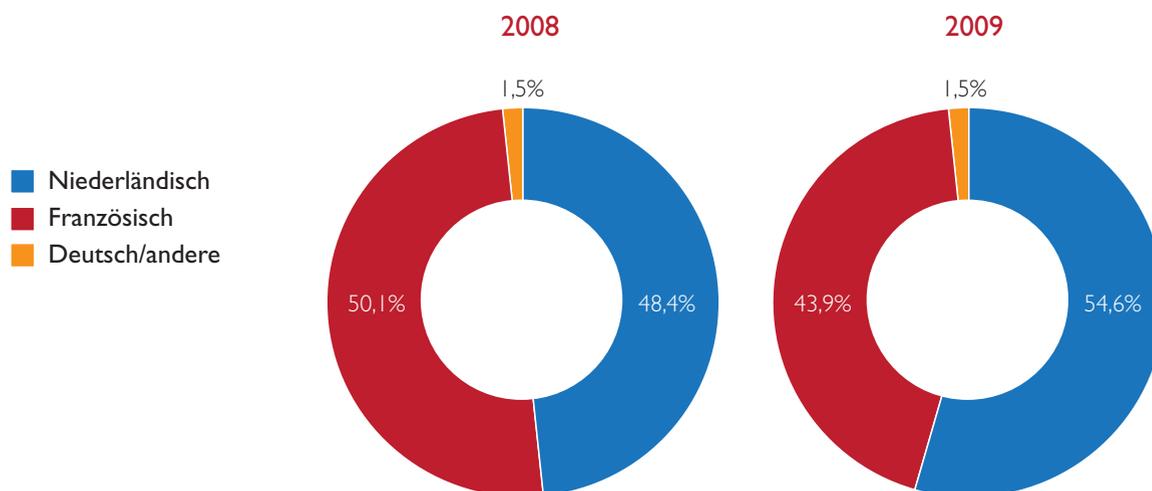


Die unzulässigen oder übermittelten Akten stellen einen nicht unerheblichen Anteil des Arbeitsaufwands dar. Sehr oft kann nämlich die Entscheidung, eine Akte für unzulässig zu erklären oder sie an einen anderen Ombudsdienst zu übermitteln, erst nach einer gründlichen Prüfung getroffen werden.

Von den 5 245 neuen Beschwerden waren 1 253 unzulässig, und 130 Beschwerden wurden an einen anderen Ombudsdienst weitergeleitet. Die verbleibenden 3 862 Beschwerden wurden für zulässig erklärt.

2.5. Neue zulässige Beschwerden nach Sprache

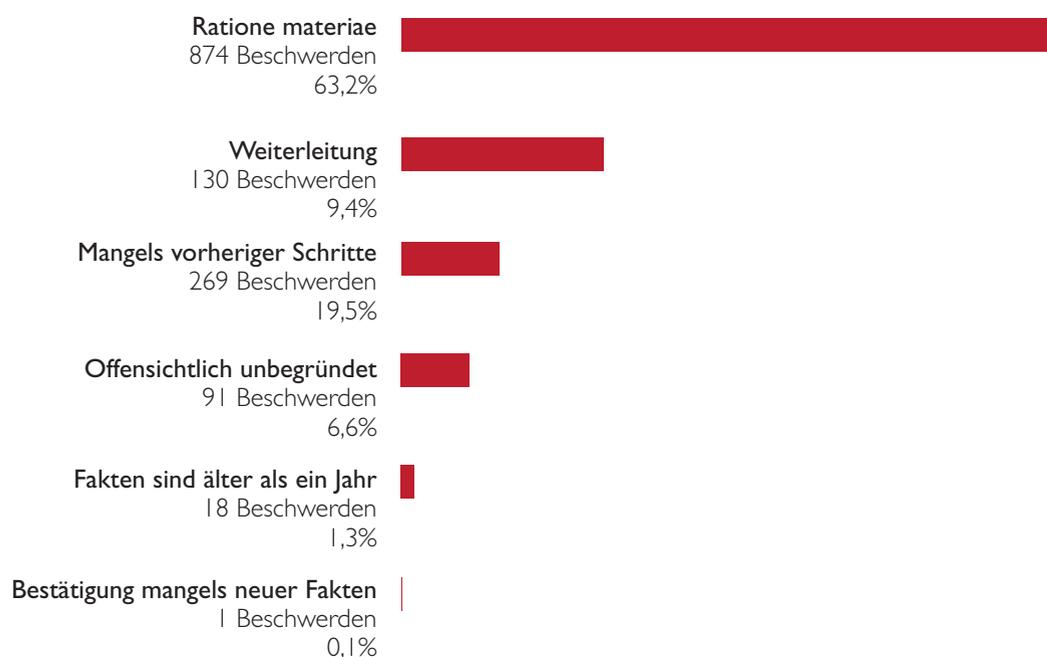
Neue zulässige Beschwerden nach Sprache : Entwicklung 2008-2009



2.6. Aufteilung der unzulässigen Beschwerden

Diese Grafik teilt die Zahl der Beschwerden entsprechend den Gründen der Unzulässigkeit auf, wie sie im organisierenden Gesetz⁹ und in der internen Dienstordnung des föderalen Ombudsmannes aufgezählt sind. Die weitergeleiteten Beschwerden werden hier ebenfalls als eine Kategorie unzulässiger Beschwerden angesehen.

Aufteilung der unzulässigen Beschwerden



2.7. Weitergeleitete Akten

Wenn die Beschwerde sich auf eine föderale, regionale, gemeinschaftliche oder lokale Verwaltungsbehörde bezieht, die aufgrund einer Gesetzesbestimmung über einen eigenen Ombudsmann verfügt, wird sie unverzüglich und ohne weitere Formalitäten weitergeleitet und in den Statistiken als weitergeleitet geführt. Beschwerden, die sich auf andere Instanzen beziehen, werden für unzulässig erklärt (auch dann, wenn die Akte an einen Beschwerde- oder Vermittlungsdienst geschickt wird).

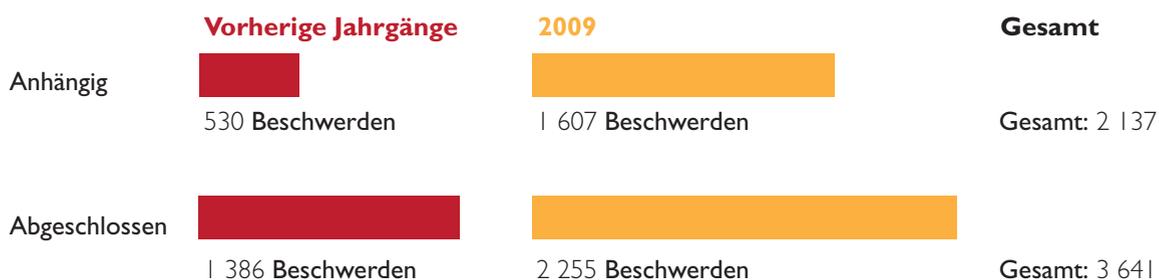
Bestimmung der Weiterleitungen	2009	%
Ombudsdienst für Telekommunikation	41	31,5%
Flämischer Ombudsmann	26	20%
Ombudsdienst Pensionen	17	13,1%
Ombudsdienst der Post	12	9,2%
Ombudsmann der Wallonischen Region	11	8,5%
P-Ausschuss	9	6,9%
Hoher Justizrat	6	4,6%
Ombudsdienst der NGBE	3	2,3%
Ombudsdienst der Französischsprachigen Gemeinschaft	3	2,3%
Lokale Ombudsdienste	2	1,5%
	130	

⁹ S. 69.

2.8. Stand der Bearbeitung der zulässigen Beschwerden zum 31. Dezember 2009

Am 31. Dezember 2008 befanden sich noch 1 940 Akten (die 2008 oder in früheren Tätigkeitsjahren eingereicht worden waren) in Bearbeitung. 2009 wurden 24 dieser Akten für unzulässig erklärt oder weitergeleitet. Von den 1 916 zulässigen Beschwerden aus vorangegangenen Tätigkeitsjahren wurden 2009 1 386 abgeschlossen, während 530 sich am 31. Dezember 2009 noch in Bearbeitung befanden. Von den 3 862 zulässigen Beschwerden, die 2009 eingereicht wurden, befanden sich am 31. Dezember 2009 noch 1 607 in Bearbeitung. Die Gesamtzahl der abgeschlossenen Beschwerden hat zugenommen: 3 641 im Jahr 2009 gegenüber 3 235 im Jahr 2008. Dennoch ist die restliche Zahl der sich am Ende des Geschäftsjahres noch in der Bearbeitung befindenden Beschwerden von 1 940 am 31. Dezember 2008 auf 2 137 am 31. Dezember 2009 gestiegen. Dies ist zu erklären durch die Zunahme der in diesem Jahr eingegangenen Beschwerden, die für zulässig erklärt wurden Jahr (3 862 im Jahr 2009 gegenüber 3 356 im Jahr 2008).

Stand der zulässigen Beschwerden zum 31.12.2009



Eine zulässige Beschwerde ist abgeschlossen, wenn das Ergebnis dem Beschwerdeführer mitgeteilt wurde (3 553) oder wenn die Prüfung der Beschwerde ausgesetzt wurde (gerichtliche Beschwerde oder organisierte Verwaltungsbeschwerde: 88).

2.9. Neue zulässige Beschwerden nach Verwaltung : Entwicklung 2008- 2009

Die folgenden Tabellen spiegeln die Entwicklung der Aufteilung der neuen zulässigen Beschwerden nach Verwaltung in den Jahren 2008 und 2009 wieder. Es wird unterschieden zwischen den «Beschwerden von Beamten» und den anderen Beschwerden.

Die ersteren betreffen Beschwerden von Beamten gegen ihre eigene (vorherige, heutige oder künftige) Verwaltung, die sich auf einen Begleit- oder Personaldienst beziehen (Unterstützungsdienst) oder gegebenenfalls einen operationellen Dienst (z.B. eine Beschwerde gegen den unmittelbaren Vorgesetzten in der Hierarchie), insofern das Verhältnis zwischen dem Bediensteten und der Verwaltung nicht Bestandteil der Basistätigkeit dieses operationellen Dienstes ist (z.B. Selor).

Neue zulässige Beschwerden nach Behörde (ohne die Beschwerden von Beamten)

	2009	2008
Kanzlei der Premierminister	1	0
Personal und Organisation	127	41
Informations- und Kommunikationstechnologie	5	1
Justiz	84	77
Inneres	968	1174
Auswärtige Angelegenheiten, Außenhandel und Entwicklungszusammenarbeit	128	91
Landesverteidigung	3	4
Finanzen	1144	948
Beschäftigung, Arbeit und Soziale Konzertierung (ohne die sozialen halbstaatlichen Einrichtungen)	7	11
Soziale Sicherheit (ohne die sozialen halbstaatlichen Einrichtungen)	301	205
Volksgesundheit, Sicherheit der Nahrungsmittelkette und Umwelt	50	20
Wirtschaft, KMB, Mittelstand und Energie	146	26
Mobilität und Transportwesen	153	102
Föderale Öffentliche Programmierungsdienste	3	2
Soziale halbstaatliche Einrichtungen	377	295
Halbstaatliche Einrichtungen, öffentliche Unternehmen und Instanzen ohne direkten Zusammenhang mit den FÖD/FÖP	30	21
Privatrechtliche Organisationen mit öffentlichem Dienstleistungsauftrag	302	349
Andere	35	37
	3864	3404

Die Zunahme der Anzahl Beschwerden gegen den FÖD Personal und Organisation ist durch die Schwierigkeiten der Beamten zu erklären, die 2009 an bescheinigten Ausbildungen des Ausbildungsinstituts der föderalen Verwaltung (IFA) teilgenommen haben.

Die Zunahme der Anzahl Beschwerden gegen den FÖD Wirtschaft, KMU, Mittelstand und Energie betrifft die Verspätungen in der Auszahlung der pauschalen Energieermäßigung bei der Generaldirektion Energie¹⁰.

Neue zulässige Beschwerden von Beamten nach Behörde

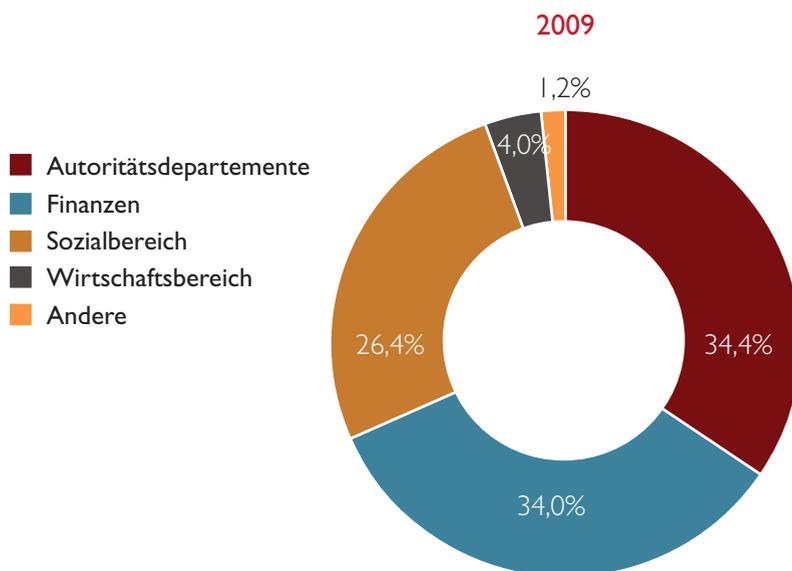
	2009	2008
Justiz	11	8
Inneres	7	4
Auswärtige Angelegenheiten, Außenhandel und Entwicklungszusammenarbeit	6	5
Landesverteidigung	8	6
Finanzen	26	27
Beschäftigung, Arbeit und Soziale Konzertierung (ohne die sozialen halbstaatlichen Einrichtungen)	1	0
Soziale Sicherheit (ohne die sozialen halbstaatlichen Einrichtungen)	2	2
Volksgesundheit, Sicherheit der Nahrungsmittelkette und Umwelt	3	2
Wirtschaft, KMB, Mittelstand und Energie	1	0
Mobilität und Transportwesen	2	1
Föderale Öffentliche Programmierungsdienste	1	1
Soziale halbstaatliche Einrichtungen	9	8
Halbstaatliche Einrichtungen, öffentliche Unternehmen und Instanzen ohne direkten Zusammenhang mit den FÖD/FÖP	10	4
	87	68

Da mehrere Verwaltungsbehörden von derselben Beschwerde betroffen sein können, ist die Gesamtzahl der Beschwerden nach Verwaltung höher als die Anzahl der zulässigen Beschwerden (3 864 + 87 = 3 951 betroffene Behörden, gegenüber 3 862 neue zulässige Beschwerden im Jahr 2009).

¹⁰ S. 43-44.

2.10. Neue zulässige Beschwerden nach Sektor

Neue zulässige Beschwerden nach Sektor (ohne die Beschwerden von Beamten)



30

Im zweiten aufeinander folgenden Jahr nimmt der Sektor « Behörden mit Amtsgewalt », in dem hauptsächlich die Einwanderungsbehörden betroffen sind, ab und fällt unter 35 %. Er wird eingeholt durch den Sektor Finanzen, der um 6 % zunimmt, während der Sozialsektor gleich bleibt.

2.11. Bewertung der abgeschlossenen Beschwerden

Beim Abschluss der Akte vermerkt der föderale Ombudsmann, ob eine Beschwerde angesichts seines Normenrasters der guten Verwaltungspraxis begründet ist oder nicht.

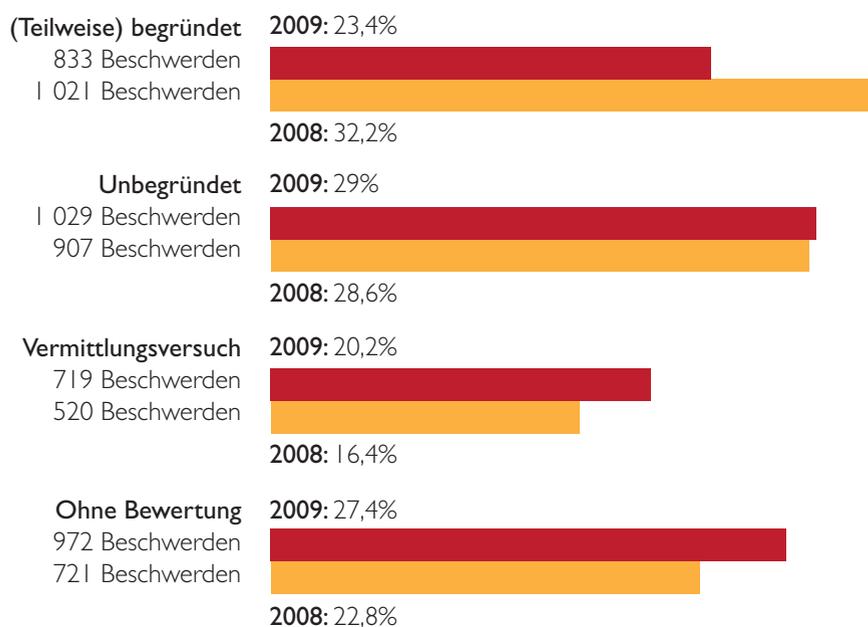
Die Prüfung einer Beschwerde kann zu einer der vier folgenden Beurteilungen führen :

1. begründet : eine oder mehrere Normen der guten Verwaltungspraxis sind nicht eingehalten worden ;
2. unbegründet : die Normen der guten Verwaltungspraxis wurden nicht verletzt ;
3. teilweise begründet :
Dies betrifft drei Situationen :
 - die Beschwerde enthält mehrere getrennte Vorwürfe von gleicher Bedeutung, die nicht alle begründet sind. Wenn es hingegen einen Hauptgegenstand der Beschwerde gibt, erfolgt deren Bewertung auf der Grundlage dieses Hauptgegenstandes ;
 - Situationen, in denen eine geteilte Verantwortung zwischen dem Beschwerdeführer und der Verwaltung besteht ;
 - Beschwerden, bei denen sich herausstellt, dass die materiellen Prinzipien eingehalten wurden (z.B. der Beschwerdeführer hat kein Anrecht auf die von ihm beanspruchte Zulage), dass aber die Verfahrensprinzipien nicht eingehalten wurden (z.B. ein Beschwerdeführer wurde unangemessen empfangen oder falsch informiert).
4. ohne Bewertung :
Dies betrifft vier unterschiedliche Fälle :
 - ein Versuch zur Vermittlung wird unternommen bei Beschwerden, bei denen nicht unmittelbar festgestellt werden kann, ob sie begründet sind oder nicht (Handeln innerhalb des

- Ermessensspielraums der Verwaltung) oder bei denen ein Ergebnis erzielt werden kann, ohne dass es noch sinnvoll ist, nach der Verantwortung für das gelöste Problem zu suchen ;
- es ist unmöglich zu entscheiden, ob die Beschwerde begründet ist oder nicht ;
 - der Beschwerdeführer hat die Informationsanfrage des föderalen Ombudsmannes nicht beantwortet ;
 - die Beschwerde ist gegenstandslos geworden: der Beschwerdeführer teilt dem föderalen Ombudsmann mit, dass sein Eingreifen nicht mehr notwendig ist oder dass das Problem vor dem Eingreifen des föderalen Ombudsmannes gelöst worden ist.

Die folgende Grafik gibt einen Überblick der Bewertung der 3 553 Beschwerden, die 2009 abgeschlossen wurden (ohne die ausgesetzten Beschwerden). Die Beschwerden von Beamten sind in diesen Zahlen enthalten.

Bewertung der abgeschlossenen Beschwerden: Entwicklung 2008 - 2009



Die Zunahme der Anzahl Akten, die mit der Beurteilung « ohne Bewertung » abgeschlossen wurden, ist dadurch zu erklären, dass Ende 2009 249 Beschwerden über die Bearbeitungsdauer eines beim Ausländeramt anhängigen Antrags auf Aufenthaltsgenehmigung abgeschlossen wurden. Diese Akten waren überwiegend bereits Gegenstand des Einschreitens des föderalen Ombudsmannes beim Ausländeramt gewesen, und einige von ihnen waren seit mehreren Jahren anhängig.

Nachdem am 19. Juli 2009 neue Anweisungen über die Situationen, die es rechtfertigen können, eine Aufenthaltsgenehmigung aus humanitären Gründen zu erteilen, veröffentlicht worden waren, hat der föderale Ombudsmann den Standpunkt vertreten, dass die Beschwerden der Personen, die sich dafür entschieden hatten, ihre Akte beim Ausländeramt zu aktualisieren, um in den Genuss der neuen Legalisierungskriterien zu gelangen, gegenstandslos geworden waren. Die Aktualisierung des Antrags auf Aufenthaltsgenehmigung gemäß den Anweisungen vom 19. Juli 2009 stellt nämlich ein neues Element dar, und daher muss dem Ausländeramt eine zusätzliche angemessene Frist geboten werden, um die Anträge der betroffenen Beschwerdeführer zu bearbeiten.

2.12. Anwendung der Normen der angemessenen Verwaltung

Nachstehend findet der Leser einen Überblick der Normen der angemessenen Verwaltung, die in den 833 im Jahr 2009 abgeschlossenen Beschwerden mit der Bewertung 'begründet' oder 'teilweise begründet' eingetragen wurden. Es kann in ein und derselben Akte gegen mehrere Normen verstoßen worden sein, und die Norm der 'effizienten Koordination' geht grundsätzlich mit einer anderen Norm der angemessenen Verwaltung einher. Dies erklärt, warum die Gesamtzahl der verletzten Normen (1 164) höher ist als diejenige der abgeschlossenen Akten (833).

Anwendung der Normen der guten Verwaltungspraxis

Normen	2009	%2009	2008	%2008
Angemessene Frist	440	37,8%	541	41,2%
Sorgfalt	174	14,9%	170	12,9%
Richtige Rechtsanwendung	161	13,8%	136	10,4%
Passive Information	112	9,6%	76	5,8%
Aktive Information	72	6,2%	25	1,9%
Angemessenheit und Verhältnismäßigkeit	68	5,8%	64	4,9%
Begründung der Verwaltungshandlungen	38	3,3%	22	1,7%
Effiziente Koordination	23	2%	54	4,1%
Angepasste Zugänglichkeit	23	2%	20	1,5%
Berechtigtes Vertrauen	16	1,4%	98	7,5%
Gleichheit	15	1,3%	8	0,6%
Rechtssicherheit	13	1,1%	97	7,4%
Höflichkeit	8	0,7%	1	0,1%
Anhörungspflicht	1	0,1%	1	0,1%
	1164		1313	

Der erhebliche Anteil, den der Grundsatz der angemessenen Frist bei den Normen der guten Verwaltungspraxis einnimmt, ist weiterhin zum großen Teil auf die Dauer der Bearbeitung der Anträge auf Aufenthaltslegalisierung beim Ausländeramt zurückzuführen.

2.13. Ergebnis des Einschreitens des föderalen Ombudsmannes

Der föderale Ombudsmann berichtet, sobald eine bewertete Beschwerde sich als begründet erwiesen hat, über das nach seinem Eingreifen erzielte Ergebnis :

- a) wenn die Beschwerde begründet oder teilweise begründet ist :
 - Korrektur;
 - teilweise Korrektur ;
 - Korrektur verweigert ;
 - Korrektur unmöglich (es ist materiell nicht oder nicht mehr möglich, die bestehende Situation zu ändern).
- b) wenn er einen Vermittlungsversuch unternommen hat :
 - erfolgreich ;
 - misslungen.

Wenn die Prüfung der Beschwerde ergeben hat, dass diese begründet oder teilweise begründet war, gilt sie als « erfolgreich » abgeschlossen, wenn eine Korrektur oder eine teilweise Korrektur erfolgt ist. Das Gleiche gilt, wenn ein Vermittlungsversuch erfolgreich war. Auch in diesem Fall konnte das Problem nämlich positiv gelöst werden für den Beschwerdeführer.

Die Akte wird hingen als « ergebnislos » abgeschlossen, wenn die Beschwerde begründet oder teilweise begründet war, die Korrektur aber verweigert wurde oder ein Vermittlungsversuch misslungen ist.

Wenn die Korrektur unmöglich ist, hätte das Eingreifen des föderalen Ombudsmanns es nicht ermöglicht, eine für den Beschwerdeführer zufrieden stellende Lösung zu finden. Diese Bewertung wird daher nicht berücksichtigt, um das Ergebnis des Eingreifens des föderalen Ombudsmanns zu beurteilen.

Ergebnis der Intervention des föderalen Ombudsmannes

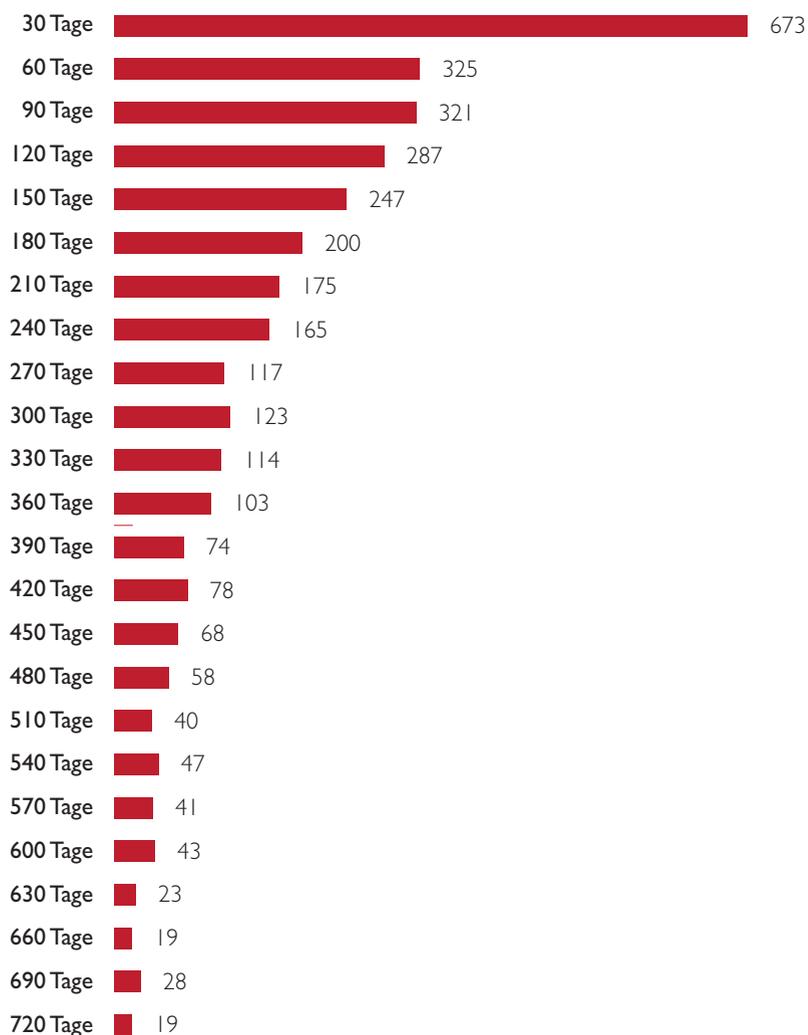
	Erfolgreich	Ergebnislos	Gesamt
2009	 1 406 Beschwerden 92,6%	 112 Beschwerden 7,4%	Gesamt: 1 518
2008	 1 267 Beschwerden 87,1%	 188 Beschwerden 12,9%	Gesamt: 1 455

Ein erheblicher Teil der ohne Ergebnis abgeschlossenen Akten hängt mit der Entscheidung des IFA zusammen, den Anträgen des föderalen Ombudsmannes in Akten bezüglich bescheinigter Ausbildungen nicht mehr Folge zu leisten. So hat das IFA in 82 Akten, die bei dem föderalen Ombudsmann geprüft wurden, geltend gemacht, dass eine Klage gegen die gleiche bescheinigte Ausbildung, auf die sich die die Beschwerden bezogen, bereits beim Staatsrat anhängig sei und es daher der Verwaltungsgerichtsbarkeit seine Argumente vorbehalten würde. Dies machte jeglichen weiteren Versuch in der eingeleiteten Vermittlung faktisch unmöglich, auch wenn der föderale Ombudsmann durch nichts verpflichtet war, sein Einschreiten abubrechen, denn die betroffenen Beschwerdeführer hatten ihrerseits keine Klage beim Staatsrat eingereicht. Das IFA hat sich jedoch verpflichtet, mit den Akten der betroffenen Beschwerdeführer auf die gleiche Weise umzugehen, wie sie sich aus dem zu fällenden Urteil ergeben würde.

2.14. Dauer der Bearbeitung der abgeschlossenen zulässigen Beschwerden

Die nachstehende Grafik gibt – in Zeiträumen von 30 Kalendertagen – die Angaben bezüglich der Bearbeitungsdauer der 2009 abgeschlossenen zulässigen Beschwerden wieder. Sie enthält sowohl die neuen Beschwerden als auch diejenigen aus früheren Jahren, die sich noch in Bearbeitung befanden.

Bearbeitungsdauer in Kalendertagen der im Jahre 2009 abgeschlossenen zulässigen Beschwerden



Eine Akte gilt als « abgeschlossen », wenn das Ergebnis der Vermittlung des föderalen Ombudsmanns dem Beschwerdeführer mitgeteilt wurde.

Aus diesen Angaben geht hervor, dass von diesen 3 553 Beschwerden 2 053 (57,8 %) innerhalb von 6 Monaten abgeschlossen wurden (gegenüber 2 018 Beschwerden oder 63,7 % im Jahre 2008).

797 zusätzliche Beschwerden (22,4 %) wurden im Laufe des Jahres abgeschlossen (gegenüber 725 Beschwerden oder 22,9 % im Jahr 2008), 365 weitere Beschwerden (10,3 %) innerhalb von 18 Monaten (gegenüber 234 Beschwerden oder 7,4 % im Jahr 2008) und schließlich 173 Beschwerden (4,9 %) innerhalb von 2 Jahren (gegenüber 90 Beschwerden oder 2,8 % im Jahre 2008).

Schließlich waren bei 165 Beschwerden (4,6 %) mehr als 720 Bearbeitungstage nötig, bevor sie abgeschlossen werden konnten (102 Beschwerden oder 3,2 % im Jahr 2008).

Der Anteil der im Laufe des Jahres abgeschlossenen Akten hat sich verringert (80,2 % im Vergleich zu 86,6 % im Jahr 2008). Der Höhepunkt der Kurve liegt weiterhin bei 30 Tagen, wobei 18,9 % der Akten innerhalb dieser Frist abgeschlossen wurden (gegenüber 13,7 % im Jahr 2008).

Für eine lange Bearbeitungsdauer kann es mehrere Gründe geben:

- die Komplexität der Problematik, die verschiedene Verwaltungen, ja sogar verschiedene Machtebenen betreffen kann ;

- die langsame Reaktion der Personen, die vom föderalen Ombudsmann während der Akte befragt werden, sowohl Beschwerdeführer als auch Verwaltungen.

Man darf im Übrigen nicht unterschätzen, welchen Einfluss der Arbeitsaufwand in Verbindung mit spezifischen Berichten 2009 auf die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Beschwerden ausgeübt hat.

Das Jahr 2009 war nämlich durch den Abschluss der Untersuchungsaufgaben gekennzeichnet, die 2008 durch die Abgeordnetenkommission erteilt worden waren. So hat der föderale Ombudsmann am 29. Juni 2009 dem Präsidenten der Kommission zwei Untersuchungsberichte überreicht : den ersten über die Arbeitsweise der durch Fedasil anerkannten und geführten offenen Zentren und den zweiten über die Arbeitsweise der durch das Ausländeramt geführten geschlossenen Zentren.

Schließlich hat der föderale Ombudsmann am 25. September 2009 einen Zwischenbericht über die Aufnahme von Minderjährigen überreicht, die sich mit ihren Eltern illegal im Staatsgebiet aufhalten und deren Bedürftigkeit durch ein öffentliches Sozialhilfezentrum anerkannt worden ist, wenn die Eltern nicht imstande sind, ihre Unterhaltspflicht zu erfüllen.

III. Analyse der behandelten Beschwerden



Einleitung

Dieser Bericht 2009 spiegelt wie jedes Jahr den kritischen Blick der Bürger gegenüber den föderalen öffentlichen Diensten wieder, veranschaulicht jedoch auch den ständigen Willen der Föderalverwaltung zur Verbesserung der den Benutzern gebotenen Dienste. Dieser III. Teil ist eine gekürzte Fassung. Der vollständige Text ist auf www.foderalerombudsmann.be auf Französisch oder Niederländisch einzusehen.

Aus den Beschwerden gehen dieses Jahr drei Hauptbereiche hervor, die Sorge bereiten :

- **Ungleiche Behandlung:** bei den Bemühungen um die Modernisierung der Verwaltung wird dem ungleichen Zugang der Bürger zu neuen Technologien nicht ausreichend Rechnung getragen. Gewisse Diskriminierungen ergeben sich aus den Vorschriften. Bisweilen sind diese die letzten Überbleibsel der Vergangenheit ...
- **Die Verwaltung befreit sich manchmal selbst von der Einhaltung des Gesetzes :** wenn sich die Vorschriften als ungeeignet erweisen, um mit neuen oder unvorhergesehenen Situationen fertig zu werden, kommt es vor, dass die Verwaltung Initiativen ergreift, die vom Gesetz abweichen, ohne zu warten, bis die von ihr befürworteten Reformen in Kraft getreten sind, was für die Grundrechte der Bürger unannehmbare Folgen hat.
- **Der Bürger erwartet ein proaktiveres Handeln und mehr Kommunikation von der Verwaltung, wenn diese ihre Verpflichtungen nicht einhalten kann:** die Automatisierung und die Rationalisierung der Verfahren sowie die Vielfalt der Beteiligten an gewissen Abläufen lassen nicht genügend Spielraum für den Dialog zwischen der Verwaltung und dem Bürger.

Alle in den Beispielen erwähnten Namen sind rein fiktiv.

Ungleiche Behandlung ...

... im Zugang zur Verwaltung

Herr Albin besitzt in seinem Haus eine Alarmanlage zum Schutz vor Einbrüchen. Laut Information des FÖD Inneres müssen alle Alarmsysteme ab September 2009 bei einer zentralen Datenbank gemeldet sein. Als er versucht, seine Meldung vorzunehmen, stellt er fest, dass dies nur auf elektronischem Wege auf der Website www.policeonweb.be möglich ist. Da Herr Albin keinen Internetzugang besitzt, ist es ihm seines Erachtens nach unmöglich, seine Alarmanlage zu melden.

Ein Verfahren, das keine Alternative zur elektronischen Kommunikation bietet und keine Begleitmaßnahmen vorsieht, entspricht nicht den Erfordernissen einer für die Öffentlichkeit zugänglichen Verwaltung, die auf die gleiche Behandlung der Bürger achtet.

Derzeit haben etwa 30% der Bevölkerung noch keinen direkten Internetanschluss oder besitzen keine ausreichenden Vorkenntnisse dafür. Daher kann kein Bürger gezwungen werden, ausschließlich auf elektronischem Wege gesetzlich vorgeschriebene Vorrichtungen auszuführen.

Die Entwicklung elektronischer Verbindungswege für eine wachsende Anzahl von Verwaltungsformalitäten entspricht der Entwicklung der Gesellschaft, doch sie kann nicht zur Folge haben, dass gewissen Kategorien von Bürgern der Zugang zur Verwaltung verwehrt und somit ein universaler öffentlicher Dienst gefährdet wird.

In den Verwaltungsverfahren, die sich auf neue Informations- und Kommunikationstechnologien stützen, empfiehlt der föderale Ombudsmann daher der Verwaltung, entweder eine alternative Möglichkeit oder Begleitmaßnahmen vorzusehen, um die gleiche Behandlung aller Bürger zu wahren (AE 09/01).

... gegenüber dem Arbeitslosengeld

Derzeit besteht durch die Arbeitslosigkeitsbestimmungen eine Diskriminierung zwischen Arbeitslosen, deren Partner Arbeitnehmer ist, und Arbeitslosen, deren Partner selbständig ist.

Ein Arbeitsloser, dessen Partner Arbeitnehmer ist, aber ein begrenztes Einkommen bezieht, wird als Zusammenwohnender mit unterhaltsberechtigter Familie angesehen. Ein Arbeitsloser, dessen Partner selbständig ist, wird hingegen von Amts wegen als Zusammenwohnender ohne unterhaltsberechtigter Familie angesehen, ungeachtet des Einkommens seines Partners.

Ab dem zweiten Jahr der Arbeitslosigkeit führt diese Unterscheidung zu einem erheblichen Unterschied in der Höhe des gewährten Arbeitslosengeldes.

Ein Arbeitsloser, dessen Partner Arbeitnehmer ist, erhält weiterhin ein Arbeitslosengeld in Höhe von 60% seines letzten Lohns, wenn die Einkünfte seines Partners nicht die Obergrenze von 612 Euro brutto monatlich übersteigen. Einem Arbeitslosen, dessen Partner selbständig ist, wird das Arbeitslosengeld hingegen auf 40% seiner letzten Bezüge verringert, und es fällt anschließend auf den Pauschalbetrag von 447,20 Euro, ungeachtet der Einkünfte seines Partners.

Der föderale Ombudsmann empfiehlt, dieser Diskriminierung ein Ende zu setzen (AE 09/02).

... bei Botschaften und Konsulaten

Frau Van der Donckt, die belgischer Staatsangehörigkeit ist, möchte bei der belgischen Botschaft in Indien ihren Verlobten aus Nepal heiraten. Die angehenden Ehepartner möchten einen Ehevertrag

schließen. Der Abschluss eines Ehevertrags bei einer belgischen Botschaft oder einem belgischen Konsulat ist jedoch nur zwischen einem belgischen Mann und einer Ausländerin möglich. Daher entschließt sich der Verlobte dazu, ein Visum zu beantragen, damit das Paar zur Eheschließung mit einem Ehevertrag nach Belgien kommen kann, doch Frau Van der Donckt ist der Auffassung, Opfer einer geschlechtsbezogenen Diskriminierung zu sein.

Gemäß einem alten Gesetz von 1931 darf eine belgische Botschaft oder ein belgisches Konsulat keinen Ehevertrag zwischen einer Belgierin und einem Ausländer schließen, während dies möglich ist für einen Belgier, der eine Ausländerin heiratet.

Diese Bestimmung steht eindeutig im Widerspruch zum Grundsatz der Gleichheit und Nichtdiskriminierung, zur internen Rechtsordnung und zu verschiedenen Normen des internationalen Rechts.

Der föderale Ombudsmann empfiehlt, die Bestimmung abzuändern, mit der die Befugnis der diplomatischen und konsularischen Bediensteten in Notariatsangelegenheiten geregelt wird, damit diese Diskriminierung aufgehoben wird (AE 09/03).

Gesetzesverstöße ...

... bei der Ausübung des Wahlrechts

Bei den Wahlen vom 7. Juni 2009 für die Parlamente der Regionen und Gemeinschaften sowie das Europäische Parlament waren gewisse Bürger, die eine Ladung zur Teilnahme an der Wahl erhalten hatten, daran gehindert worden, am Wahltag ihre Stimme abzugeben, weil ihr Name auf der Liste der Wähler stand, die ein anderer Mitgliedsstaat der Europäischen Union übermittelt hatte.

Diese Mitteilung erfolgt in Ausführung einer europäischen Richtlinie, die den Austausch der Wählerlisten zwischen Mitgliedsstaaten regelt, um zu vermeiden, dass gewisse Personen bei der Europawahl in mehreren Ländern wählen könnten. Da in Belgien die Regional- und Gemeinschaftswahlen gleichzeitig mit der Europawahl stattfanden, waren die auf den ausländischen Listen eingetragenen Personen nicht nur aus der Liste für die Europawahl, sondern ebenfalls für die Regional- und Gemeinschaftswahlen gestrichen worden.

Die von den anderen Mitgliedsstaaten übermittelten Listen waren jedoch nicht immer aktualisiert worden, entweder wegen Verwaltungsproblemen oder weil diese belgischen Wähler es unterlassen hatten, die Behörden der anderen Mitgliedsstaaten über ihren Wegzug zu informieren. Die Mitgliedsstaaten sind sich der Mängel des Systems, das durch die Richtlinie geregelt wird, bewusst, und es laufen Gespräche, um sie abzuändern.

Der FÖD Inneres hat jedoch zu Unrecht den ausländischen Listen mehr Glauben geschenkt als den belgischen Bevölkerungslisten. Die Personen, die sich an den föderalen Ombudsmann gewandt haben, waren tatsächlich in Belgien wohnhaft und gültig im Bevölkerungsregister einer belgischen Gemeinde eingetragen. Sie waren also in Belgien wahlberechtigt, sowohl für die Europawahl als auch für die Regional- und Gemeinschaftswahlen.

Die Richtlinie schreibt den Mitgliedsstaaten zwar vor, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um eine doppelte Wahl und eine doppelte Kandidatur ihrer Staatsbürger zu vermeiden, doch sie besagt ausdrücklich, dass diese Maßnahmen der nationalen Gesetzgebung entsprechen müssen. Im belgischen Gesetz ist es jedoch durch nichts erlaubt, dass einer gültig im Bevölkerungsregister eingetragenen und auf der Wählerliste stehenden Person das Recht verweigert wird, an den Wahlen teilzunehmen, weil ihr Name auf der Wählerliste eines anderen Mitgliedsstaates steht. Selbst in der Annahme, dass diese

Person tatsächlich nachlässig gehandelt hätte, als sie den anderen Mitgliedsstaat verließ, indem sie ihren Wegzug nicht gemeldet hätte, war es durch keine Bestimmung erlaubt, ihr das Grundrecht zur Teilnahme an der Wahl zu entziehen. Im belgischen Gesetz ist nur eine Strafsanktion im Falle der doppelten Stimmabgabe bei Europawahlen vorgesehen.

Der föderale Ombudsmann hat dem FÖD Inneres daher empfohlen, die auf der belgischen Wählerliste stehenden Wähler nicht mehr aus dem alleinigen Grund, dass sie ebenfalls auf einer Liste eines anderen EU-Mitgliedsstaats stehen, zu streichen (OE 09/04).

Im März 2010 hat die Ministerin des Inneren dem föderalen Ombudsmann mitgeteilt, dass sie seiner Empfehlung Folge leisten würde. Falls sich bei den kommenden Wahlen erneut herausstellen sollte, dass belgische Wähler ebenfalls auf den von den anderen Mitgliedsstaaten übermittelten Wählerlisten stehen, werden diese Personen in jedem Fall an den Wahlen zu den Regional- und Gemeinschaftsparlamenten teilnehmen. Sie können nur noch von der Europawahl ausgeschlossen werden, wenn durch beweiskräftige Dokumente nachgewiesen wird, dass sie bereits in einem anderen Mitgliedsstaat gewählt haben. Wenn diese Dokumente nach der Wahl vorgelegt werden, können ihnen die für den Fall einer doppelten Stimmabgabe vorgesehenen Strafsanktionen auferlegt werden.

... bei der Aufnahme von Asylbewerbern und bedürftigen Minderjährigen

Die Aufnahmekrise, deren Vorläufer bereits Ende 2008 zu erkennen waren, hat sich im Laufe des gesamten Jahres 2009 verstärkt.

Während des Jahres hat die Föderalagentur für die Aufnahme von Asylbewerbern (Fedasil) gewisse Kategorien von Anspruchsberechtigten des Aufnahmegesetzes ohne irgendeine Ermächtigung ausgeschlossen.

Fedasil hat damit begonnen, die Aufnahme von sich illegal aufhaltenden Familien mit einem bedürftigen minderjährigen Kind zu verweigern, außer bei einer Verurteilung durch ein Gericht oder bei einer individuellen Empfehlung des föderalen Ombudsmanns. In der zweiten Hälfte des Jahres 2009 hat sich die Aufnahmekrise verschärft: Fedasil war nicht mehr imstande, den Asylbewerbern eine Unterkunft zu garantieren.

Belgien erfüllt somit nicht mehr seine Pflicht zum Schutz der Kinder und der Asylbewerber, so wie er im belgischen Recht und in den für den belgischen Staat verbindlichen internationalen Abkommen festgelegt ist (insbesondere das Übereinkommen über die Rechte des Kindes), und missachtet deren grundlegende Rechte.

Der Umstand, dass die Regierung Fedasil beauftragt hat, kurz-, mittel- und langfristige Lösungen auszuarbeiten, erlaubt es der Verwaltung nicht, sich von ihrer Aufnahmepflicht gegenüber gewissen, im Gesetz aufgezählten Kategorien von Personen zu entbinden. Die Suche nach einem besser geeigneten Aufnahmeablauf für sich illegal aufhaltende, bedürftige Minderjährige, so sachdienlich sie auch sein mag, erlaubt es nicht, diese Kinder in der Zwischenzeit auf der Straße zu lassen.

Mehrfach hat der Föderale Ombudsmann auf diese schwerwiegenden Verletzungen der Grundrechte hingewiesen. Er hat empfohlen, eine dringende Lösung zur sofortigen Aufnahme der betroffenen Familien unter menschenwürdigen Bedingungen zu finden.

Im September 2009 hat der Föderale Ombudsmann der Kammer einen Zwischenbericht über die Verweigerung der Aufnahme von sich illegal aufhaltenden Kindern übermittelt und auf den mangelnden Schutz dieser Kinder durch Belgien hingewiesen.

Vor kurzem hat der föderale Ombudsmann die Regierung daran erinnert, dass der Föderalstaat jeder Person, die Anspruch auf materielle Aufnahme hat, unverzüglich eine Unterkunft bieten muss, die ihren

Grundbedürfnissen entspricht. Die Einhaltung des Gesetzes und der Grundrechte sowie die gute Regierungsführung verlangen es, dass die föderalen Behörden zu diesem Zweck wirksame Absprachen treffen (OE 09/03).

Mangelnde Proaktivität und Kommunikation ...

... angesichts der Flut von Anträgen auf pauschale Ermäßigung für Energie

Diese Maßnahme war 2008 und 2009 eingeführt worden, um Haushalten mit geringem Einkommen, die nicht in den Genuss des Sozialtarifs für Erdgas und Elektrizität gelangen, bei der Bewältigung der steigenden Energiekosten zu helfen.

Im Januar 2010 hatten fast eine Million zweihunderttausend Personen beim FÖD Wirtschaft FÖD einen Antrag eingereicht, was eine enorme Anzahl ist, und die Verwaltung war eindeutig nicht auf die Bearbeitung einer derart hohen Anzahl von Akten vorbereitet.

Ab der zweiten Hälfte des Jahres 2009 hat der föderale Ombudsmann wiederholte Beschwerden bezüglich dieser Pauschalermäßigung erhalten.

Der FÖD Wirtschaft hatte sich dafür entschieden, die Bearbeitung der Anträge vollständig zu automatisieren. Wenn alles korrekt funktioniert hätte, hätte der Bürger innerhalb von vier Monaten nach seinem Antrag entweder den Prämienbetrag auf seinem Konto oder einen Brief mit der Information über die Ablehnung seines Antrags erhalten müssen. Es war keine Empfangsbestätigung der Akten vorgesehen, und jeder Schritt der Bearbeitung erfolgte mit Standardbriefen, selbst bei einem Beschluss zur Verweigerung der Prämie.

Mitte 2009 stellte sich heraus, dass dieses System nicht mehr haltbar war.

In der Tat

- konnte die Verwaltung die Anträge nicht innerhalb der ursprünglich bekannt gegebenen Frist von vier Monaten bearbeiten ;
- war in den Standardbriefen keine Kontaktperson angegeben, die Auskünfte zu Einzelakten erteilen könnte ;
- erwies sich das Kontaktcenter der Verwaltung schnell als unzureichend, um den Strom von Informationsanfragen zu bewältigen ;
- konnte der ursprünglich vorgesehene Etat nicht schnell freigemacht werden und erwies sich außerdem als unzureichend, um alle Anträge zu decken, so dass die Zahlungen im zweiten Halbjahr 2009 während mehrerer Monate ausgesetzt wurden ;
- erwies sich die Prüfung gewisser Kriterien für die Gewährung hinsichtlich der Rechtssicherheit als unzuverlässig (Zusammensetzung des Haushalts) ;
- haben die Informationen auf dem Antragsformular zur Berechnungsweise des jährlichen Nettoeinkommens des Haushalts zu Missverständnissen geführt ;
- waren die Verweigerungsentscheidungen nicht ausreichend begründet wegen der Aufteilung der Aufgaben auf den FÖD Wirtschaft, den FÖD Finanzen und die Zentrale Datenbank der Sozialsicherheit hinsichtlich der Prüfung der Bedingungen für die Gewährung der Prämie ;
- wurden in Negativentscheidungen die Einspruchsmöglichkeiten nicht angegeben.

Mangelnde Proaktivität und Kommunikation ...

So entsprach das angewandte Verfahren nicht nur mehreren Bestimmungen des Gesetzes über die Öffentlichkeit der Verwaltung und des Gesetzes über die formale Begründung der Verwaltungshandlungen nicht, sondern es missachtete auch die Auflagen der Charta für eine benutzerfreundliche Verwaltung. Die Beschwerden verdeutlichten die zahlreichen Schwierigkeiten, die auftreten können, wenn ein Verfahren übermäßig automatisiert wird.

Im Übrigen muss die Verwaltung, wenn eine massive Flut von Anträgen zu einer Verlängerung der Bearbeitungsfristen führt, zumindest den Bürger darüber informieren. Außerdem muss die Verwaltung, falls diese Situation vorhersehbar ist, sich so organisieren, dass sie damit fertig wird.

Im vorliegenden Fall hätten zahlreiche Beschwerden durch eine angemessene Kommunikation der Verwaltung mit der Öffentlichkeit im dritten Quartal 2009 vermieden werden können, als alle Zahlungen vorläufig ausgesetzt wurden und das Kontaktcenter des FÖD Wirtschaft nicht imstande war, die Flut der Anfragen zu bewältigen.

Eine echte Dienstleistungskultur setzt eine proaktive Haltung der Verwaltung unter Achtung der Rechte der Bürger, des Gesetzes und der Vorschriften voraus.

... in der Bearbeitung von Steuererstattungen

Grundsätzlich muss der Bürger die Erstattung der Steuer, auf die er Anspruch hat, innerhalb einer Frist von zwei Monaten nach dem Monat erhalten, in dem der Steuerbescheid mit der Information über diese Erstattung bei ihm eingeht.

In gewissen Situationen, die von der Steuerverwaltung als « Sonderfälle » bezeichnet werden, ist jedoch eine längere Frist notwendig, bis zur Erstattung übergegangen werden kann, weil die Verwaltung zusätzliche Informationen beim Bürger einholen muss. Dies kann der Fall sein bei einer faktischen Trennung, im Rahmen eines Nachlasses oder bei einer Änderung der Nummer des Bankkontos des Steuerpflichtigen. Dann müssen sich mehrere Dienststellen der Steuerverwaltung um solche Akten kümmern.

Die anormal hohe Anzahl von « Sonderfällen » für das Steuerjahr 2008 infolge von Irrtümern bei der Eingabe der Kontennummern hat die übliche Erstattungsfrist verlängert und die Dienststellen überlastet. Viele Steuerpflichtige, die Auskunft über den Stand der Bearbeitung ihrer Akte wünschten, haben sich an ihr Einnahmeamt gewandt, konnten jedoch keine geeignete Information erhalten.

Es hat sich herausgestellt, dass die verschiedenen, an der Bearbeitung der Akten beteiligten Dienststellen zwar von Fall zu Fall Informationen austauschen, es hingegen an struktureller Kommunikation zwischen den Dienststellen über den Stand der Bearbeitung der Akten mangelt, damit die Einnahmeämter die Steuerpflichtigen korrekt informieren könnten. Im Übrigen müsste der Werdegang dieser Akten vereinfacht werden können.

Der föderale Ombudsmann hat den Dienststellen des FÖD Finanzen verschiedene Maßnahmen empfohlen, um das Verfahren der Steuererstattung in diesen « Sonderfällen » zu verbessern (OE 09/06).

Im Übrigen verdeutlichen die beiden letztgenannten Beispiele, dass die angemessene Frist wie jedes Jahr die Hauptbesorgnis der Bürger bleibt. Wird diese Frist überschritten, so muss die Verwaltung den Bürger zumindest auf angemessene Weise über den Bearbeitungsstand seiner Akte informieren. Diesbezüglich entspricht die Empfehlung, die wir 2006 geäußert hatten, damit jede föderale Verwaltung verpflichtet wird, die Frist anzugeben, innerhalb derer sie eine Entscheidung treffen wird, mehr denn je einer starken Erwartung der Bürger (AE 06/01).

IV. Empfehlungen



I. Einleitung

Zu den Aufgaben, die den föderalen Ombudsmännern ausdrücklich mit Artikel 1, Absatz 3 des Gesetzes vom 22. März 1995 zur Einsetzung föderaler Ombudsmänner¹¹ (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.

Es gibt zwei Arten von Empfehlungen.

a) Die Empfehlungen ans Parlament (AE)¹²: Artikel 15, Absatz 1 des Gesetzes sieht vor, dass der Jahresbericht und die eventuellen Zwischenberichte, die die Ombudsmänner an die Abgeordnetenversammlung richten, die Empfehlungen enthalten, die sie für zweckmäßig halten, und die Funktionsstörungen darlegen, auf die die Ombudsmänner im Rahmen ihrer Tätigkeit stoßen.

b) Die Empfehlungen an die Verwaltung (OE)¹³: 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 richten.

2. Empfehlungen ans Parlament

Transversale Empfehlung 2009

AE 09/01: die geeigneten Begleitmaßnahmen in allen Verwaltungsverfahren vorsehen, die sich auf die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien stützen, um die Behandlungsgleichheit der Benutzer zu wahren.

Das Bemühen um Effizienz und der Wille zur Rationalisierung können der Qualität der Dienstleistung und den rechtmäßigen Erwartungen des Bürgers schaden: übertrieben standardisierte, gar unangepasste Information, unpersönliche und informatisierte Kommunikation, eingeschränkte Zugänglichkeit gewisser Kommunikationskanäle.

Die Entwicklung elektronischer Kanäle für eine wachsende Anzahl von Verwaltungsformalitäten entspricht der gesellschaftlichen Entwicklung, darf jedoch nicht zur Folge haben, dass gewisse Kategorien von Bürgern vom Zugang zur Verwaltung ausgeschlossen werden und dass somit die Universalität des öffentlichen Dienstes und die Behandlungsgleichheit der Benutzer gefährdet werden.

Bereits 2004 hatte der Schiedshof¹⁴, der zur Abschaffung der Ausgabe auf Papier des *Belgischen Staatsblatts* zu Gunsten einer öffentlichen Bereitstellung durch die Website der Direktion des *Belgischen Staatsblatts* Stellung nehmen sollte, den Graben innerhalb der Gesellschaft hinsichtlich der Computernutzung berücksichtigt und den Standpunkt vertreten, dass die angefochtene Maßnahme ohne Begleitmaßnahmen der Behandlungsgleichheit der Benutzer schade, insofern dabei nicht ausreichend berücksichtigt worden sei, dass nicht jeder auf gleiche Weise Zugang zu Informatiktechniken habe.

¹¹ S. 69-72.

¹² Bisher « Allgemeine Empfehlungen » genannt.

¹³ Bisher « Offizielle Empfehlungen » genannt.

¹⁴ V.G. Urteil Nr. 106/2004 vom 16. Juni 2004.

Innerhalb von fünf Jahren ist der Graben innerhalb der Gesellschaft hinsichtlich der Computernutzung sicherlich geringer geworden, doch es wird noch dauern, bis er ganz überwunden ist. Ein bedeutender Teil der Bevölkerung hat noch keinen direkten Zugang zum Internet oder keine ausreichende Ausbildung, um es zu benutzen. Daher kann nicht jeder Bürger gezwungen werden, ausschließlich elektronische Mittel zu benutzen, um Schritte zu unternehmen, die ihm durch die Regelwerke vorgeschrieben werden. Die Verwaltung muss entweder eine alternative Möglichkeit oder Begleitmaßnahmen vorsehen.

Thematische Empfehlungen 2009

AE 09/02 : Der Diskriminierung ein Ende setzen, die sich daraus ergibt, dass ein Arbeitsloser, dessen Partner Arbeitnehmer ist, aber ein begrenztes Einkommen bezieht, als Zusammenwohnender mit unterhaltsberechtigter Familie angesehen wird, während ein Arbeitsloser, dessen Partner selbständig ist, von Amts wegen als Zusammenwohnender ohne unterhaltsberechtigter Familie angesehen wird, ungeachtet des (gegebenenfalls begrenzten) Einkommens seines Partners. Ab dem zweiten Jahr der Arbeitslosigkeit führt diese Unterscheidung zu einem erheblichen Unterschied in der Höhe des gewährten Arbeitslosengeldes¹⁵.

Während des ersten Zeitraums der Arbeitslosigkeit (das erste Jahr) hat ein Arbeitsloser ungeachtet seiner Familiensituation Anspruch auf Arbeitslosengeld in Höhe von 60 % seiner letzten Bezüge (begrenzt auf die Lohnobergrenze von 2 206,46 Euro monatlich während der ersten sechs Monate beziehungsweise auf die Übergangslohngrenze von 2 056,46 Euro während der nächsten sechs Monate).

Ab dem zweiten Jahr der Arbeitslosigkeit wird die Familiensituation des Arbeitslosen berücksichtigt. Ein Zusammenwohnender mit unterhaltsberechtigter Familie erhält weiter Arbeitslosengeld in Höhe von 60 % seiner letzten Bezüge (begrenzt auf die Basislohngrenze von 1 921,71 Euro). Ein Zusammenwohnender ohne unterhaltsberechtigter Familie erhält ab dem zweiten Jahr der Arbeitslosigkeit Arbeitslosengeld in Höhe von 40 % seiner letzten Bezüge (begrenzt auf die Basislohngrenze von 1 921,71 Euro) und geht anschließend (nach einem Zeitraum, der von seiner beruflichen Vorgeschichte abhängt) zu einem pauschalen Arbeitslosengeld über (447,20 Euro monatlich).

Unter einem zusammenwohnenden Arbeitslosen mit unterhaltsberechtigter Familie versteht man einen Arbeitslosen, der mit einem Partner zusammenwohnt, der weder über ein Berufseinkommen, noch über ein Ersatz Einkommen verfügt.

Artikel 60, Absatz 2 des Ministerialerlasses vom 26. November 1991¹⁶ zur Festlegung der Anwendungsmodalitäten der Arbeitslosenregelung sieht jedoch vor, dass die Einkünfte des Partners¹⁷ nicht als Berufseinkommen angesehen werden, wenn der Arbeitslose sie in seinem ersten Antrag auf Arbeitslosengeld angegeben hat, wenn sie von einer entlohnten Arbeit herrühren und wenn sie im Durchschnitt normalerweise nicht höher sind als 612 Euro brutto monatlich (indexierter Betrag).

¹⁵ S. 40.

¹⁶ « In Abweichung von Absatz eins werden die Einkünfte des Ehepartners jedoch nicht als Berufseinkünfte angesehen zur Anwendung von Artikel 110, § 1er, Absatz 1, 1° des königlichen Erlasses, wenn gleichzeitig folgende Bedingungen erfüllt sind :
 1° der Arbeitnehmer gibt die Einkünfte seines Ehepartners im Antrag auf Arbeitslosengeld oder zum Beginn der Ausübung dieser Berufstätigkeit an;
 2° die Einkünfte ergeben sich aus einer entlohnten Arbeit;
 3° der Bruttobetrag dieser Einkünfte ist normalerweise nicht höher als durchschnittlich 502,05 EUR monatlich, und der Ehepartner erhält kein Ersatz Einkommen für den betreffenden Monat, außer wenn dieses infolge einer Arbeitsunfähigkeit oder infolge einer zeitweiligen Arbeitslosigkeit während der Beschäftigung mit einem Einkommen gewährt wird, das in Anwendung dieser Bestimmung nicht als Berufseinkommen angesehen wird, und insofern der Bruttobetrag dieses Ersatz Einkommens zuzüglich des Einkommens aus der Arbeit als Arbeitnehmer nicht höher ist als die oben genannte Grenze ».

¹⁷ Auf der Grundlage von Artikel 110, §1, Absatz 2 des königlichen Erlasses vom 25. November 1991 zur Festlegung der Arbeitslosenregelung wird zur Anwendung dieser Artikel dem Ehepartner die Person gleichgestellt, mit der der Arbeitnehmer faktisch einen Haushalt bildet und die finanziell von ihm abhängig ist.

Ein Arbeitsloser, dessen Partner ein Einkommen als Arbeitnehmer erhält, wird folglich als Zusammenwohnender mit unterhaltsberechtigter Familie angesehen und erhält weiterhin während der gesamten Dauer seiner Arbeitslosigkeit Arbeitslosengeld in Höhe von 60 % seiner letzten Bezüge (nach einem Jahr begrenzt auf die Basislohngrenze von 1.921,71 Euro), sofern das Einkommen seines als Arbeitnehmer tätigen Partners angegeben wurde und nicht höher ist als die Grenze von 612 Euro.

Ein Arbeitsloser, dessen Partner Einkünfte aus der Ausübung einer selbständigen Tätigkeit bezieht, wird von Amts wegen als Zusammenwohnender ohne unterhaltsberechtigter Familie angesehen. Trotz des gegebenenfalls sehr geringen Betrags dieser Einkünfte als Selbständiger erhält er am Ende seines ersten Jahres der Arbeitslosigkeit nur mehr Arbeitslosengeld in Höhe von 40 % seiner letzten Bezüge (begrenzt auf die Basislohngrenze von 1.921,71 Euro), das anschließend gegebenenfalls auf das pauschale Arbeitslosengeld von 447,20 Euro im Monat herabgesetzt wird.

Es ist diskriminierend, dass ausschließlich auf der Grundlage der Art der Einkünfte des Partners festgelegt werden kann, ob ein Arbeitsloser als Zusammenwohnender mit oder ohne unterhaltsberechtigter Familie angesehen wird und dass dies somit ab dem zweiten Jahr der Arbeitslosigkeit den Betrag des Arbeitslosengeldes, auf das dieser Arbeitslose Anspruch hat, beeinflusst.

Ein Arbeitsloser, der Partner eines selbständig Erwerbstätigen ist, muss die gleiche Abweichung erhalten können wie ein Arbeitsloser, der Partner eines Arbeitnehmers ist (dessen Berufseinkünfte nicht höher sind als durchschnittlich 612 Euro brutto monatlich), damit er ebenfalls nach dem ersten Jahr der Arbeitslosigkeit Arbeitslosengeld als Zusammenwohnender mit unterhaltsberechtigter Familie erhalten kann. Dass sich hierdurch für die Verwaltung Probleme bei der Kontrolle und anschließend eventuell bei der Rückforderung stellen können, kann diesen Behandlungsunterschied nicht rechtfertigen.

Der föderale Ombudsmann empfiehlt daher, Artikel 60, Absatz 2 des Ministerialerlasses vom 26. November 1991 zur Festlegung der Anwendungsmodalitäten der Arbeitslosenregelung der anzupassen, um der sich daraus ergebenden Diskriminierung ein Ende zu setzen.

AE 09/03 : die beim Abschluss eines Ehevertrags bestehende Diskriminierung abschaffen, damit jeder belgische Staatsangehörige ohne Unterschied aufgrund seines Geschlechts und desjenigen des angehenden Ehepartners einen Ehevertrag durch einen diplomatischen oder konsularischen Bediensteten Belgiens, der mit Funktionen als Notar betraut ist, erstellen lassen kann¹⁸.

Artikel 5, 2° des Gesetzes vom 10. Juli 1931 besagt : « die Notariatsbefugnis der diplomatischen Bediensteten sowie der Bediensteten des konsularischen Korps, die mit [...] Funktionen als Notar betraut sind, erstreckt sich [...] auf Eheverträge in Bezug auf einen Belgier und eine Ausländerin ».

Aufgrund dieser Bestimmung verweigert eine Botschaft oder ein Konsulat Belgiens mit Notariatsbefugnissen die Erstellung eines Ehevertrags zwischen einer Belgierin und einem Ausländer, während dies für einen Belgier angenommen wird.

Der FÖD Auswärtige Angelegenheiten wendet den gleichen Ausschluss auf angehende gleichgeschlechtliche Ehepartner an, von denen einer Ausländer ist.

Artikel 5, 6° des oben genannten Gesetzes ermöglicht es zwar einem angehenden ausländischen Ehepartner, sich durch einen Beauftragten mit einer besonderen und beglaubigten Vollmacht vertreten zu lassen, um einen Ehevertrag bei einem belgischen Notar abzuschließen.

Obwohl der Gesetzgeber das Gesetz vom 10. Juli 1931 mehrfach abgeändert hat, hat er es nicht als notwendig erachtet, den betreffenden Artikel zu ändern, obwohl er eindeutig im Widerspruch zum Grundsatz der Gleichheit und Nichtdiskriminierung, zur internen Rechtsordnung und zu verschiedenen Normen des internationalen Rechts steht.

¹⁸ S. 40-41.

Der FÖD Auswärtige Angelegenheiten erarbeitet derzeit einen Vorentwurf eines konsularischen Gesetzbuches, der zu einer vollständigen Revision der Befugnisse der Botschaften und Konsulate in Standesamtsfragen führen wird. Diese Diskriminierung muss jedoch unverzüglich aufgehoben werden.

Dies kann leicht geschehen, indem Artikel 5, 2° des Gesetzes vom 10. Juli 1931 über die Befugnis der diplomatischen und konsularischen Bediensteten in Notariatsangelegenheiten abgeändert wird, so dass die sich aus dieser Bestimmung ergebende Diskriminierung verschwindet.

AE 09/04: die Strafe der Unzulässigkeit in Verbindung mit dem Fehlen eines Einschreibebriefes zum Einreichen eines Antrags auf Aufenthaltsgenehmigung aus medizinischen Gründen aufgrund von Artikel 9ter des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 abschaffen.

Artikel 7 des königlichen Erlasses vom 17. Mai 2007¹⁹ zur Ausführung von Artikel 9ter sieht die Verpflichtung vor, den Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung aus medizinischen Gründen per Einschreibebrief zu stellen, und verbindet dies mit einer Strafe der Unzulässigkeit :

« § 1er. Der Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung im Sinne von Artikel 9ter, § 1 des Gesetzes muss eingereicht werden per Einschreibebrief an den Beauftragten des Ministers. Dem Antrag sind folgende Dokumente und Auskünfte beizufügen :

[...]

§ 2. Vorbehaltlich der Bestimmungen von Artikel 9ter, § 3 des Gesetzes erklärt der Beauftragte des Ministers den Antrag für unzulässig, wenn die in § 1 vorgesehenen Dokumente und Auskünfte nicht übermittelt oder nur teilweise übermittelt werden bei dem einleitenden Antrag oder wenn dieser Antrag nicht per Einschreibebrief eingereicht wurde.

[...] ».

Das Ausländeramt erklärt also jeden Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung aufgrund von Artikel 9ter des Gesetzes vom 15. Dezember 1980, der auf andere Weise als per Einschreibebrief bei ihm eingeht, für unzulässig.

Die Fälle der Unzulässigkeit werden jedoch durch Gesetz festgelegt. Diesbezüglich besagt Artikel 9ter, §3 des Gesetzes vom 15. Dezember 1980, dass die zur Untermauerung des Antrags auf Aufenthaltsgenehmigung im Königreich angeführten Elemente nur für unzulässig erklärt werden, wenn sie bereits im Rahmen eines vorherigen Antrags auf Aufenthaltsgenehmigung geltend gemacht worden sind oder wenn sie zur Untermauerung eines Asylantrags geltend gemacht wurden (oder hätten gemacht werden müssen)²⁰.

Indem der König festlegt, dass ein Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung per Einschreibebrief eingereicht werden muss, handelt er im Rahmen seiner Verordnungsbefugnis. Indem im königlichen Erlass jedoch vorgesehen ist, dass der Beauftragte des Ministers den Antrag für unzulässig erklärt, wenn er nicht per Einschreibebrief eingereicht wurde, wird eine neue Strafe der Unzulässigkeit eingeführt, die nicht in Artikel 9ter des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 vorgesehen ist. Der König hat mit anderen Worten die ihm durch Artikel 108 der Verfassung²¹ erteilte Verordnungsbefugnis überschritten. Folglich ist die neue Strafe der Unzulässigkeit verfassungswidrig.

Aus welchem Grund muss übrigens ein Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung aufgrund von Artikel 9ter per Einschreibebrief eingereicht werden ? Nach Darlegung des Ausländeramtes soll die Verpflichtung zum Einschreibebrief die Rechte der Antragsteller schützen. Da diese Anträge nicht über die

¹⁹ Königlicher Erlass zur Festlegung der Ausführungsmodalitäten des Gesetzes vom 15. September 2006 zur Abänderung des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 über die Einreise ins Staatsgebiet, den Aufenthalt, die Niederlassung und das Entfernen von Ausländern.

²⁰ Artikel 9ter verweist in diesem Fall auf die Gründe der Unzulässigkeit, die in Artikel 9bis des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 vorgesehen sind.

²¹ « Der König erstellt die zur Ausführung der Gesetze notwendigen Verordnungen und Erlasse, ohne jedoch die Gesetze selbst aussetzen oder von ihrer Ausführung befreien zu können ».

Gemeinde eingereicht würden, erspare die Formalität des Einschreibebriefes den betroffenen ausländischen Staatsangehörigen den Beweis des Einreichens ihres Antrags und biete ihnen ein sicheres Datum. Außerdem, so das Ausländeramt, ermögliche der Versand eines Einschreibens es, dass diese Anträge unmittelbar an die zuständige Abteilung weitergeleitet würden und dass ihre vorrangige Bearbeitung gewährleistet werde.

Das Ausländeramt räumt ein, dass die Strafe der Unzulässigkeit nicht in direktem Zusammenhang zur Zielsetzung der Verfahrensregel steht und keineswegs unerlässlich ist. Abgesehen von der zwingenden Beschaffenheit der Regel spricht nichts dagegen, dass ein Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung aus medizinischen Gründen, der nicht per Einschreibebrief eingereicht wurde, jedoch vom Ausländeramt entgegengenommen wurde, für zulässig erklärt und in dessen Dienststelle bearbeitet wird. Beim jetzigen Stand der Regelung ist die Verwaltung jedoch verpflichtet, sich an den königlichen Erlass zu halten : sie muss jeden Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung aus medizinischen Gründen, der auf andere Weise als per Einschreibebrief bei ihr eingeht, für unzulässig erklären.

Der föderale Ombudsmann stellt fest, dass die Strafe der Unzulässigkeit in Verbindung mit dem Fehlen eines Einschreibebriefes zum Einreichens eines Antrags aufgrund von Artikel 9^{ter} nicht nur verfassungswidrig ist, weil sie über die Grenzen der Verordnungsbefugnis des Königs hinausgeht, sondern auch nicht vernünftig gerechtfertigt ist angesichts der Zielsetzung des königlichen Erlasses.

Der föderale Ombudsmann empfiehlt daher, die in Artikel 7, § 2, Absatz 1 des königlichen Erlasses vom 17. Mai 2007 zur Festlegung der Ausführungsmodalitäten des Gesetzes vom 15. September 2006 zur Abänderung des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 über die Einreise ins Staatsgebiet, den Aufenthalt, die Niederlassung und das Entfernen von Ausländern vorgesehene Strafe der Unzulässigkeit aufzuheben, indem die Wörter « *oder wenn dieser Antrag nicht per Einschreibebrief eingereicht wurde* » gestrichen werden.

Übersichtstabelle der Empfehlungen an das Parlament

AE	Titel	Gegenstand	Stand	Weiterbehandlung	Petitionsausschuss
Transversale Empfehlungen					
97/11	Streitfall zwischen zwei Verwaltungen über die Frage, welche der beiden die Kosten übernehmen muss, die einem Bürger unbestreitbar geschuldet sind und ihm noch nicht gezahlt wurden.	Transversal	Anhängig	Noch immer aktuelle Empfehlung, die eine schnellere Bearbeitung der Kostenentscheidungsanträge anstrebt, wenn sich mehrere Verwaltungsbehörden die Übernahme der Kosten gegenseitig dergestalt zuschieben, dass eine Regelung auf sich warten lässt oder sogar ausbleibt.	
06/01	Durch Einfügung einer neuen Bestimmung in das Gesetz vom 11. April 1994 über die Publizität der Verwaltung, jede föderale Verwaltungsbehörde verpflichtet, die Frist anzugeben, innerhalb derer sie eine Entscheidung treffen wird.	Transversal	Anhängig	Die 2009 eingegangenen Beschwerden bestätigen erneut die Notwendigkeit dieser Maßnahme.	26. April 2007
07/01	Eine zentrale Informationsstelle einrichten, die Basisinformationen erteilt und die Anfragen wirksam zu den zuständigen Dienststellen lenkt oder weiterleitet. Dieses Informationszentrum könnte die Form einer (kostenlosen) Informationsleitung der föderalen Obrigkeit haben.	Transversal	Anhängig	Resolutionsvorschlag vom 30. April 2008 zur Schaffung einer zentralen Informationsstelle sowie der entsprechenden Informationsleitung ²² .	24. November 2008
09/01	Die geeigneten Begleitmaßnahmen in allen Verwaltungsverfahren vorsehen, die sich auf die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien stützen, um die Behandlungsgleichheit der Benutzer zu wahren	Transversal	Neu	Vgl. S. 47	
Empfehlungen, die sich auf den FÖD Finanzen beziehen					
02/03	Steuerfälle Arbeitslosigkeit	FÖD Finanzen	Anhängig	Gesetzesvorschlag vom 18. Januar 2008 zur Abänderung des Steuergesetzbuches 92 in Bezug auf die steuerliche Förderung des lebenslangen Lernens in allen Bereichen ²³ .	
06/07	Befreiung der Kraftfahrzeuge, die für die Vermietung mit Fahrer bestimmt sind, von der Verkehrssteuer : Streichung der Nennung « anlässlich von Feierlichkeiten » in Artikel 15, Absatz 2, Punkt 2 des königlichen Erlasses vom 8. Juli 1970.	FÖD Finanzen	Anhängig	Dieser Empfehlung wurde keine Folge geleistet.	26. April 2007

²² Parl. Dok. Kammer, Dok 52 1129/001.

²³ Parl. Dok. Kammer, Dok 52 0709/001.

AE	Titel	Gegenstand	Stand	Weiterbehandlung	Petitionsausschuss
07/02	Abänderung von Artikel 366 des Einkommenssteuergesetzbuches 92, so dass bei einer Beschwerde, die bei einer von der Festlegung oder der Eintreibung der angefochtenen Steuer betroffenen Dienststelle vorgebracht wird, davon ausgegangen wird, dass sie gültig eingereicht wird und von Amts wegen dem zuständigen Direktor übermittelt wurde.	FÖD Finanzen	Anhängig	Der Petitionsausschuss hat dem Finanz- und Haushaltsausschuss diese Empfehlung am 24. November 2008 übermittelt und den Ombudspromotor dieses Ausschusses beauftragt, dies zu verfolgen. Gesetzesvorschlag vom 22. April 2008 zur Abänderung des Einkommenssteuergesetzbuches 92 in Bezug auf das Einreichen einer schriftlichen Beschwerde. Gesetzesvorschlag vom 3. September 2008 zur Abänderung des Einkommenssteuergesetzbuches 92 in Bezug auf das Einreichen einer schriftlichen Beschwerde. Gesetzesvorschlag vom 3. November 2008 zur Abänderung von Artikel 366 des Einkommenssteuergesetzbuches 92.	24. November 2008
07/03	Artikel 371 des Einkommenssteuergesetzbuches 92 muss in dem Sinne angepasst werden, dass das Datum des Versands der Beschwerde als Datum des Einreichens gilt.	FÖD Finanzen	Anhängig	Der Petitionsausschuss hat dem Finanz- und Haushaltsausschuss diese Empfehlung am 24. November 2008 übermittelt und den Ombudspromotor dieses Ausschusses beauftragt, dies zu verfolgen. Gesetzesvorschlag vom 14. Januar 2008 zur Abänderung des Einkommenssteuergesetzbuches 92 in Bezug auf die Frist zum Einreichen des Einspruchs ²⁴ .	24. November 2008
07/04	Artikel 375 des Einkommenssteuergesetzbuches 92 muss in dem Sinn angepasst werden, dass der Direktor der direkten Steuern ausdrücklich die Möglichkeit erhält, eine Entscheidung über einen Einspruch zurückzunehmen.	FÖD Finanzen	Anhängig	Der Petitionsausschuss hat dem Finanz- und Haushaltsausschuss diese Empfehlung am 24. November 2008 übermittelt und den Ombudspromotor dieses Ausschusses beauftragt, dies zu verfolgen.	24. November 2008
08/01	Es muss ein königlicher Erlass verabschiedet werden zur Ausführung von Artikel 394, §4 des Einkommenssteuergesetzbuches 92, um festzulegen, wie bei einer gemeinsamen Besteuerung der Anteil ermittelt wird, der sich auf das besteuerbare Einkommen der einzelnen Steuerpflichtigen bezieht.	FÖD Finanzen	Anhängig	Der FÖD Finanzen bereitet einen königlichen Ausführungserlass vor.	29. April 2009
Empfehlungen, die sich auf die FÖD Justiz, Inneres (Inn) und Auswärtige Angelegenheiten (Ausw Ang) beziehen					
01/01	Mehr Transparenz und Rechtssicherheit bei der Anwendung des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 und seines Durchführungserlasses durch das Ausländeramt.	FÖD Inn	Teilweise entsprochen	Am 29. März 2009 und am 19. Juli 2009 hat das Ausländeramt Anweisungen bezüglich der Situationen erhalten, die die Erteilung einer Aufenthaltsgenehmigung aus humanitären Gründen rechtfertigen können. Sie wurden auf seiner Website veröffentlicht ²⁵ .	
03/01	Bearbeitungsfrist der auf belgischem Staatsgebiet eingereichten und dem Ausländeramt unterbreiteten Akten	FÖD Inn	Anhängig	Diese Empfehlung wird mit dem Ausländeramt weiter verfolgt (vgl. OE 06/03 und 06/04).	

²⁴

Parl. Dok. Kammer, Dok 52 0676/001.

²⁵

Die Anweisungen vom 19. Juli 2009 wurden vom Staatsrat für nichtig erklärt (vgl. Urteil Nr. 198.769, 11. Dezember 2009).

AE	Titel	Gegenstand	Stand	Weiterbehandlung	Petitionsausschuss
06/08	Die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass der Inhalt der effektive Möglichkeit hat, seine Wiedereingliederung vorzubereiten. Das setzt voraus, dass der Föderalstaat wirksame und effiziente Kooperationsabkommen mit den Regionen und Gemeinschaften abschließt.	FÖD Justiz	Anhängig	Dieser Empfehlung wurde keine Folge geleistet.	26. April 2007
08/02	Die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um den Widerspruch zu beseitigen, der sich aus der kombinierten Anwendung des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 über die Einreise ins Staatsgebiet, den Aufenthalt, die Niederlassung und das Entfernen von Ausländern und von Artikel 31 des Gesetzbuches des internationalen Privatrechts ergibt.	FÖD Inn FÖD Justiz	Anhängig	Diese Empfehlung bleibt aktuell. Der Staatsrat hat in zwei Angelegenheiten ein Urteil gefällt (Urteile 192.125 vom 1. April 2009 und 3409 vom 9. Oktober 2008) und bestätigt, dass alle zuständigen Behörden aufgrund von Artikel 27 des Gesetzbuches des internationalen Privatrechts berechtigt sind, ausländische Urkunden anzuerkennen oder deren Anerkennung zu verweigern und dass der Entscheidung der zuerst mit der Sache befassten Verwaltungsbehörde keinerlei « Rechtskraft » beigemessen wird. Der Staatsrat hat ebenfalls bestätigt, dass der Rat für Ausländerstreitsachen sich rechtmäßig für unzuständig erklären konnte, um über die Anerkennung einer Heiratsurkunde zu befinden, da das Gericht erster Instanz für diese Anfechtung zuständig ist. In einer im internen Netz der Gemeinden am 13. Juli 2009 veröffentlichten Mitteilung hat das Ausländeramt die Gemeindeverwaltungen daran erinnert, dass sie sich nicht weigern dürfen, Anträge auf Familienzusammenführung zu berücksichtigen mit der Begründung, dass sie Zweifel an der Gültigkeit der Eheschließung hegen, wenn die Person den Nachweis über die Verwandtschaft, die Verbindung oder die Partnerschaft anhand eines amtlich beglaubigten Dokuments erbringt. Diese Mitteilung hat jedoch keinerlei Verordnungswert.	29. April 2009
08/03	Richtlinien ausarbeiten, um die einheitliche Anwendung von Artikel 31 des Gesetzbuches des internationalen Privatrechts zu gewährleisten, damit widersprüchliche Entscheidungen bezüglich der Anerkennung von Zivilstandsurkunden vermieden werden und die amtliche Begründung der Verweigerungsentscheidungen von Randvermerken in Zivilstandsurkunden, von Eintragungen in Zivilstandsregister auf der Grundlage dieser Urkunde ins Bevölkerungs-, Ausländer- oder Warteregister gewährleistet wird.	FÖD Justiz	Anhängig	Dieser Empfehlung wurde keine Folge geleistet.	29. April 2007
09/03	Die beim Abschluss eines Ehevertrags bestehende Diskriminierung abschaffen, damit jeder belgische Staatsangehörige ohne Unterschied aufgrund seines Geschlechts und desjenigen des angehenden Ehepartners einen Ehevertrag durch einen diplomatischen oder konsularischen Bediensteten Belgiens, der mit Funktionen als Notar betraut ist, erstellen lassen kann.	FÖD Ausw Ang	Neu	Vgl. S. 40-41; S. 49-50	

AE	Titel	Gegenstand	Stand	Weiterbehandlung	Petitionsausschuss
09/04	Die Strafe der Unzulässigkeit in Verbindung mit dem Fehlen eines Einschreibebriefes zum Einreichen eines Antrags auf Aufenthaltsgenehmigung aus medizinischen Gründen aufgrund von Artikel 9ter des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 abschaffen.	FÖD Inn	Neu	Vgl. S. 50	
Allgemeine Empfehlungen, die sich auf die anderen föderalen Verwaltungsbehörden beziehen					
06/02	Artikel 24 Absatz 2 des königlichen Erlasses vom 22. Mai 2003 über das Verfahren betreffend die Bearbeitung der Akten über Beihilfen an Personen mit Behinderung, welcher vorsieht, dass der Sozialversicherte sich damit einverstanden erklärt, dass die unberechtigt überwiesenen Beträge über seine Bank wiedererlangt werden können, mit dem Gesetz vom 27. Februar 1987 über die Beihilfen für Personen mit Behinderung in Einklang bringen, dessen Artikel 16, Absatz 2, die Bedingungen festlegt, denen die Entscheidungen über die Wiedererlangung unberechtigt bezahlter Beträge entsprechen müssen.	FÖD Soziale Sicherheit	Anhängig	Dieser Empfehlung wurde keine Folge geleistet.	26. April 2007
06/03	Die Verwaltungspraxis, die den Selbständigen die Möglichkeit gibt, Sozialversicherungsbeträge nach Ablauf der Verjährungsfrist zu bezahlen, auf eine gesetzliche Grundlage stellen und das entsprechende Verfahren festlegen.	FÖD Soziale Sicherheit	Anhängig	Im März 2009 wurde dem Minister für Mittelstand eine aktualisierte Fassung der beiden Entwürfe eines königlichen Erlasses aus dem Jahr 2007 vorgelegt. Sether wurde der Empfehlung keine Folge geleistet.	26. April 2007
06/04	Im Gesetz vom 3. Juli 2005 über die Rechte der ehrenamtlich Tätigen für arbeitsunfähige Beamte und Selbständige das Recht vorsehen, eine ehrenamtliche Tätigkeit auszuüben.	FÖD Soziale Sicherheit	Anhängig	Ein königlicher Erlass vom 29. Juni 2007 bietet den erwerbsfähigen Selbständigen die Möglichkeit, eine ehrenamtliche Tätigkeit auszuüben. Für die arbeitsunfähigen Beamten werden die Mittel, um diese Möglichkeit anzubieten, noch geprüft. Ein Entwurf eines königlichen Erlasses sieht vor, Medex mit den Aufgaben des Vertrauensarztes gemäß Artikel 15 des Gesetzes vom 3. Juli 2005 zu beauftragen.	26. April 2007
09/02	Der Diskriminierung ein Ende setzen, die sich daraus ergibt, dass ein Arbeitsloser, dessen Partner Arbeitnehmer ist, aber ein begrenztes Einkommen bezieht, als Zusammenwohnender mit unterhaltsberechtigter Familie angesehen wird, während ein Arbeitsloser, dessen Partner selbständig ist, von Amts wegen als Zusammenwohnender ohne unterhaltsberechtigter Familie angesehen wird, ungeachtet des (gegebenenfalls begrenzten) Einkommens seines Partners. Ab dem zweiten Jahr der Arbeitslosigkeit führt diese Unterscheidung zu einem erheblichen Unterschied in der Höhe des gewährten Arbeitslosengeldes.	Arbeitsamt	Neu	Vgl. S. 40; S. 48-49	26. April 2007

3. Empfehlungen an die Verwaltung²⁶

Empfehlungen 2009

Fedasil

OE 09/01: Der föderale Ombudsmann empfiehlt Fedasil, unverzüglich der Verweigerung der Aufnahme von bedürftigen Minderjährigen, die sich mit ihrer Familie illegal im Staatsgebiet aufhalten, ein Ende zu setzen.

Staatssekretär für soziale Integration und Armutsbekämpfung

OE 09/02: Der belgische Staat muss jederzeit und unter allen Umständen allen Anspruchsberechtigten des Gesetzes über die Aufnahme eine den Grundrechten und der menschlichen Würde entsprechende Aufnahme ohne Diskriminierung gewährleisten.

Angesichts der derzeitigen Auslastung des Aufnahmenetzes müssen unverzüglich die erforderlichen Maßnahmen ergriffen werden – entweder durch Freimachen ausreichender menschlicher und materieller Mittel oder durch eine geeignete gesetzliche Regelung –, damit Fedasil jederzeit den Auftrag der Aufnahme für alle Anspruchsberechtigten korrekt erfüllen kann.

Bis diese Maßnahmen die erwartete Wirkung zeigen, kann der Staat sich nicht hinter der Auslastung des Aufnahmenetzes verschanzen, um die Aufnahme gewisser Anspruchsberechtigter zu unterlassen, und muss er es ermöglichen, dass der für Asylbewerber im Aufnahmegesetz vorgesehene gesetzliche Abweichungsmechanismus uneingeschränkt wirkt, damit gewährleistet ist, dass unter besonderen Umständen jede Person mit Anspruch auf Aufnahme die erforderliche Hilfe zur Deckung ihrer Grundbedürfnisse erhält.

Premierminister, zuständig für die Koordinierung der Einwanderungs- und Asylpolitik und Staatssekretär für soziale Integration und Armutsbekämpfung

OE 09/03: Der Föderalstaat muss *unverzüglich* jeder Person, die Anspruch auf materielle Aufnahme hat, eine Unterkunft bieten, die es ihr ermöglicht, ihre Grundbedürfnisse zu decken. Die Einhaltung der Gesetze und der Grundrechte sowie die gute Regierungsführung verlangen es, dass die föderalen Behörden sich zu diesem Zweck effizient koordinieren.

FÖD Inneres – Generaldirektion Institutionen und Bevölkerung

OE 09/04: Der föderale Ombudsmann empfiehlt, keine Wähler von der belgischen Wählerliste aus dem bloßen und alleinigen Grund, dass sie ebenfalls auf einer Wählerliste eines Mitgliedsstaats der EU stehen, streichen zu lassen, da diese Möglichkeit nicht im belgischen Wahlgesetz vorgesehen ist.

²⁶ Für die vollständige Fassung der offiziellen Empfehlungen, vgl. Anhang 3, S. 164-180 der Französischen oder Niederländischen Fassung (www.foderalerombudsmann.be).

FÖD Justiz – Generaldirektion Strafvollzugsanstalten

OE 09/05: Der föderale Ombudsmann empfiehlt, die Zellabteilung der Strafvollzugsanstalt in Merksplas zu schließen, da sie zur Unterbringung von Häftlingen ungeeignet ist.

FÖD Finanzen

OE 09/06: Der föderale Ombudsmann empfiehlt den Dienststellen des FÖD Finanzen, folgende Maßnahmen für Steuererstattungen, die nicht den gewöhnlichen Verfahren der Abwicklung entsprechen (Sonderfälle), anzunehmen:

- das Verfahren zur Bearbeitung von Sonderfällen beschleunigen, indem die Koordination zwischen den verschiedenen beteiligten Dienststellen verstärkt wird ;
- auf eine bessere Information der Steuerpflichtigen in jeder Phase des Abwicklungsverfahrens achten, insbesondere hinsichtlich des Datums der Auszahlung der Forderung ;
- hierzu eine Kontaktstelle bestimmen, wo der Steuerpflichtige über den Fortgang seiner Akte informiert wird ;
- kurzfristig ein Audit über das Verfahren zur Abwicklung dieser Erstattungen durchführen.

OE 09/07: Die Steuerverwaltung muss die faktisch getrennten Steuerpflichtigen, die eine individuelle Steuererklärung einreichen, auffordern, der Verwaltung den Nachweis des Zeitpunkts ihrer faktischen Trennung zu erbringen, bevor sie die beiden individuellen Erklärungen im Hinblick auf eine gemeinsame Besteuerung zusammenlegt.

FÖD Inneres – Generaldirektion Ausländeramt

OE 09/08: Der föderale Ombudsmann empfiehlt, die am 28. Januar 2009 infolge des Antrags auf Aufenthaltsgenehmigung aus medizinischen Gründen von Frau X²⁷ vom 18. März 2008 getroffene Entscheidung der Unzulässigkeit zurückzunehmen und diesen Antrag inhaltlich zu bearbeiten.

²⁷ Aufgrund von Artikel 15 des Gesetzes vom 22. März 1995 zur Einsetzung föderaler Ombudsmänner darf die Identität der Beschwerdeführer und der Personalmitglieder der Verwaltungsbehörde in ihren Berichten nicht erwähnt werden.

Übersichtstabelle der Empfehlungen an die Verwaltung 2006-2009

OE	Titel	Betroffene Verwaltung	Stand	Weiterbehandlung
Empfehlungen, die sich auf den FÖD Finanzen beziehen				
06/11	Um eine Gleichbehandlung aller Steuerzahler zu gewährleisten und jegliche Rechtsunsicherheit zu beseitigen, empfiehlt der föderale Ombudsmann, den neuen Verwaltungsstandpunkt bezüglich Artikel 169 des Einkommensteuergesetzes zu bestätigen. Wenn der Steuerzahler keinen Vorteil aus der Restschulversicherung zieht, kann er nicht auf den Betrag der Umwandlungsrente, die auf der Basis des ausbezahlten Kapitals berechnet wird, besteuert werden.	FÖD Finanzen	Entsprochen	Verwaltungsurschreiben vom 14. Februar 2007 – CiRH.24/15809/19.
08/04	Der föderale Ombudsmann empfiehlt, die Beschwerden über die Festsetzung des Katastereinkommens innerhalb der in Artikel 4 der Charta für eine benutzerfreundliche Verwaltung vorgesehenen Frist zu bearbeiten, d.h. 4 bis 8 Monate, gegebenenfalls verlängert um die Frist, die der Betroffene benötigt, um die durch die Katasterverwaltung angeforderten und für deren Entscheidung notwendigen Informationen zu erteilen.	FÖD Finanzen	Entsprochen	In seiner Antwort auf eine parlamentarische Anfrage ²⁸ hat der Finanzminister erklärt, dass seit dem 1. Juni 2009 im Rahmen des Ansatzplans BRU-CELLS zur Zusammenlegung der Außendienststellen der Region Brüssel-Hauptstadt ein Pool « Streitsachen » spezifisch beauftragt gewesen sei, Verwaltungsstreitsachen zu bearbeiten. Durch diese Umstrukturierung sei gewissen Personalmitgliedern die spezifische Aufgabe erteilt worden, nur Beschwerden gegen die Höhe des Katastereinkommens zu bearbeiten. Seither entspricht die Bearbeitung aller neu eingereichten Beschwerden den durch den Föderalen Ombudsmann empfohlenen Fristen (4 bis 8 Monate)
08/05	Um seine Informationspflicht erfüllen und die gleiche Behandlung der Steuerpflichtigen in allen anhängigen Akten gewährleisten zu können, empfiehlt der föderale Ombudsmann dem FÖD Finanzen einen gestaffelten Plan zum Abbau des Rückstands bei den Beschwerden über die Festsetzung des Katastereinkommens in den Regionaldirektionen des Katasters, deren Situation besorgniserregend ist, anzunehmen.	FÖD Finanzen	Entsprochen	In seiner Antwort auf die gleiche parlamentarische Anfrage wie oben erwähnt hat der Finanzminister erklärt, der Vorrang, der den Beschwerden gegen die Höhe des Katastereinkommens gewährt worden sei, habe es ermöglicht, die restlichen, noch offenen Beschwerden um 5,5 % zu verringern. Angesichts der besonderen Situation der Regionalen Katasterdirektion in Brüssel ist es nicht notwendig, diese Methodik auf sämtliche Regionaldirektionen auszudehnen.
08/06	Der föderale Ombudsmann empfiehlt, die Anträge auf Herabsetzung des Immobilienvorabzugs innerhalb der in Artikel 4 der Charta für eine benutzerfreundliche Verwaltung vorgesehenen Frist zu bearbeiten, d.h. 4 bis 8 Monate, gegebenenfalls verlängert um die Frist, die der Betroffene benötigt, um die durch die Verwaltung des Immobilienvorabzugs angeforderten und für deren Entscheidung notwendigen Informationen zu erteilen.	FÖD Finanzen	Anhängig	Der FÖD Finanzen bereitet ein Verwaltungsurdschreiben vor, um die Prüfung der Beschwerden bezüglich des Immobilienvorabzugs zu beschleunigen, insbesondere durch eine bessere Koordinierung zwischen den Dienststellen für den Immobilienvorabzug und den Katasterdienststellen.

28

F. & A., Kammer, 4 Sitzungsperiode der 52. Legislaturperiode 2009-2010, Frage Nr. 110 vom 17. Dezember 2009 (Xavier Baeselen), « Katastereinkommen – Frist zur Bearbeitung der Anträge », DO 20092010, Bull. Nr. 92 vom 1. Februar 2010, S. 48 ff.

OE	Titel	Betroffene Verwaltung	Stand	Weiterbehandlung
08/07	Der föderale Ombudsmann empfiehlt dem FÖD Finanzen, einen gestaffelten Plan zum Abbau des Rückstands bei den Beschwerden über die Herabsetzung des Immobiliensteuervorabzugs in den Regionaldirektionen der Direkten Steuern mit einer besorgnisserregenden Situation anzunehmen.	FÖD Finanzen	Anhängig	Diese Empfehlung wird mit der Generalverwaltung für Steuern behandelt.
09/06	Der föderale Ombudsmann empfiehlt den Dienststellen des FOD Finanzen, folgende Maßnahmen für Steuererstattungen, die nicht den gewöhnlichen Verfahren der Abwicklung entsprechen (Sonderfälle), anzunehmen : - das Verfahren zur Bearbeitung von Sonderfällen beschleunigen, indem die Koordination zwischen den verschiedenen beteiligten Dienststellen verstärkt wird ; - auf eine bessere Information der Steuerpflichtigen in jeder Phase des Abwicklungsverfahrens achten, insbesondere hinsichtlich des Datums der Auszahlung der Forderung ; - hierzu eine Kontaktstelle bestimmen, wo der Steuerpflichtige über den Fortgang seiner Akte informiert wird ; - kurzfristig ein Audit über das Verfahren zur Abwicklung dieser Erstattungen durchführen.	FÖD Finanzen	Anhängig	Vgl. S. 44, S. 57
09/07	Die Steuerverwaltung muss die faktisch getrennten Steuerpflichtigen, die eine individuelle Steuererklärung einreichen, auffordern, der Verwaltung den Nachweis des Zeitpunkts ihrer faktischen Trennung zu erbringen, bevor sie die beiden individuellen Erklärungen im Hinblick auf eine gemeinsame Besteuerung zusammenlegt.	FÖD Finanzen	Anhängig	Vgl. S. 57
Empfehlungen, die sich auf die FÖD Justiz, Inneres (Inn) und Auswärtige Angelegenheiten (Ausw Ang) beziehen				
06/01	Ertelung einer Empfangsbestätigung für jeden Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung ung.	FÖD Inn Ausländeramt	Entsprochen	In Bezug auf die Anträge auf Aufenthaltsgenehmigung aus humanitären Gründen aufgrund von Artikel 9bis des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 sieht das Rundschreiben vom 21. Juni 2007 über die Änderungen bei der Regelung in Bezug auf den Aufenthalt von Ausländern vor, dass die Gemeindeverwaltung dem ausländischen Staatsangehörigen eine Empfangsbestätigung für seinen Antrag ausstellt (Anhang 3), nachdem dessen Aufenthaltsort geprüft wurde. In Bezug auf Anträge aus medizinischen Gründen aufgrund von Artikel 9ter des oben genannten Gesetzes müssen diese Anträge fortan direkt beim Ausländeramt per Einschreibebrief eingereicht werden gemäß Artikel 7 des königlichen Erlasses vom 17. Mai 2007.
06/02	Auf Antrag des Benutzers die Frist angeben, innerhalb derer mit einer Entscheidung über die beantragte Aufenthaltserlaubnis gerechnet werden kann.	FÖD Inn Ausländeramt	Verweigert	Das Ausländeramt wirft ein, dass einerseits wegen der hohen Anzahl der Regularisierungsanträge und andererseits wegen der Komplexität dieser Akten das Helpdesk nicht imstande ist, Informationen über die Bearbeitungsfrist zu erteilen.

OE	Titel	Betroffene Verwaltung	Stand	Weiterbehandlung
06/03	Anträge auf Aufenthaltsgenehmigung innerhalb der in Artikel 4 der Charta für eine benutzerfreundliche Verwaltung vorgesehenen Frist zu bearbeiten, d.h. 4 bis 8 Monate, gegebenenfalls verlängert um die Frist, die der Betroffene oder die Drittbehörde benötigt, um die durch das Ausländeramt angeforderten und für deren Entscheidung notwendigen Informationen zu erteilen.	FÖD Inn Ausländeramt	Anhängig	Diese Empfehlung wird mit dem Ausländeramt bearbeitet. Die Anzahl der bei der Dienststelle für Humanitäre Regularisierungen am 31. Dezember 2009 eröffneten Verfahren beträgt 23 500, ohne die rund 10 000 Schreiben, die noch auszuwerten sind, zu berücksichtigen. Diese Zunahme ist größtenteils darauf zurückzuführen, dass im März und Juli 2009 neue Anweisungen bezüglich der Situationen, die es rechtfertigen können, eine Aufenthaltsgenehmigung aus humanitären Gründen zu erteilen, veröffentlicht worden sind.
06/04	Einen Zeitplan zur Aufarbeitung der Rückstände des Büros « Artikel 9, Absatz 3 – humanitäre Gründe » annehmen.	FÖD Inn Ausländeramt	Anhängig	Im März 2006 waren bei der Dienststelle für Humanitäre Regularisierungen noch 25 448 Aufenthaltsgenehmigungen zu bearbeiten. Im November 2008 war die Gesamtzahl der zu bearbeitenden Akten auf 15 500 gesunken. Am 31. Dezember 2009 waren noch etwa 4 000 Anträge, die vor dem 1. Juni 2007 auf der Grundlage des ehemaligen Artikel 9s, Absatz 3 des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 eingereicht worden waren, anhängig. Es handelt sich vor allem um Anträge aus medizinischen Gründen, deren Bearbeitung wegen des Fehlens von Ärzten noch in der Schwebe war.
06/05	Alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um zu gewährleisten, dass das Ausländeramt über den Antrag auf Verlängerung oder Erneuerung eines befristeten Aufenthaltstitels vor dem Datum seines Ablaufs entscheidet.	FÖD Inn Ausländeramt	Teilweise entsprochen	Artikel 33 des königlichen Erlasses vom 8. Oktober 1981 über die Einreise ins Staatsgebiet, den Aufenthalt, die Niederlassung und das Entfemen von Ausländern ist durch einen königlichen Erlass vom 27. April 2007 abgeändert worden, um die ausländischen Staatsangehörigen zu verpflichten, ihren Antrag auf Erneuerung oder Verlängerung des Aufenthaltstitels früher einzureichen, nämlich zwischen dem 45. und dem 30. Tag vor dem Datum des Verfalls der Berechtigung. Seither stellt der föderale Ombudsmann keine strukturelle Verspätung in der Verlängerung des Aufenthaltstitels mehr fest. Verspätungen, die noch sporadisch festgestellt wurden, waren im Allgemeinen auf punktuelle Faktoren zurückzuführen (Urlaub, Irrtümer in der Übermittlung durch die Gemeinde, Irrtümer bei der Eingabe durch das Ausländeramt, usw.). Das Hauptproblem hängt noch damit zusammen, dass Irrtümer erst beim Verfall der Berechtigung festgestellt werden, wenn die betroffene Person sich wegen des Ausbleibens einer Entscheidung Sorgen macht. Dann ist es ihr nicht möglich zu beweisen, ob und wann sie bei der Gemeinde vorstellig geworden ist, und mit welchen Dokumenten. Das Ausländeramt setzt die logistischen Bemühungen fort, um Verspätungen oder Irrtümer bezüglich der Identifizierung der Verlängerungsanträge zu vermeiden, hat es jedoch angesichts der Kosten ausgeschlossen, kurzfristig ein Netzwerk des elektronischen Austauschs mit den Gemeindeverwaltungen einzurichten, um die Gefahr von Irrtümern zu begrenzen und die Bearbeitung der Anträge zu beschleunigen.
06/06	Bevor ein Befehl zum Verlassen des Landes zugestellt wird, den anhängigen Antrag auf Aufenthaltserlaubnis bearbeiten.	FÖD Inn Ausländeramt	Teilweise Entsprochen	Das Ausländeramt stellt keine Anweisung zum Verlassen des Staatsgebiets nach dem Abschluss des Asylverfahrens mehr zu, wenn der ausländische Staatsangehörige vor der Ablehnung seines Asylantrags folgendes eingereicht hat : - einen Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung aus medizinischen Gründen aufgrund von Artikel 9ter des Gesetzes vom 15. Dezember 1980. - einen Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung aus humanitären Gründen aufgrund von Artikel 9bis, entweder wegen der unangemessenen Dauer des Asylverfahrens oder wegen eines Verstoßes gegen die Artikel 3 oder 8 EMRK In diesen beiden Fällen prüft das Ausländeramt den Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung, bevor es gegebenenfalls eine Anweisung zum Verlassen des Staatsgebiets zustellt.

OE	Titel	Betroffene Verwaltung	Stand	Weiterbehandlung
06/07	Den Staatenlosen, die auf eine Entscheidung über ihren Antrag auf Aufenthaltserlaubnis warten, einen vorläufigen Aufenthaltstitel ausstellen.	FÖD Inn Ausländeramt	Teilweise entsprochen	Das Ausländeramt prüft künftig die Zulässigkeit von Anträgen auf Aufenthaltsgenehmigung von Staatenlosen von Fall zu Fall. Wenn der ausländische Staatsangehörige nicht auf der Grundlage eines anderen Kriteriums legalisiert werden kann, prüft das Ausländeramt <i>in concreto</i> , ob die Rückkehr in ein anderes Land unmöglich ist hinsichtlich des Artikels 3 CEDH. ²⁹ Das Regierungsabkommen vom 18. März 2008 sieht im Übrigen die Einführung eines Verfahrens zur Gewährung des Statuts als Staatenloser durch das Generalkommissariat für Flüchtlinge und Staatenlose mit einem zeitweiligen Aufenthaltsrecht während der Prüfung des Antrags vor.
06/08	Den Beschluss des FÖD Inneres, mit welcher dieser in einer Streitsache betreffend die Probleme oder Proteste bezüglich der Ermittlung des Hauptwohnsitzes entscheidet, rückwirkend bis zum Datum des Antrags auf Eintragung in das Bevölkerungsregister oder dem Datum, das der tatsächlichen Belegung der neuen Wohnung am nächsten liegt, anwenden.	FÖD Inn Institutionen und Bevölkerung	Entsprochen	Ein interne Notiz vom 30. August 2007 legt die Fälle fest, in denen eine Entscheidung des FÖD Inneres über eine Anfechtung der Bestimmung des Hauptaufenthaltsorts rückwirkende Kraft haben kann. Wenn die Anfechtung sich auf eine Streichung von Amts wegen bezieht, kann die Entscheidung rückwirkend erfolgen, wenn aus der Untersuchung hervorgeht, dass die betroffene Person tatsächlich ihren Hauptaufenthaltsort an der Adresse hatte, an der sie sich aufzuhalten vorgab. Wenn die Anfechtung sich auf eine Verweigerung der Einschreibung bezieht, kann die Einschreibung rückwirkend zum Datum des tatsächlichen Einzugs in die neue Wohnung erfolgen, vorausgesetzt, die betroffene Person kann dieses Datum anhand von ausreichend beweiskräftigen Dokumenten und Angaben nachweisen.
06/09	In der Übergangsphase vom herkömmlichen zum elektronischen Personalausweis und so lange es keine ausdrückliche gesetzliche Grundlage gibt, den herkömmlichen, noch gültigen Personalausweis nicht mehr nur allein aus dem Grund annullieren, dass der Inhaber der Vorladung, diesen vor dem Ablaufdatum zu ersetzen, nicht Folge geleistet hat.	FÖD Inn Institutionen und Bevölkerung	Entsprochen	Der königliche Erlass vom 18. Januar 2008 zur Abänderung des königlichen Erlasses vom 25. März 2003 zur Festlegung von Übergangsmaßnahmen bezüglich des elektronischen Personalausweises (Belgisches Staatsblatt vom 28. Februar 2008) legt fest, in welchen Fällen ein Personalausweis annulliert werden kann. Dieser königliche Erlass führt also eine gesetzliche Grundlage zur Annullierung bestehender Personalausweise ein.
08/01	Den Gemeindeverwaltungen Anweisungen erteilen, damit sie automatisch und gemäß dem Rundschreiben vom 21. Juni 2007 die Einschreibungsbescheinigungen der Streikenden der Rue Royale und von Forest verlängern können in Erwartung einer begründeten Entscheidung des Ausländeramtes über ihre Anträge auf Aufenthaltsgenehmigung aus medizinischen Gründen.	FÖD Inn Ausländeramt	Verweigert	Das Ausländeramt hat dem föderalen Ombudsmann mitgeteilt, dass der Minister für Einwanderungs- und Asypolitik sich weigerte, dieser Empfehlung Folge zu leisten.
08/02	Allgemein und ungeachtet der Umstände darauf achten, dass Anträge ausländischer Staatsbürger auf Aufenthaltsgenehmigung unter Einhaltung der Gesetzmäßigkeit bearbeitet werden.	FÖD Inn Ausländeramt	Entsprochen	Fortan muss jeder ausländische Staatsangehörige, der medizinische Gründe geltend macht, um den Aufenthalt genehmigt zu bekommen, und sei es im Rahmen eines Hungerstreiks, einen Antrag <i>9ter</i> einreichen, um gegebenenfalls ein AI zu erhalten.

²⁹ F. & A., Kammer, 4 Sitzungsperiode der 52. Legislaturperiode 2009-2010, Frage Nr. 95 vom 9. Oktober 2009 (Nathalie Muylle), « Gewährung eines Integrationseinkommens für Staatenlose », Bull. Nr. 83 vom 3. November 2009, S. 282.

OE	Titel	Betroffene Verwaltung	Stand	Weiterbehandlung
08/03	Die Rechtsunsicherheit verringern, indem die Richtlinien zur Bearbeitung der Anträge auf Aufenthaltsgenehmigung aus humanitären Gründen, die das Ausländeramt behandelt, präzisiert werden, vorzugsweise durch Rundschreiben, die veröffentlicht und regelmäßig aktualisiert werden, sobald neue Anwendungsmodalitäten präzisiert werden oder die Verwaltungspraxis sich ändert. Diese Empfehlung entspricht der Allgemeinen Empfehlung AE 01/01 ³⁰ , die auf mehr Transparenz und mehr Rechtssicherheit in der Anwendung des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 durch das Ausländeramt ausgerichtet war.	FÖD Inn Ausländeramt	Teilweise entsprochen	Die am 29. März und 19. Juli 2009 beim Ausländeramt eingegangenen Anweisungen präzisieren die Situationen, die die Erteilung einer Aufenthaltsgenehmigung aus humanitären Gründen rechtfertigen können. Das Ausländeramt hat diese Anweisungen auf seiner Website veröffentlicht. Seit der Nichtigerklärung der Anweisung vom 19. Juli 2009 durch den Staatsrat wurde diese jedoch aus der Website entfernt, und die derzeitigen Richtlinien des Staatssekretärs für Einwanderungs- und Asylpolitik wurde nicht veröffentlicht.
08/08	Bei der Bearbeitung eines Antrags auf Aufenthaltsgenehmigung auf der Grundlage von Artikel 9bis oder des ehemaligen Artikels 9, Absatz 3 des Gesetzes vom 15. Dezember 1980, der durch den ausländischen Erzeuger eines belgischen Kindes gestellt wird, die Prüfung der durch diese Artikel vorgeschriebenen außergewöhnlichen Umstände auf das Bestehen einer Verbindung zwischen dem ausländischen Elternteil und dessen belgischem Kind beschränken und nicht mehr den Beweis des Bestehens affektiver und/oder finanzieller/materieller Beziehungen zwischen dem belgischen Kind des Antragstellers auf Legalisierung und dem belgischen Elternteil dieses Kindes verlangen.	FÖD Inn Ausländeramt	Entsprochen	Die am 29. März 2009 dem Ausländeramt erteilten Anweisungen über die Anwendung des ehemaligen Artikels 9, Absatz 3 und des Artikels 9bis des Gesetzes vom 15. Dezember 1980 sehen nunmehr vor, dass der Erzeuger eines minderjährigen belgischen Kindes, der mit diesem ein reales und tatsächliches Familienleben führt, sich in einer dringenden humanitären Situation befindet, die die Erteilung einer Aufenthaltsgenehmigung rechtfertigt. Das Ausländeramt muss also nicht mehr die Beziehungen zwischen dem belgischen Kind und seinem belgischen Elternteil prüfen ³¹ .
09/04	Der föderale Ombudsmann empfiehlt, keine Wähler von der belgischen Wählerliste aus dem bloßen und alleinigen Grund, dass sie ebenfalls auf einer Wählerliste eines Mitgliedsstaats der EU stehen, streichen zu lassen, da diese Möglichkeit nicht im belgischen Wahlgesetz vorgesehen ist.	FÖD Inn Institutionen und Bevölkerung	Anhängig	Vgl. S. 41-42; S. 56
09/05	Der föderale Ombudsmann empfiehlt, die Zellenabteilung der Strafvollzugsanstalt in Merksplas zu schließen, da sie zur Unterbringung von Häftlingen ungeeignet ist.	FÖD Justiz Strafvollzugsanstalten	Teilweise entsprochen	Die Generaldirektion Strafvollzugsanstalten hat Anweisungen erteilt, um zwei Zellen auf jedem Stockwerk der Zellenabteilung in Toiletten und Duschen umzubauen, und dies so schnell wie möglich. Diese Sanitäreinrichtungen werden dank einer Anpassung des Systems der Zellenabteilung tagsüber zugänglich sein.

³⁰ S. XXX

³¹ Diese Anweisungen lösen ebenfalls den Fall der ecuadorianischen Staatsangehörigen, deren Kind die belgische Staatsangehörigkeit erhalten hat und deren Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung für unzulässig erklärt worden war (vgl. Jahresbericht 2004, S. 42). Die Ministerin für Einwanderungs- und Asylpolitik hat im Ausschuss Innerer der Kammer am 6. Mai 2009 erklärt, dass die Anweisungen vom 29. März 2009 ebenfalls diesen letztgenannten Fall betreffen. Ausführlicher Bericht, Kammer, 3. Sitzungsperiode der 52. Legislaturperiode 2008-2009, Frage Nr. 12474 vom 6. Mai 2009 (Kanne Lalleux) über « Familien, die sich aus brasilianischen Eltern und belgischen Kindern zusammensetzen », CRIV 52 COM 547.

OE	Titel	Betroffene Verwaltung	Stand	Weiterbehandlung
09/08	Der föderale Ombudsmann empfiehlt, die am 28. Januar 2009 infolge des Antrags auf Aufenthaltsgenehmigung aus medizinischen Gründen von Frau X ³² vom 18. März 2008 getroffene Entscheidung der Unzulässigkeit zurückzunehmen und diesen Antrag inhaltlich zu bearbeiten.	FÖD Inn Ausländeramt	Entsprochen	Frau X hat eine zeitweilige Aufenthaltsberechtigung angesichts der Schwere ihres Gesundheitszustands erhalten.
Empfehlungen, die sich auf den FÖD Soziale Sicherheit beziehen				
06/10	Um eine Gleichbehandlung von Personen mit Behinderung zu gewährleisten und einigen unter ihnen einen zusätzlichen Schritt zu ersparen, empfiehlt der Föderale Ombudsmann der Generaldirektion Personen mit Behinderung, die Verzugszinsen von Amts wegen auszubehalten in dem Fall, in dem eine gerichtliche Entscheidung den Beihilfeanspruch zugunsten der Person mit Behinderung reformiert hat, ohne dass diese ausdrücklich einen entsprechenden Antrag stellen muss.	FÖD Soziale Sicherheit	Entsprochen	Mitte 2007 hat der Staatssekretär für Familien und Personen mit Behinderung die GD Personen mit Behinderung angewiesen, die Empfehlung anzuwenden.
Empfehlungen, die sich auf die anderen föderalen Verwaltungsbehörden beziehen				
07/01	Aus Gründen der Gerechtigkeit empfiehlt der föderale Ombudsmann bezüglich der Anwendung der spezifischen Strafe der CO ₂ -Abgabe, dass das LSS die allgemeine Regelung hinsichtlich des Verzichts auf Zivilstrafen oder deren Verminderung analog anwendet, insbesondere die Artikel 54ter und 55 des königlichen Erlasses vom 28. November 1969 für (Beauftragte von) Arbeitgeber(n), die Beweismittel geltend machen oder eine Verspätung in der Erklärung (oder Zahlung) der CO ₂ -Abgabe erklären.	LSS	Entsprochen	Das LSS hat sich einverstanden erklärt, die Empfehlung anzuwenden in Erwartung einer Klärung des Gesetzestextes. Eine Befreiung oder eine Ermäßigung ist künftig ebenfalls möglich für die spezifische Sanktion der CO ₂ -Abgabe unter den Bedingungen von Artikel 55 des königlichen Erlasses vom 28. November 1969.
07/02	Der föderale Ombudsmann empfiehlt, Artikel 17 des Gesetzes vom 11. April 1995 zur Einführung der Charta des Sozialversicherten auf neue Entscheidungen (im Sinne von Artikel 17) über Familienbeihilfen aus der Zeit vor dem 1. Oktober 2006, die zur Folge haben, dass das Recht auf Leistungen geringer war als das ursprünglich gewährte Recht, anzuwenden.	ZFA	Entsprochen	Die ZFA hat der Empfehlung im November 2008 Folge geleistet und die betreffenden Akten legalisiert.

³² Aufgrund von Artikel 15 des Gesetzes vom 22. März 1995 zur Einsetzung föderaler Ombudsmänner darf die Identität der Beschwerdeführer und der Personalmitglieder der Verwaltungsbehörden in ihren Berichten nicht erwähnt werden.

OE	Titel	Betroffene Verwaltung	Stand	Weiterbehandlung
07/03	<p>Der föderale Ombudsmann empfiehlt in Erwartung einer etwaigen Abänderung von Artikel 20, §1 des königlichen Erlasses vom 8. März 2001 die bei einer Sprachprüfung abwesenden Bewerber nicht von jeglicher Beteiligung an einer späteren Sprachprüfung während der Dauer eines Jahres auszuschließen, wenn sie vorher Selor über ihre Abwesenheit bei dieser Prüfung informiert, anschließend jedoch nicht den Grund für diese Abwesenheit mitgeteilt haben.</p> <p>Der föderale Ombudsmann empfiehlt ebenfalls, die Entscheidungen über den Ausschluss von der Teilnahme für die Dauer eines Jahres in Bezug auf Bewerber, die Selor vorher über ihre Abwesenheit informiert, anschließend jedoch nicht den Grund für diese Abwesenheit mitgeteilt hatten, zu annullieren.</p>	<p>Selor</p>	<p>Entsprochen</p>	<p>Selor hat seine Praxis 2007 angepasst :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bewerber, die Selor per E-Mail, Brief oder Fax spätestens am Vortag der Sprachprüfung, zu der sie eingeladen worden waren, benachrichtigt haben, werden künftig nicht mehr für die Dauer eines Jahres ausgeschlossen ; - Bewerber, die Selor nicht benachrichtigt haben, jedoch innerhalb von fünf Werktagen nach dem Prüfungstag den Grund ihrer Abwesenheit mittels eines begründeten Schreibens oder einer Bescheinigung mitgeteilt haben, werden ebenfalls nicht mehr während eines Jahres ausgeschlossen.
09/01	<p>Der föderale Ombudsmann empfiehlt Fedasil, unverzüglich der Verweigerung der Aufnahme von bedürftigen Minderjährigen, die sich mit ihrer Familie illegal im Staatsgebiet aufhalten, ein Ende zu setzen.</p>	<p>Fedasil</p>	<p>Anhängig</p>	<p>Fedasil teilt mit, dass der Mangel an verfügbaren Plätzen die Unterbringung dieser Zielgruppe durch die Agentur konkret unmöglich macht. In individuellen Akten leistet Fedasil jedoch der Empfehlung des Föderalen Ombudsmanns Folge.</p> <p>Am 24. September 2009 hat der Föderale Ombudsmann diesbezüglich der Abgeordnetenkammer einen Zwischenbericht überreicht.</p>
09/02	<p>Der belgische Staat muss jederzeit und unter allen Umständen allen Anspruchsberetigte n des Gesetzes über die Aufnahme eine den Grundrechten und der menschlichen Würde entsprechende Aufnahme ohne Diskriminierung gewährleisten. Angesichts der derzeitigen Auslastung des Aufnahmesetzes müssen unverzüglich die erforderlichen Maßnahmen ergriffen werden – entweder durch Freimachen ausreichender menschlicher und materieller Mittel oder durch eine geeignete gesetzliche Regelung – , damit Fedasil jederzeit den Auftrag der Aufnahme für alle Anspruchsberetigte n korrekt erfüllen kann. Bis diese Maßnahmen die erwartete Wirkung zeigen, kann der Staat sich nicht hinter der Auslastung des Aufnahmesetzes verschanzten, um die Aufnahme gewisser Anspruchsberetigte r zu unterlassen, und muss es ermöglichen, dass der für Asylbewerber im Aufnahmesetz vorgesehene gesetzliche Abweichungsmechanismus uneingeschränkt wirkt, damit gewährleistet ist, dass unter besonderen Umständen jede Person mit Anspruch auf Aufnahme die erforderliche Hilfe zur Deckung ihrer Grundbedürfnisse erhält.</p>	<p>Staatssekretär für Soziale Eingliederung und Arbeitsbeschäftigung</p>	<p>Anhängig</p>	<p>Der Staatssekretär hat Fedasil Anweisungen erteilt, um Vorschläge zur Anpassung des Gesetzes über die Aufnahme auszuarbeiten, damit ein spezifischer Aufnahmewerdegang für bedürftige Minderjährige, die sich mit ihrer Familie illegal im Staatsgebiet aufhalten, eingeführt wird.</p> <p>Außerdem wurden eine Reihe operationeller Maßnahmen ergriffen, um so schnell wie möglich neue Aufnahmeplätze zu schaffen, damit allen Anspruchsberetigten dieses Gesetzes die Aufnahme gewährleistet werden kann.</p> <p>Am 24. September 2009 hat der föderale Ombudsmann diesbezüglich der Abgeordnetenkammer einen Zwischenbericht überreicht .</p>

OE	Titel	Betroffene Verwaltung	Stand	Weiterbehandlung
09/03	Der Föderalstaat muss unverzüglich jeder Person, die Anspruch auf materielle Aufnahme hat, eine Unterkunft bieten, die es ihr ermöglicht, ihre Grundbedürfnisse zu decken. Die Einhaltung der Gesetze und der Grundrechte sowie die gute Regierungsführung verlangen es, dass die föderalen Behörden sich zu diesem Zweck effizient koordinieren.	Mit der Koordination der Einwanderungs- und Asylpolitik beauftragt er Premierminister und Staatssekretär für soziale Eingliederung und Armutsbekämpfung	Anhängig	Der Premierminister hat geantwortet, er sei sich des dringenden Bedarfs an Aufnahmeplätzen bewusst. Trotz der zahlreichen, in den vorangegangenen Monaten ergriffenen Maßnahmen und der Freisetzung zusätzlicher Mittel hat sich das Problem nicht entschärft. Der Premierminister hat dies mit den verschiedenen betroffenen Regierungsmitgliedern erörtert und unterstützt den Staatssekretär für soziale Eingliederung und Armutsbekämpfung in seinem ständigen Bemühen um kurz- und längerfristige Lösungen.

Anhang



Gesetz vom 22. März 1995 zur Einführung föderaler Ombudsmänner³³

KAPITEL I - Föderale Ombudsmänner

Art. 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 Abgeordnetenkommer 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 Abgeordnetenkommer 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 Kandidaten 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 I verleiht,
- 4) gemäß den von der Abgeordnetenkommer 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 Abgeordnetenkommer 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.

³³ Abgeändert durch das Gesetz vom 11. Februar 2007, B.S. vom 29. März 2004, und durch das Gesetz vom 23. Mai 2007, B.S. vom 20. Juni 2007.

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

Für die Anwendung des vorliegenden Artikels werden einem durch Wahl vergebenen öffentlichen Mandat gleichgesetzt: das Amt eines außerhalb des Gemeinderates ernannten Bürgermeisters, 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, 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 Abgeordnetenversammlung 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 Abgeordnetenversammlung 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 Interessehabende kann bei den Ombudsmännern schriftlich oder mündlich eine Beschwerde in Bezug auf das Handeln oder die Arbeitsweise der Verwaltungsbehörden einreichen.

Der Interessehabende 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.

Diese Geschäftsordnung wird von der Abgeordnetenkammer gebilligt.

Die Abgeordnetenkammer kann, nachdem sie die Stellungnahme der Ombudsmänner eingeholt hat, die Geschäftsordnung abändern. Wird eine Stellungnahme bis sechzig Tage nach ihrer Beantragung nicht abgegeben, ist davon auszugehen, dass sie günstig ist.

Art. 18. Unbeschadet der Befugnis der Abgeordnetenversammlung, mit Unterstützung des Rechnungshofes die ausführlichen Haushaltsvorschläge der föderalen Ombudsmänner zu prüfen, ihren Haushaltsplan zu billigen und dessen Durchführung zu kontrollieren sowie die ausführlichen Kontenabschlüsse zu prüfen und zu billigen, werden die in diesen Haushaltsplänen vorgesehenen Mittel als Dotation in den allgemeinen Ausgabenhaushaltsplan des Staates eingetragen.

Für ihre Haushaltspläne und Kontenabschlüsse verwenden die föderalen Ombudsmänner ein Haushalts- und Kontenschema, das mit dem vergleichbar ist, das von der Abgeordnetenversammlung verwendet wird. 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 Abgeordnetenversammlung festgelegt.

Die Abgeordnetenversammlung kann dieses Personalstatut und diesen Stellenplan, nachdem sie die Stellungnahme der föderalen Ombudsmänner eingeholt hat, abändern. Von der Stellungnahme ist anzunehmen, dass sie günstig ist, wenn sie bis sechzig Tage nach ihrer Beantragung nicht erfolgt ist.

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 Abgangschädigung, zu deren Festlegung pro Jahr der Mandatsausübung ein Monatsgehalt angerechnet wird.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
I. Arbeitsweise und Verwaltung	9
Der föderale Ombudsmann, eine unabhängige Einrichtung, die zur Qualität des öffentlichen Dienstes für die Bürger beiträgt	11
1. Die Normen der guten Verwaltungspraxis	11
2. Die Empfehlungen	16
3. Die Verwaltung der Einrichtung	17
II. Allgemeine Statistiken	21
1. Einleitung	23
2. Statistiken	23
III. Analyse der behandelten Beschwerden	37
Einleitung	39
Ungleiche Behandlung	40
Gesetzesverstöße	41
Mangelnde Proaktivität und Kommunikation	43
IV. Empfehlungen	45
1. Einleitung	47
2. Empfehlungen ans Parlament	47
3. Empfehlungen an die Verwaltung	56
Anhang	67
Gesetz vom 22. März 1995 zur Einführung föderaler Ombudsmänner	69



der föderale **Ombudsmann**

Hertogsstraat / Rue Ducale 43

1000 Brüssel

T . 02 289 27 27

0800 99 961

F . 02 289 27 28

E . contact@federalerombudsmann.be

www.federalerombudsmann.be