



der föderale
Ombudsmann



DER FÖDERALE OMBUDSMANN – ZUSAMMENFASSUNG DES JAHRESBERICHTES 2020

Halt in unsicheren Zeiten

Der Föderale Ombudsman bietet Halt in unsicheren Zeiten

Die Corona-Krise war im Jahr 2020 allgegenwärtig, auch in der Verwaltung. Ein physischer Kontakt war nicht möglich, es wurden verschiedene Maßnahmen zur Unterstützung von Bürgern und Unternehmen ergriffen, Verfahren wurden im Eiltempo automatisiert, um all diese Maßnahmen präzise durchführen zu können, usw. Die Digitalisierung der Verwaltung nahm einen Höhenflug.

Die Corona-Krise stellt die Verwaltung vor viele **Herausforderungen**, aber auch **Chancen**. Der Föderale Ombudsman hat sich in Zusammenarbeit mit den Verwaltungen an die Arbeit gemacht, um die zahlreichen Fragen und Beschwerden zu bearbeiten, die im vergangenen Jahr eingegangen sind. Sein Serviceniveau blieb trotz der Corona-Krise hoch. Er konnte den Bürgern schnell helfen und bot nachhaltige Lösungen an. Auf diese Weise bietet er Bürgern und Verwaltungen etwas, woran sie sich festhalten können.



Zugängliche und menschliche Dienstleistungen

Die Verwaltung muss auf vielfältige Weise zugänglich sein und es muss Raum für menschlichen und individuellen Kontakt geben.



Digitale Inklusion

In allen Aspekten ihrer Dienstleistung sollte die Verwaltung die Schwierigkeiten berücksichtigen, auf die Bürger bei ihren Kontakten mit der digitalen Verwaltung stoßen können.



Aufmerksamkeit für gefährdete Gruppen

Die Verwaltungen sollten ein offenes Ohr für Menschen haben, die – aus welchen Gründen auch immer – Schwierigkeiten haben, und für angemessene Anleitung und Unterstützung sorgen.



Respekt vor den Menschenrechten

Die Verwaltung muss die Menschen- und Kinderrechte zur täglichen Realität machen.

“

Mehr denn je wenden sich die Bürger an die öffentliche Verwaltung. Sie erwarten, dass diese bürgerorientiert, ehrlich, gesetzestreu und effizient ist. Gemeinsam mit der Verwaltung hat der Föderale Ombudsman versucht, ihnen in diesen unsicheren Zeiten etwas Halt zu geben.

Jérôme Aass, Föderaler Ombudsman seit dem 1. März 2021



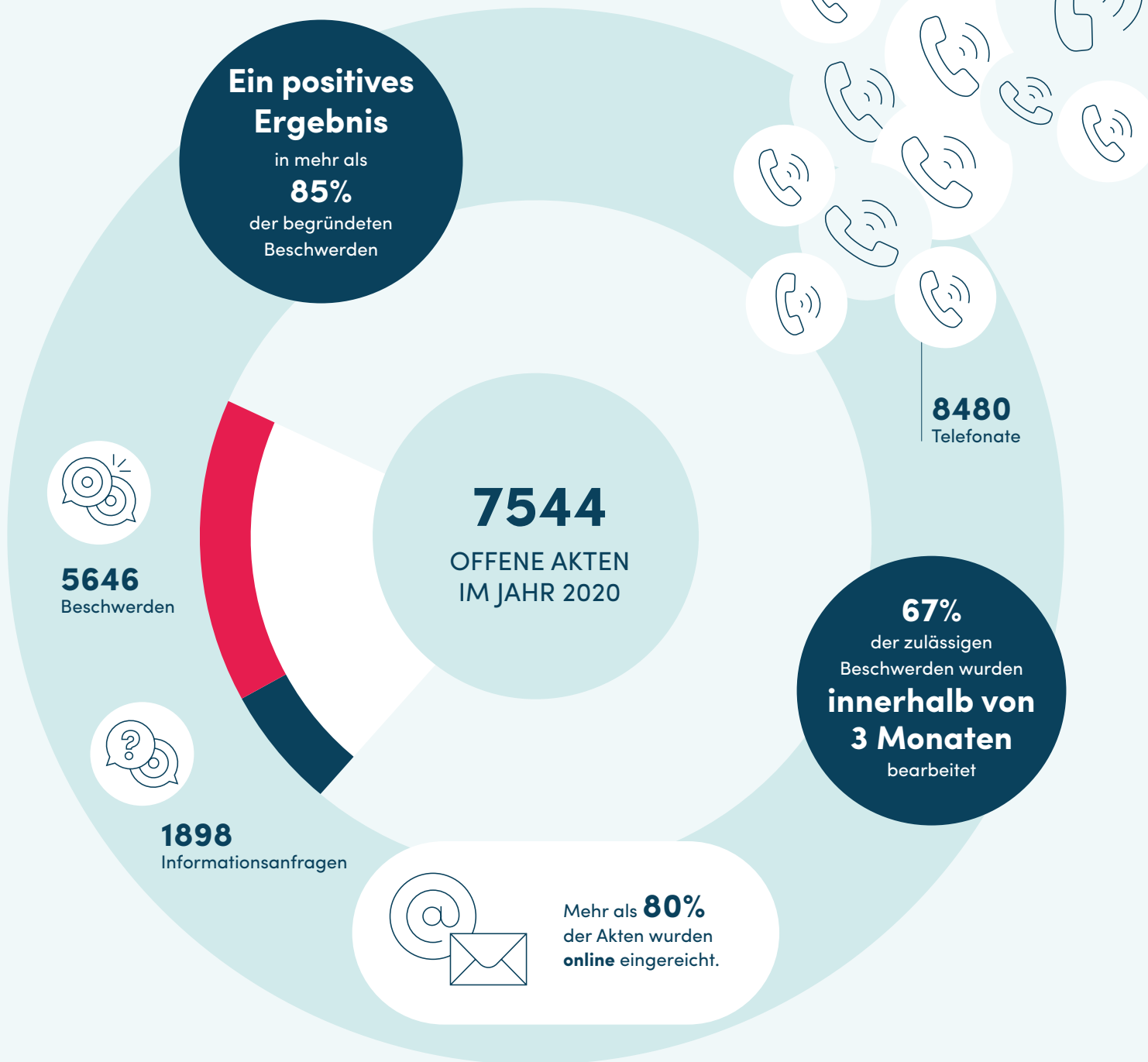
“

Die Corona-Krise hat eine Reihe von bereits bestehenden Problemen in der Funktionsweise der Verwaltungen verschärft. Wir müssen aus dem, was schiefgelaufen ist, lernen und gute Praktiken verallgemeinern. Der Föderale Ombudsman spielt in dieser Hinsicht eine wichtige Rolle, als Partner der Verwaltung, gerade weil er so umfassende Befugnisse hat und transversal arbeiten kann.

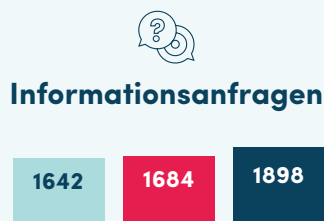
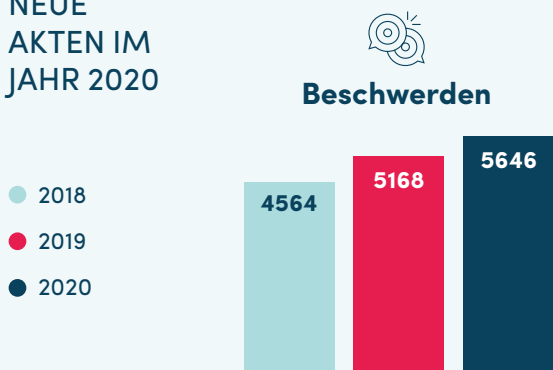
David Baele, Föderaler Ombudsman seit dem 7. Juli 2020



Die Arbeit des Föderalen Ombudsmanns in Zahlen



NEUE AKTEN IM JAHR 2020

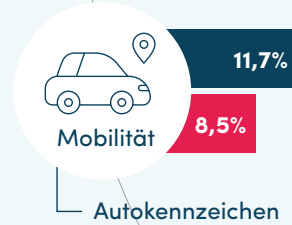
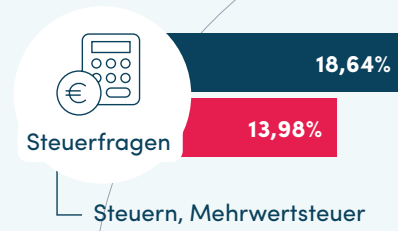
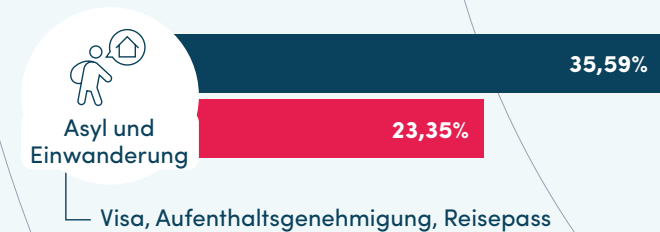
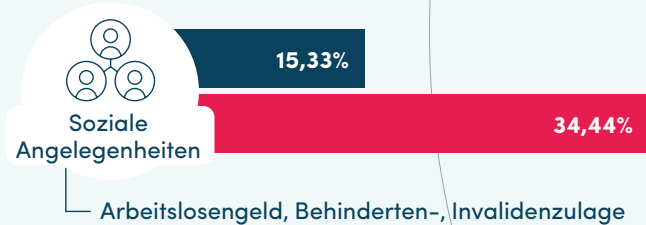


DIE ANZAHL DER ZULÄSSIGEN BESCHWERDEN NACH THEMA

● 2019

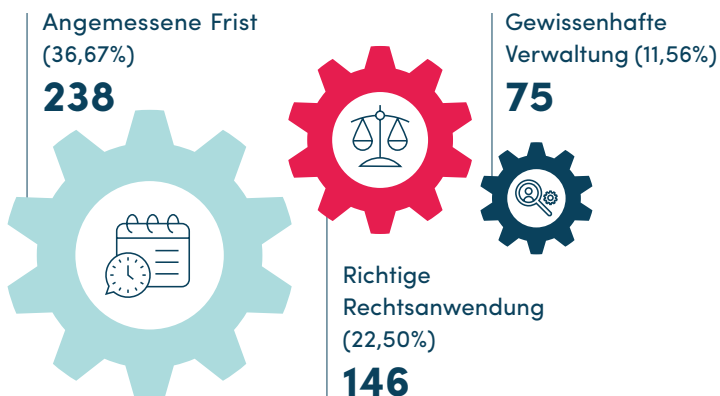
● 2020

Die Beschwerden an den Föderalen Ombudsmann umfassen eine breite Palette von Themen. Einige öffentliche Dienste hatten infolge der Corona-Krise weniger Anfragen und Akten zu bearbeiten, während andere öffentliche Dienste mehr hatten. Infolgedessen ist auch die Zahl der Beschwerden und Berufungen an den Föderalen Ombudsmann in Bezug auf bestimmte Sektoren zurückgegangen oder gestiegen.



DIE SORGEN DER BÜRGER IM JAHR 2020

Die Bürger müssen sich auf eine qualitativ hochwertige Dienstleistung der Regierung verlassen können. Der Föderale Ombudsmann prüft alle Beschwerden anhand einer Liste von Standards: die Normen der guten Verwaltungspraxis. (siehe www.foderalerombudsmann.be)



UNTERSUCHUNGEN UND EMPFEHLUNGEN

Der Vorschlag für die vereinfachte Steuererklärung

Viele Bürger, die einen Vorschlag für eine vereinfachte Steuererklärung erhalten, benötigen Hilfe, um zu überprüfen, ob die vorausgefüllten Daten korrekt sind. Der FÖD Finanzen informiert sie weder ausreichend, noch bietet er ihnen ausdrücklich Hilfe an. Den Bürgern entgehen wichtige Steuervorteile. Dies zeigt eine Untersuchung des Föderalen Ombudsmannes zum Vorschlag der vereinfachten Steuererklärung.

Studentenvisa

In dem Bericht über Visumsanträge von Studenten aus Kamerun, die in Belgien studieren wollen, analysiert der Föderale Ombudsmann, wie das Ausländeramt und die belgische Botschaft in Kamerun mit Anträgen auf Studentenvisa umgehen. Er fordert die Behörden auf, den Prozess der Bearbeitung dieser Visumanträge zu verbessern.

Rekordanzahl Beschwerden über Arbeitslosenauszahlungen

Die Corona-Krise hatte einen großen Einfluss auf die Beschäftigung. Die Regierung reagierte daraufhin mit einer Lockerung der Vorschriften zur vorübergehenden Arbeitslosigkeit. Viele Arbeitgeber und Arbeitnehmer mussten zum ersten Mal darauf zurückgreifen. Kein Wunder, dass die Auszahlungsorgane – die Hilfskasse für Arbeitslosengeld (Hfa) und die Gewerkschaften – mit einer noch nie dagewesenen Flut von Anträgen, Fragen und Anrufen zu kämpfen hatten.

Besonders die Hfa war schnell überlastet, weil sich proportional mehr Bürger, die durch die COVID-19-Krise vorübergehend arbeitslos wurden, an die Hfa wandten. Danach gab es auch Probleme mit den Gewerkschaften, und diese beschränkten sich nicht mehr auf die vorübergehende Arbeitslosigkeit, sondern betrafen auch die Leistungen bei Vollarbeitslosigkeit.

Oft verzweifelt und frustriert durch die zahlreichen erfolglosen Versuche, wandten sich die Bürger an den Föderalen Ombudsmann. Er erhielt hauptsächlich Beschwerden über Probleme bei der Auszahlung von Leistungen, die langen Bearbeitungszeiten und die mangelnde Erreichbarkeit der Dienste (überlastete Telefonleitungen, unbeantwortete E-Mails und geschlossene Büros).

Angesichts der Ausnahmesituation, der Überlastung der Dienste und der oft schwierigen finanziellen Situation der Arbeitslosen versuchte der Föderale Ombudsmann so schnell wie möglich eine Kommunikation zwischen dem Bürger und dem Zahlungsinstitut herzustellen. Dank der guten Zusammenarbeit mit den Zahlungsorganen und dem Landesamt für Arbeitsbeschaffung (LFA) konnte der Föderale Ombudsmann zu einer relativ schnellen Lösung der Probleme

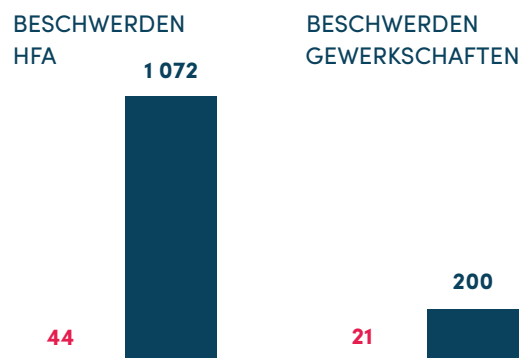
vieler Bürger beitragen. Er arbeitet auch weiterhin eng mit dem LFA und den Zahlungsorganen zusammen, um dauerhafte Lösungen für diese Probleme zu finden.

Die Zahlungsorgane und das LFA mussten sich in kürzester Zeit auf eine außergewöhnliche und unvorhergesehene Situation einstellen und neue Verfahren ausarbeiten. Der Föderale Ombudsmann ist sich dessen bewusst und hat Verständnis dafür. Der Bürger sollte jedoch nicht das Opfer dieser Situation sein. **Der Föderale Ombudsmann setzt sich daher dafür ein, dass eine Regierung, wenn sie Maßnahmen zur Unterstützung der Bürger in einer außergewöhnlichen Krisensituation ergreift, den mit der Durchführung der Maßnahmen beauftragten Diensten die erforderlichen Mittel zur Verfügung stellt.**



Zahlen der Beschwerden, die mit Arbeitslosigkeit zusammenhängen

● 2019 ● 2020



Fokus auf eine Beschwerde

Herr Durand wendet sich an den Föderalen Ombudsmann, weil er sein zeitweiliges Arbeitslosengeld noch nicht erhalten hat und er die Hfa nicht erreicht. Eine Rückfrage bei der Hfa ergibt, dass sich der Arbeitgeber bei der Angabe der Anzahl der Tage der Arbeitslosigkeit in seiner ursprünglichen Meldung geirrt hatte. Daraufhin reicht er eine korrigierte Erklärung ein, aber da die Datei nun zwei Erklärungen für denselben Zeitraum enthält, wird das Zahlungsprogramm blockiert. Nach der Intervention des Föderalen Ombudsmannes unternimmt die Hfa sofort die notwendigen Schritte und einige Tage später erhält Herr Durand sein Arbeitslosengeld.

Die Auswirkungen der Corona-Krise auf Reisen von und nach Belgien: ein Klima der Unsicherheit

Beim Föderalen Ombudsmann sind zahlreiche und unterschiedliche Beschwerden über die Reisebeschränkungen im Kampf gegen die Ausbreitung des Coronavirus eingegangen.

Nicht wesentliche Reisen von und nach Belgien wurden bis auf Weiteres untersagt. Ein solches Verbot war beispiellos und verursachte daher viele Probleme – was wiederum zu Beschwerden beim Föderalen Ombudsmann führte. Diese betrafen oft Situationen, in denen Grundrechte verletzt worden sein könnten.

Bürger, die reisen wollten, verfügten nicht über ausreichend klare, vollständige und leicht abrufbare Informationen über ihr Recht auf Reisen zu wesentlichen Zwecken. In der Tat gab es keine gesetzliche Bestimmung, die definierte, was als wesentliche Reise angesehen werden konnte. Auch die Informationen zu den Kategorien, die automatisch als wesentliche Reise gelten, waren nicht eindeutig und auf den offiziellen Webseiten schwer zu finden.

Der Föderale Ombudsmann ist besorgt über die Art und Weise, wie die Regierung diese Einschränkungen auferlegt und anwendet. Seiner Meinung nach kann ein Reiseverbot nur dann verhängt werden, wenn es notwendig und verhältnismäßig ist, unabhängig davon, ob es sich um Reisen von oder nach Belgien handelt. Es muss ein angemessenes Gleichgewicht zwischen der Wahrung des Allgemeininteresses und der Achtung individueller Rechte, wie z. B. des Rechts auf Familienleben, bestehen. Darauf legt der Föderale Ombudsmann bei seiner Untersuchung von Beschwerden großen Wert. **Die Sicherstellung, dass die Behörden die Grundrechte der Bürger respektieren, ist ein integraler Bestandteil der Aufgabe eines Ombudsmannes.**

Fokus auf eine Beschwerde

Frau Stevens möchte ihren Partner besuchen, der in Spanien lebt. Spanien befindet sich derzeit in einer roten Zone, da es ein Land mit hoher Infektionsrate ist, und in Belgien besteht ein Reiseverbot in rote Zonen für nicht wesentliche Reisen. Für sie ist dies eine wesentliche Reise, aber sie möchte sicher sein, dass die Behörden dies auch so sehen, bevor sie ihren Flug bucht. Frau Stevens kontaktierte den FÖD Inneres, den FÖD Auswärtige Angelegenheiten, das Callcenter des nationalen Krisenzentrums und die Föderalpolizei. Doch keine dieser Stellen kann ihr eine klare Antwort geben. Im Gegenteil, sie erhielt unterschiedliche und teilweise sogar widersprüchliche Interpretationen darüber, was unter das Reiseverbot fällt. Letztendlich wendet sie sich an den Föderalen Ombudsmann. Gerade dann wurde das Reiseverbot aufgehoben und Frau Stevens konnte ohne Probleme nach Spanien reisen. Aber der Ombudsmann sieht ihre Beschwerde als ein Signal, dass die Regierung handeln muss. Diese Situation darf sich nicht wiederholen. Er ist der Meinung, dass Bürger, die Belgien verlassen wollen, sich an eine Stelle wenden können müssen, die offiziell bestätigen kann, ob eine Reise als wesentlich betrachtet wird oder nicht, so dass es keine Streitigkeiten mehr geben kann und die Menschen nicht mehr Gefahr laufen, nicht ausreisen zu können.



Der Föderale Ombudsmann trägt zu einer integren Verwaltung bei

Das Integritätszentrum des Föderalen Ombudsmanns untersucht Berichte über Unregelmäßigkeiten, Missbrauch oder Betrug innerhalb des föderalen öffentlichen Dienstes und schützt Whistleblower im öffentlichen Dienst. Nicht alle Meldungen führen zu einer Untersuchung. Das Integritätszentrum bietet auch Informationen und Beratung zum Meldeverfahren.

Neben den Integritätsverstößen bringen die Untersuchungen auch deren mögliche Ursachen ans Licht. Der Föderale Ombudsmann spricht Empfehlungen aus, die auf den Ergebnissen der Untersuchungen basieren. Er richtet sie an die leitenden Beamten der betroffenen Bundesverwaltungen oder, falls erforderlich, an den zuständigen Minister.

Jeder Mitarbeiter eines föderalen öffentlichen Dienstes kann Unregelmäßigkeiten in völliger Vertraulichkeit an das Integritätszentrum melden. Der Föderale Ombudsmann stellt sicher, dass die Identität des Whistleblowers niemals preisgegeben wird. Ein besserer Schutz von Whistleblowern ist auch das Ziel der europäischen Richtlinie 2019/1937, die bis zum 17. Dezember 2021 in belgisches Recht umgesetzt werden muss. Sie bietet auch die Möglichkeit, die föderale Integritätspolitik zu stärken. Der Föderale Ombudsmann wirkt als Experte in den Arbeitsgruppen mit, die die Umsetzung der Richtlinie in föderales Recht vorbereiten.



“
Auf die Integrität der öffentlichen Dienste achten, damit sie das Vertrauen der Bürger behalten können.

David Baele,
Föderaler Ombudsmann

“

Um Betrug effektiv zu bekämpfen, muss der Prävention mehr Aufmerksamkeit gewidmet werden. Wir fordern die Weiterentwicklung der Integritätspolitik innerhalb des föderalen öffentlichen Dienstes.



Jérôme Aass,
Föderaler Ombudsmann



Informationsanfragen



Anfragen auf vorherige Stellungnahme

● 2019 ● 2020



Meldungen übermittelt durch die Vertrauensperson für Integrität



Schutzakte

Integritätszentrum

Das Integritätszentrum erhielt im Jahr 2020 ungefähr die gleiche Anzahl neue Akten wie im Jahr 2019. Die Vertrauenspersonen für Integrität innerhalb der föderalen Verwaltungen erhielten dagegen weniger Anfragen. Beamte, die sich bei ihnen melden wollen, können sich an sie wenden, um sich über das Meldeverfahren zu informieren und beraten zu lassen. Der Rückgang ist wahrscheinlich darauf zurückzuführen, dass die Beamten als Präventivmaßnahme gegen COVID-19 aufgrund der Verpflichtung zur Telearbeit im Jahr 2020 seltener physisch am Arbeitsplatz anwesend waren.

Der Föderale Ombudsmann hilft den Bürgern

DER FÖDERALE OMBUDSMANN IN GANZ BELGIEN



Vereinbaren Sie zuerst
einen Termin

www.foderalerombudsmann.be !

Der Föderale Ombudsmann hilft den Bürgern bei ihren Beschwerden. Er arbeitet

- **kostenlos:** Die Bürger zahlen nichts für seinen Einsatz
- **unabhängig und unparteiisch:** er ist nicht Teil der Regierung
- **vertraulich:** die Mitarbeiter sind an das Berufsgeheimnis gebunden
- **professionell:** Die Mitarbeiter sind Experten auf ihrem Gebiet und verwalten die Akten mit Sorgfalt.

Wenn die Beschwerde nicht die föderale Verwaltung betrifft, leitet der Ombudsmann die Beschwerde an den zuständigen Ombudsdienst weiter oder verweist den Bürger an die Stelle, die ihm helfen kann.

April 2021

Verantwortlicher Herausgeber:
D. Baele und J. Aass.

Graphischer Entwurf und Layout:
Josworld CVBA.

Druck: **Zentrale Druckerei
der Abgeordnetenkommer**

Alle Namen in den Abschnitten „Fokus auf eine Beschwerde“ sind fiktiv und die Fotos zu diesen Namen stammen aus Fotodatenbanken. Die Beschwerden selbst sind Beschwerden, die der Föderale Ombudsmann bearbeitet hat.



www.foderalerombudsmann.be

Leuvenseweg 48 bus 6, 1000 Brüssel