



Vortrag vom 02.03.2015

Vorstellung der Arbeit des Ombudsmanns



www.dg-ombudsmann.be

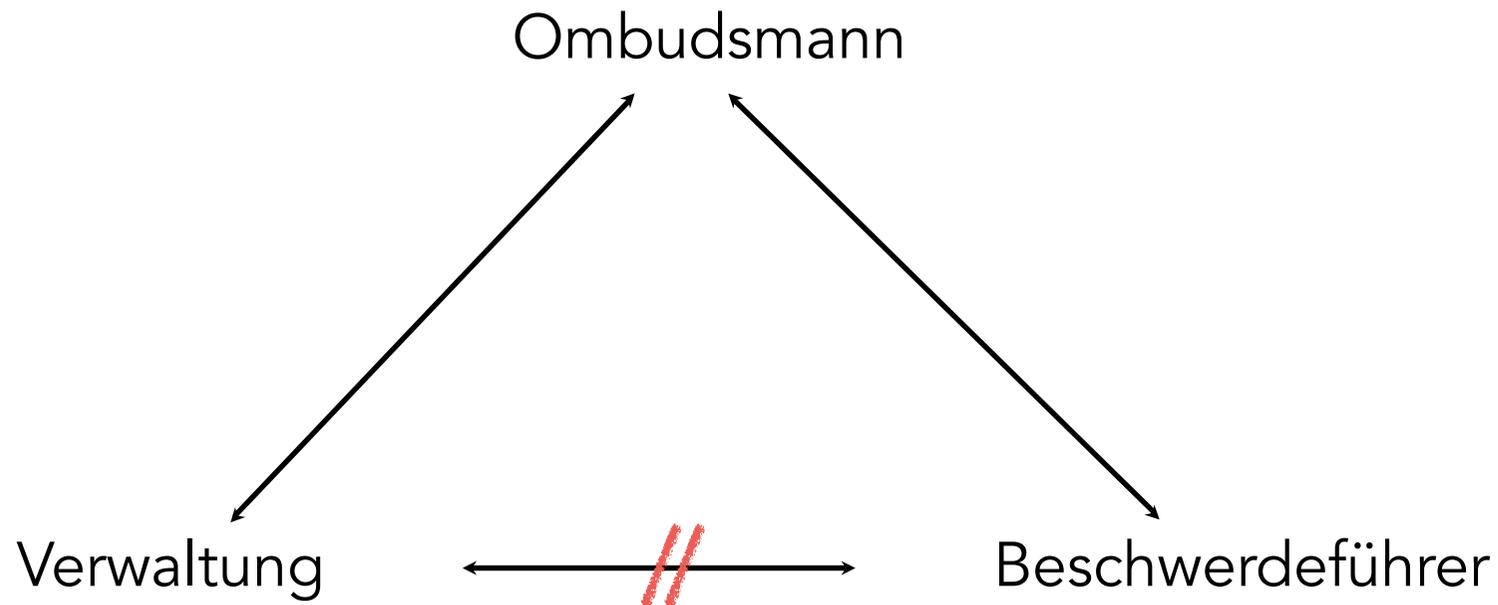
Grundlage

Dekret vom 26. Mai 2009 zur Schaffung des Amtes eines
Ombudsmanns für die DG



Kernaufgaben des Ombudsmanns

Vermitteln / alternative und außergerichtliche Klärung der Konflikte / Wiederaufnahme des Dialogs fördern



Aufgaben des Ombudsmanns

Art. 3 §1 :

- Beschwerden über die **Arbeitsweise** und die **Amtshandlung** der **Verwaltungsbehörden** in ihren Beziehungen zu den **Bürgern** zu **untersuchen** und in den bestehenden Konflikten zu **vermitteln**;
- Beschwerden die nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsmanns fallen, unverzüglich an die zuständigen Instanzen **weiterzuleiten**;
- **Auf Anfrage** des Präsidiums Nachforschungen in Bezug auf die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der von ihm bestimmten Verwaltungsbehörden durchzuführen;
- **Empfehlungen** abzugeben, die sich auf die Erledigung der unterbreiteten Angelegenheit, das künftige Verhalten und das anwendbare Recht beziehen können;
- dem Parlament **Bericht** zu erstatten über die Arbeitsweise und die Amtshandlungen der Verwaltungsbehörden;



Neutralität

Art. 10

- Der Ombudsmann handelt völlig unabhängig und neutral
- Er kann von seinem Mandat nicht entbunden werden für Handlungen, die er im Rahmen der Ausübung seines Amtes vornimmt.



Beschwerdemanagement : Annehmbare Beschwerden

Art. 15

- Die Beschwerde fällt im **Zuständigkeitsbereich** des Ombudsmanns
- Die Identität des Beschwerdeführers ist bekannt
- Der Beschwerdeführer muss ein direktes Interesse vorweisen können
- Die Beschwerde ist begründet und belegt
- Die Ausschöpfung **bestehender Einspruchsverfahren** müssen vorgewiesen werden
- Die Fakten liegen nicht mehr als 1 Jahr zurück



Beschwerdemanagement : Zugelassene Beschwerdeführer

Art. 16

Bürger

Unternehmen

Vereinigungen

- Direktes Interesse vorweisen
- Die Beschwerde ist begründet und belegt
- Die Ausschöpfung bestehender Einspruchverfahren müssen vorgewiesen werden
- Die Fakten liegen nicht mehr als 1 Jahr zurück



Beschwerdemanagement : Prüfungskriterien

Art. 17 §2

Rechtmäßigkeit

Zweckmäßigkeit

Angemessenheit

Korrektheit

Billigkeit

11 Ombudsnormen (Europäischer Kodex für gute Verwaltungspraxis)

Rechtmäßigkeit

Rechtssicherheit

Angemessenheit und Verhältnismäßigkeit

Objektivität, Gleichmäßigkeit und Unparteilichkeit

Ausreichende Begründung

Billigkeit (ist die Anwendung des Allgemein gültigen Rechts im Einzelfall nicht zu hart?)

Korrektheit

Aktive Dienstleistung - Informationspflicht

Einfache Verwaltungssprache

Gute Ausführungspraxis, Präzision in der Anwendung des Regelwerks

Angemessene Bearbeitungsfrist



Beschwerdemanagement : Mitwirkungspflicht der Verwaltungsbehörde

Art. 19

Angemessene und zwingende Frist für die Beantwortung der Fragen festlegen

Vor-Ort-Feststellungen

Kann sich alle Unterlagen aushändigen und Auskünfte geben lassen

Amts-, Berufs oder Geschäftsgeheimnis können aufgehoben werden
(nicht Arztgeheimnis)



Beschwerdemanagement : Bericht

Art. 23

zentrales Element der Arbeit der Ombudsdienste

in diesem Bericht werden Handlungsempfehlungen mitgeteilt

ggfs werden die Empfehlungen direkt an die Verwaltungsbehörde gerichtet



Netzwerkarbeit : www.ombudsman.be

Ombudsman.be

ÜBERZEUGEN, VERMITTELN, ZUHÖREN

NL FR DE

STARTSEITE | OMBUDSDIENSTE | FAQ | LINKS | NEUIGKEITEN

THEMATISCHE SUCHE EINES OMBUDSMANS



BERUF UND PENSION

Arbeit
Arbeitslosigkeit
Pension
Selbstständige



BILDUNG UND JUGEND

Diplome und Studienbeihilfen
Kinderrechte
Kinderzulagen
Schule



GELD

Banken
Steuern
Versicherungen



GEMEINDEN



GESUNDHEIT UND WOHLBEFINDEN

Behinderung
Krankenkasse
ÖSHZ
Senioren



MEINE PAPIERE

Aufenthalts Titel
Führerschein
Personalausweis
Reisepass



MOBILITÄT

Autos
ÖPNV
Straßennetz



VERBRAUCHER

Gas, Wasser, Strom
Post
Telekommunikation



WOHNEN UND UMWELT

Prämien
Sozialwohnung
Städtebau
Umwelt

WAS MACHEN WIR?

Der Ombudsman untersucht in aller Unabhängigkeit Beschwerden die Verwaltungen oder andere Organisationen aus dem öffentlichen oder privaten Bereich betreffen.

[Weiterlesen](#)

BESCHREIBEN SIE IHR PROBLEM

Geben Sie ein Stichwort ein, das Ihr Problem beschreibt. Klicken Sie auf die Lupe. Sie erhalten dann eine Liste der Ombudsdienste die Ihnen weiterhelfen können.



NEUIGKEITEN

09
Jan

Memorandum des föderalen Ombudsdienstes für Energie

[Weiterlesen](#)

Netzwerkarbeit : www.ombudsman.be

Ombudsman.be
ÜBERZEUGEN, VERMITTELN, ZUHÖREN

NL FR DE

STARTSEITE | OMBUDSDIENSTE | FAQ | LINKS | NEUIGKEITEN

🏠 > Ombudsdienste > Beruf und Pension > Pension

BERUF UND PENSION

- Arbeit
- Arbeitslosigkeit
- Pension**
- Selbstständige

BILDUNG UND JUGEND

GELD

GEMEINDEN

GESUNDHEIT UND WOHLBEFINDEN

MEINE PAPIERE

MOBILITÄT

VERBRAUCHER

WOHNEN UND UMWELT

HABEN SIE EIN NICHT GEKLÄRTES PROBLEM BEZÜGLICH...?

- die Einkommensgarantie für Betagte (EGB)
- die Zusatzrente oder außergesetzliche Rente
- Eine Frührente
- Ihre Rente

IHR SUCHERGEBNIS FÜR "PENSION"

Föderale Ombudsman
Wenn Sie ein Problem mit einer föderalen Verwaltung haben, kann der föderale Ombudsman Ihnen helfen! Der föderale Ombudsman sucht eine Lösung für Ihr Problem. Wenn die Verwaltung einen Irrtum ...
[Siehe Steckbrief](#)

Ombudsdienst für Pensionen
Haben Sie Beschwerden über Ihre gesetzliche Pension, über die Arbeitsweise oder die Dienstleistung der Pensionsdienststellen? Der Ombudsman ist auf allen Gebieten der gesetzlichen Pensionen für ...
[Siehe Steckbrief](#)

Ombudsman der Versicherungen
Ein Problem mit einer Versicherungsgesellschaft oder ein Versicherungsmakler? Sie sind bei Datassur aufgelistet? In all diese Fällen sucht der Ombudsman der Versicherungen die beste Lösung. Der ...
[Siehe Steckbrief](#)

Netzwerkarbeit - Grenzen überschreiten



Netzwerk der Ombudsdienste und Bürgerbeauftragten

DE

Bürgerbeauftragter RLP
Bürgerbeauftragter Saarland

FR

Vertreter für Lothringen des
Médiateur de la République

LU

Luxemburgischer
Ombudsdienst

BE

Wallonischer
Ombudsdienst
Föderaler
Ombudsdienst
Ombudsmann der DG

Wie kann eine Beschwerde eingereicht werden?

Email beschwerden@dg-ombudsmann.be

Postweg
Ombudsmann der DG
Platz des Parlaments
4700 Eupen

Sprechstunden www.dg-ombudsmann.be

Online Formular www.dg-ombudsmann.be



