



## Jahresbericht 2017

Jahresbericht - 17/05/2018

### Einleitung

Emily O'Reilly, Europäische Bürgerbeauftragte

Ich freue mich sehr, Ihnen unseren Jahresbericht 2017 präsentieren zu können.

Wieder einmal waren wir Zeugen eines sehr arbeitsreichen und produktiven Jahres mit positiven Ergebnissen für all die Menschen, für die wir in vielen wichtigen Bereichen tätig sind. Und wieder einmal wurden wir durch die Hilfe des Europäischen Parlaments und die engagierte Zusammenarbeit mit den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU maßgeblich bei unserer Arbeit unterstützt.

Unsere Untersuchungen hinsichtlich der Rechenschaftspflicht des Rates und der informellen Verhandlungen („Trilogie“), die zwischen dem Parlament, dem Rat und der Kommission stattfinden, wenn neue Rechtsvorschriften vorgeschlagen werden, hatten das Recht der Bürgerinnen und Bürger, EU-Rechtsetzungsverfahren mitzuverfolgen und an diesen mitzuwirken, zum Fokus. Wir konnten in diesen Bereichen bereits begrüßenswerte Veränderungen beobachten und werden die künftigen Fortschritte 2018 weiter überwachen.

Die Entscheidung des Vereinigten Königreichs, aus der EU auszutreten, hat uns veranlasst, eine Initiative in die Wege zu leiten, um die Transparenz der Brexit-Verhandlungen und das Recht aller Bürgerinnen und Bürger auf Informationen über die sich daraus für sie wahrscheinlich ergebenden Auswirkungen sicherzustellen. Wir werden während dieser herausfordernden Zeit durch die Aufforderung an Akteure zur Mitwirkung und durch die Sicherstellung, dass es keinen privilegierten Zugang zu den wichtigsten Verhandlungspartnern gibt, weiterhin dafür sorgen, dass jeder die Gelegenheit hat, seiner Stimme Gehör zu verschaffen.

Wir waren besonders zufrieden mit dem Ergebnis unserer Untersuchung von unbezahlten Praktika im Europäischen Auswärtigen Dienst (EAD). Wir haben darauf hingewiesen, dass der Nichtdiskriminierungsverpflichtung gemäß EU-Vertrag bei einer Nichtbezahlung von Praktikanten nicht nachgekommen wird, da dies bedeutet, dass nur bessergestellte junge Menschen sich den Zugang zu diesen potenziell wertvollen Chancen leisten können. Eine sehr positive Rückmeldung der Hohen Vertreterin Federica Mogherini führte dazu, dass sich das Parlament und der Rat darauf einigten, dem EAD für seine Praktikanten in Delegationen auf der ganzen Welt Haushaltsmittel zur Verfügung zu stellen. Wir werden das praktische Ergebnis dieses begrüßenswerten Schritts weiter überwachen.

Wir haben einen einfachen Leitfaden für EU-Beamte mit praktischen Empfehlungen beim



Umgang mit Lobbyisten veröffentlicht und waren erfreut, zu hören, dass die Kommission diesen nun im Rahmen von Personalschulungen verwendet.

Im Bewusstsein der Notwendigkeit schnelleren Handelns, wenn Personen gemäß der Transparenzverordnung (Verordnung (EG) Nr. 1049/2001) Zugang zu EU-Dokumenten ersuchen, haben wir ein neues Schnellverfahren für diese Beschwerden eingeführt und sind sehr ermutigt, erste positive Ergebnisse zu sehen. Dies wurde uns durch die Zusammenarbeit mit der Kommission ermöglicht, der wir für ihr kollaboratives Vorgehen danken.

Unsere Arbeit im Bereich Grundrechte wurde durch Fälle zu Frontex und durch unsere Untersuchung zur Erklärung EU-Türkei über die Rückführung von Migranten von Griechenland in die Türkei fortgesetzt.

Durch unsere Zusammenarbeit mit der Europäischen Zentralbank (EZB) und der Europäischen Investitionsbank (EIB) haben wir weiter zur Förderung größerer Rechenschaftspflicht beigetragen. Wir hatten außerdem einen zweckdienlichen Meinungsaustausch mit dem Präsidenten der Eurogruppe über die Rechenschaftspflicht dieser wichtigen Gruppe, auch wenn sie kein EU-Organ ist.

Unsere wertvolle Zusammenarbeit mit dem Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten wurde fortgesetzt, und wir hatten wieder einmal eine anregende und erfreuliche Konferenz in Brüssel.

Mein persönlicher Höhepunkt im Jahr 2017 war die Feier zur erstmaligen Verleihung der Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis des Europäischen Bürgerbeauftragten. Es war wundervoll, die ausgezeichnete Arbeit der anwesenden EU-Beamten zu sehen und darüber hinaus bestätigen zu können, dass sie das Recht haben, stolz auf ihre Arbeit zu sein.

Ja, 2017 war ein arbeitsreiches und erfolgreiches Jahr, und meine Einrichtung freut sich darauf, im kommenden Jahr auf diesem Erfolg aufzubauen und dabei wie zuvor auf das sehr willkommene Engagement aller EU-Bediensteten, mit denen wir zusammenarbeiten, zählen zu können.

Emily O'Reilly

## **1 2017 auf einen Blick**

Januar

Einleitung einer Untersuchung hinsichtlich der Verwicklung der EZB mit der „Group of Thirty“

Februar

Die Bürgerbeauftragte fordert den EAD zur Bezahlung von Praktikanten in ausländischen



EU-Delegationen auf

März

Bekanntgabe der Gewinner der Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis

April

Die Bürgerbeauftragte wird mit dem Schwarzkopf-Europa-Preis in Berlin ausgezeichnet

Mai

Die Kommission verpflichtet sich zu beispielloser Transparenz bei den Brexit-Verhandlungen

Juni

Jahreskonferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in Brüssel

Juli

Einleitung einer Untersuchung hinsichtlich der Aktivitäten vor Antragstellung bei der EMA

August

Die Bürgerbeauftragte erhält die Antwort des Rates in Bezug auf seine Rechenschaftspflicht bei seiner Legislativtätigkeit

September

Die Bürgerbeauftragte begrüßt die Vorschläge zur Stärkung ethischer Verhaltensregeln für Mitglieder der Europäischen Kommission

Oktober

Veranstaltung der Bürgerbeauftragten zum Thema „EU-Agenturen: Wie mit Reputationsrisiko umgehen“

November

Die Bürgerbeauftragte präsentiert ihre Arbeit im Europäischen Parlament

Dezember

Schreiben an Präsident Donald Tusk zum Thema Lobbytransparenz



## 2 Wichtigste Themen

Die Europäische Bürgerbeauftragte unterstützt die Bürgerinnen und Bürger bei Auseinandersetzungen mit den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Europäischen Union. Die Themenpalette reicht von fehlender Transparenz bei Entscheidungsfindungen oder Verweigerung des Zugangs zu Dokumenten bis hin zu Grundrechtsverletzungen und Vertragsstreitigkeiten.

### 2.1 Zugang zu Dokumenten der EU

Im Jahr 2017 entfiel der größte Teil der Untersuchungen erneut auf den Zugang zu EU-Dokumenten und ähnliche transparenzbezogene Fälle. Angesichts der Tatsache, dass Anträge auf Zugang zu Dokumenten häufig zeitkritisch sind, hat die Bürgerbeauftragte beschlossen, ein neues Schnellverfahren für diese Beschwerden einzuführen, was bedeutet, dass Personen ihre beantragten Dokumente vielmehr innerhalb von Wochen als innerhalb von Monaten erhalten können. Die Einrichtung begann mit der Anwendung des „Fast-Track-Systems“ im Rahmen einer Testphase im Herbst 2017; die Einführung erfolgt im Jahr 2018.

#### **Alice Stollmeyer**

#Transparency complaints keep @EUombudsman busy. #TeamJunckerEU #EUinstitutions #EUagencies

#### **Transparenzbezogene Beschwerden halten die Europäische Bürgerbeauftragte auf Trab**

Die meisten Beschwerden galten der Europäischen Kommission, die zweitmeisten den EU-Agenturen.

Die Vorteile des beschleunigten Systems für den Beschwerdeführer wurden bereits in der Testphase deutlich. Bei einer Untersuchung hinsichtlich des Zugangs zu Dokumenten betreffend die Entscheidung der Kommission, ein Vertragsverletzungsverfahren wegen der intransparenten Vergabe eines Auftrags für den Ausbau eines Atomkraftwerks gegen Ungarn einzustellen, erhielt der Beschwerdeführer die Mehrheit der beantragten Dokumente innerhalb eines Monats.

Weitere im Rahmen des Schnellverfahrens eingeleitete Untersuchungen umfassen eine Untersuchung in Bezug auf Dokumente von der Kommission zu Sicherheitslücken („Leaks“) und eine Untersuchung hinsichtlich Bewertungen des Rates über die Eignung von Bewerbern als Richter und Generalanwälte am Gerichtshof und am Gericht der EU.

Ein im Jahr 2017 erfolgreich abgeschlossener Fall betreffend den Zugang zu Dokumenten, der vor dem Start des Schnellverfahrens untersucht wurde, bezog sich auf die Europäische Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen der Mitgliedstaaten der



Europäischen Union (Frontex). Der Fall betraf die Bearbeitung eines von einem Journalisten gestellten Antrags auf Zugang der Öffentlichkeit zu allen „Berichten über schwerwiegende Zwischenfälle“ im Zusammenhang mit Operationen von Frontex, die zwischen 2015 und 2016 in Bulgarien stattgefunden haben. Der Journalist wandte sich an die Bürgerbeauftragte, da er besorgt war, Frontex gebe ihm nicht alle einschlägigen Unterlagen und einige der Bearbeitungen stünden nicht im Einklang mit den EU-Rechtsvorschriften über den Zugang zu Dokumenten (Verordnung (EG) Nr. 1049/2001).

Nach einer Prüfung der verfügbaren Dokumente schlug die Bürgerbeauftragte Frontex vor, einige der Bearbeitungen rückgängig zu machen, weitere Dokumente offenzulegen und das agenturinterne System für die Dokumentensuche zu verbessern. Frontex setzte diese Vorschläge um und lobte die gute Zusammenarbeit mit dem Europäischen Bürgerbeauftragten; die Agentur gab an, die Ergebnisse der Prüfung schafften internes Bewusstsein für notwendige Verbesserungen im Hinblick auf ihren Umgang mit Anträgen auf Zugang zu Dokumenten.

Beschwerden über den Zugang zu Dokumenten – mit dem Schnellverfahren verfolgte zeitliche Zielsetzungen 1 Dieser Überblick gilt für „normale“, nicht besonders komplexe Fälle gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001.

Anmerkung : Der Begriff „Tag“ steht für einen Arbeitstag. Die Zählung beginnt ab dem ersten Arbeitstag nach dem Eingang des Dokuments.

## 2.2 Rechenschaftspflicht bei EU-Entscheidungsfindungen

Die Bürgerinnen und Bürger Europas müssen den entstehenden Diskussionen über Vorschläge für Rechtsvorschriften folgen können, nur so wird ihnen das Gefühl gegeben, an der EU teilzuhaben. Dies ist nicht nur im Sinne der Demokratie, sondern hat auch die praktische Wirkung, dass Missverständnisse in Bezug auf die Fragen, wie EU-Rechtsvorschriften entstehen und welche Rolle die nationalen Regierungen dabei spielen, aufgeklärt werden können. Zu diesem Zweck hat die Bürgerbeauftragte im März eine strategische Untersuchung hinsichtlich der Transparenz und Rechenschaftspflicht des Rates der Europäischen Union bei seiner legislativen Arbeit eingeleitet. Sie richtete 14 konkrete Fragen an den Rat, um in Erfahrung zu bringen, wie legislative Dokumente, die aus Sitzungen mit Botschaftern und stellvertretenden Botschaftern der Mitgliedstaaten sowie aus den über 150 Ausschüssen und Arbeitsgruppen von nationalen Beamten hervorgehen, entsprechend den Transparenzvorschriften und -standards der EU gehandhabt werden.

Nach der Antwort des Rates, in der auf die Verbesserung der Website und des Aktenführungssystems des Rates hingewiesen wurde, leitete die Bürgerbeauftragte eine öffentliche Konsultation in die Wege. Bei der Konsultation ging es auch um Fragen zu Maßnahmen, die der Rat ergreifen könnte, um legislative Dokumente leichter auffindbar zu machen, um Fragen zu den Schwierigkeiten der Öffentlichkeit beim Versuch, Dokumente von Vorbereitungsgremien des Rates zu erhalten, sowie um Fragen hinsichtlich der Notwendigkeit, die einzelnen Standpunkte der Mitgliedstaaten zu kennen. Die 21 eingegangenen Beiträge zu dieser Konsultation stammten unter anderem von Parlamenten, der Zivilgesellschaft und Privatpersonen. Die Bürgerbeauftragte entschied außerdem,



Dokumente in Bezug auf drei exemplarische Rechtsakte aus dem Jahr 2016 zu prüfen, um den ratsinternen Prozess der Protokollierung, Kategorisierung und Veröffentlichung von Dokumenten als Entwürfe von EU-Rechtsvorschriften nachzuvollziehen. Diese Untersuchung soll 2018 abgeschlossen werden.

## **EPACA**

Working for greater #EUTransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process

Engagement für größere EU-Transparenz in allen Organen und Einrichtungen: Öffentliche Konsultation der Europäischen Bürgerbeauftragten über die Transparenz der Vorbereitungsgruppen des Rates der Europäischen Union im Rahmen des Rechtsetzungsprozesses.

Gegen Ende des Jahres 2017 legte die Bürgerbeauftragte ihr Augenmerk auf den Europäischen Rat, der über die allgemeine Ausrichtung und die politischen Prioritäten der EU entscheidet. Angesichts seiner entscheidenden strategischen Rolle richtete die Bürgerbeauftragte ein Schreiben an den Präsidenten des Europäischen Rates Donald Tusk, um ihn um die Veröffentlichung von Informationen über Sitzungen zwischen ihm, seinem Kabinett und Interessenvertretern zu ersuchen. Die Bürgerbeauftragte stellte Präsident Donald Tusk außerdem die Frage, ob Fortschrittsberichte über die weitere Entwicklung von Diskussionen der EU-Staats- und -Regierungschefs über ihr zweijähriges Arbeitsprogramm (die Agenda der EU-Führungsspitzen) veröffentlicht werden.

## **European Ombudsman**

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists <http://europa.eu/!vK37fT> #eucouncil #euco

Die Europäische Bürgerbeauftragte schlägt Präsident Donald Tusk vor, nur mit registrierten Lobbyisten Sitzungen abzuhalten.

„Die Veröffentlichung seiner Sitzungen mit Lobbyisten wird es Präsident Donald Tusk ermöglichen, den Bürgerinnen und Bürgern ein umfassenderes Bild davon zu verschaffen, wer, wann und wie versucht, EU-Entscheidungsfindungen zu beeinflussen.“ Emily O'Reilly

Im Rahmen ihres Ziels, die EU-Rechtsetzung zugänglicher und nachvollziehbarer zu machen, prüfte die Bürgerbeauftragte auch die Transparenz der Trilog – der informellen Verhandlungen über Legislativvorschläge der EU zwischen dem Europäischen Parlament und dem Rat der Europäischen Union in Anwesenheit der Europäischen Kommission. Die drei Organe beantworteten detailliert die Frage, wie sie die von der Bürgerbeauftragten (im Jahr 2016) gemachten Vorschläge umsetzen. Die begrüßenswerten Änderungen umfassen den Beginn von Arbeiten an einer gemeinsamen legislativen Datenbank, um es nachvollziehbarer zu machen, welche Führungspersönlichkeiten an den Trilogen teilnehmen, sowie die Prüfung der Frage, wie die Termine bevorstehender Trilog und die Zusammenfassungen der



Tagesordnungen einfacher verfügbar gemacht werden können.

Neben der Transparenz von Trilog und der legislativen Prozesse des Rates, die im Hinblick auf die Gestaltung von EU-Rechtsvorschriften untersucht wurden, werden zuweilen auch mehr öffentliche Informationen über bereits verabschiedete Rechtsvorschriften benötigt. Dies war der Fall bei dem System, das die Kommission verwendet, um sicherzustellen, dass die EU-Rechtsvorschriften in den Mitgliedstaaten ordnungsgemäß umgesetzt werden. Das als EU-Pilot bekannte System ermöglicht es der Kommission, mit den Mitgliedstaaten zu kommunizieren, ohne gleich auf ein formelles Vertragsverletzungsverfahren zurückgreifen zu müssen. Aufgrund von Beschwerden über die Intransparenz des Systems entschied die Bürgerbeauftragte, eine strategische Untersuchung einzuleiten. Sie ersuchte die Kommission um nähere Informationen über das Programm, einschließlich der Frage, wie die Kommission vorgeht, wenn ein Mitgliedstaat die Beantwortung wiederholt hinausschiebt oder keine ausreichenden Auskünfte erteilt. Die Bürgerbeauftragte schloss die Untersuchung im September mit praktischen Vorschlägen ab, die es der Öffentlichkeit einfacher machen sollen, die Maßnahmen der Kommission in diesem Bereich mitzuverfolgen. Sie schlug der Kommission unter anderem vor, die Liste der laufenden EU-Pilot-Dialoge und den Status jeder Akte zu veröffentlichen.

### **European Ombudsman**

The Ombudsman welcomes Commission President @JunckerEU commitment to 'unique and unprecedented' transparency  
[https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark...)  
#Brexit

Die Europäische Bürgerbeauftragte begrüßt die Zusage des Präsidenten der Europäischen Kommission Jean-Claude Juncker, einzigartige und beispiellose Transparenz sicherstellen zu wollen.

„Meine Einrichtung wird ein Auge darauf haben, dass der aktuelle proaktive Transparenzansatz während des gesamten Verlaufs der Brexit-Verhandlungen Anwendung findet.“ Emily O'Reilly

Die Bürgerbeauftragte übermittelte der Kommission und dem Rat vor dem offiziellen Beginn der Brexit-Verhandlungen ein Schreiben, um die beiden Organe daran zu erinnern, wie wichtig Transparenz ist, angesichts der weitreichenden Auswirkungen der Bedingungen des Austritts des Vereinigten Königreichs aus der EU auf Privatpersonen, ihre Familien und Unternehmen. Die Antwort beider Organe war positiv: Die Kommission erklärte, sie werde eine einzigartige und beispiellose Transparenz sicherstellen, und der Rat gab an, er werde „Leitprinzipien“ für die Veröffentlichung von Dokumenten ausarbeiten. Im Schreiben der Bürgerbeauftragten wurde auch auf die Bedeutung der Veröffentlichung von Beiträgen von Interessenträgern hingewiesen – eine Angelegenheit, die mit dem Verlauf der Verhandlungen wahrscheinlich noch wichtiger werden wird. Emily O'Reilly erinnerte auch separat ihre Amtskollegen im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten daran, dass sie ihre Einrichtung als Verbindungsstelle nutzen können, um fachliche Antworten zu Brexit-Fragen



in Bezug auf das Recht und die Verfahren der EU von der Kommission sowie anderen Organen und Einrichtungen der EU zu erhalten.

## 2.3 Lobbytransparenz

Die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly als Sprecherin auf dem vom Europäischen Parlament im Mai veranstalteten Workshop zum Thema „EU-Transparenzregister – Lobbyismus, Parlament und öffentliches Vertrauen“.

Die große strategische Untersuchung der Bürgerbeauftragten hinsichtlich der Transparenz von Expertengruppen – Hunderten von Gruppen, die der Kommission mit fachlichem Rat zur Seite stehen – wurde im Herbst 2017 erfolgreich zum Abschluss gebracht. Die Bürgerbeauftragte unterbreitete im Jahr 2016 – unter Berücksichtigung einer öffentlichen Konsultation zu diesem Thema – eine Reihe von Vorschlägen, um die Aufsicht dieser Gruppen durch die Kommission zu verbessern. Mitte 2016 kündigte die Kommission eine Überarbeitung der geltenden Vorschriften an. Die endgültige Entscheidung der Bürgerbeauftragten wurde im Herbst 2017 veröffentlicht – ein Zeitrahmen, der es der Einrichtung ermöglichte, zu prüfen, ob die angekündigten Reformen tatsächlich umgesetzt wurden.

Die Änderungen am System umfassten die Einführung rechtlich verbindlicher Vorschriften und politischer Rechenschaftspflicht. Darüber hinaus müssen die Mitglieder der Expertengruppen in das Transparenzregister eingetragen sein; es soll öffentliche Aufrufe für Gruppenmitgliedschaften sowie Richtlinien zu Interessenkonflikten für einzelne Experten geben. Die Bürgerbeauftragte erklärte, sie werde weiterhin überwachen, wie die Kommission ihre zwei konkreten Empfehlungen für Expertengruppen umsetzt, d. h. die Veröffentlichung von „aussagekräftigen und vollständigen“ Protokollen und die allgemeine Gewährleistung, dass die Beratungen von Expertengruppen transparent sind.

Eine andere Beschwerde, die bei der Bürgerbeauftragten zu diesem Thema einging, führte zur Einleitung einer Untersuchung hinsichtlich der Verwicklung der Europäischen Zentralbank (EZB) mit der „Group of Thirty“ (G30), einer privaten US-basierten Gruppe, die aus Führungskräften großer privater Banken und Zentralbanken sowie Mitgliedern aus der akademischen Welt und internationalen Einrichtungen besteht. Einige der in dieser Gruppe vertretenen globalen Banken unterliegen der Aufsicht der EZB. Die Entscheidung der Bürgerbeauftragten, diese Untersuchung einzuleiten, berücksichtigte die zunehmende Verantwortung für die Bankenaufsicht, die der EZB in den letzten Jahren übertragen wurde. Nach einer Sitzung zwischen Fallbearbeitern der Bürgerbeauftragten und Vertretern der Zentralbank, um Dokumente in Bezug auf die Art der Verwicklung der EZB mit der G30 zu prüfen und zu erörtern, richtete die Bürgerbeauftragte mehrere konkrete Fragen an die EZB.

Diese Fragen bezogen sich auf die Zusammensetzung und Finanzierung der G30, die Veröffentlichung der Tagesordnung und Inhalte der G30-Treffen durch die EZB, die Anzahl der Sitzungen mit (aktuellen und ehemaligen) EZB-Präsidenten und die Mitgliedschaft von derzeit von der EZB beaufsichtigten Banken in der G30. Die EZB antwortete, sie vertrete die Ansicht, dass die G30-Sitzungen im öffentlichen Interesse lägen und die Mitgliedschaft von EZB-Präsident Mario Draghi in der G30 mit der Unabhängigkeit und Integrität der EZB





vereinbar sei. Nach der Prüfung der Antwort empfahl die Bürgerbeauftragte Mario Draghi, seine Mitgliedschaft in der G30 bis zum Ende seiner Amtszeit auszusetzen, um die Zentralbank und seinen Präsidenten vor der Wahrnehmung zu schützen, dass die Unabhängigkeit der Zentralbank kompromittiert sein könnte. Die Bürgerbeauftragte empfahl außerdem, dass künftige Präsidenten der EZB keine Mitglieder der G30 werden sollten.

Die Bürgerbeauftragte nutzte ihre jährliche Pressekonferenz im Mai dazu, offiziell eine Liste mit praktischen Empfehlungen zu veröffentlichen, um Beamten einen Leitfaden für den Umgang mit Lobbyisten an die Hand zu geben. Die Liste, die in der Kommission und im Rat verbreitet sowie auf Twitter veröffentlicht wurde, soll EU-Beamten als nützliche Orientierungshilfe dienen und sie für die verschiedenen Arten von Lobbyaktivitäten sensibilisieren.

## 2.4 Grundrechte

Die Bürgerbeauftragte befasst sich regelmäßig mit Beschwerden über Grundrechte wie Gleichstellung und Nichtdiskriminierung. Im November 2017 wurde erfolgreich die Untersuchung der Beschwerde einer jungen Österreicherin, die ein unbezahltes Praktikum bei einer EU-Delegation in Asien absolviert hatte, zum Abschluss gebracht. Die Bürgerbeauftragte empfahl, dass allen in den EU-Delegationen tätigen Praktikanten eine angemessene Vergütung bezahlt werden sollte, die auf den Lebenshaltungskosten in dem Land basiert, in dem sich die Delegation befindet, und damit diese wertvollen Stellen so vielen Menschen wie möglich zugänglich zu machen. Die Hohe Vertreterin Federica Mogherini antwortete positiv auf diese Empfehlung. Die Bürgerbeauftragte übermittelte daraufhin ein Schreiben an die Haushaltsbehörden, um auf die Wichtigkeit dieser Angelegenheit hinzuweisen, einschließlich der Tatsache, dass damit demonstriert würde, dass sich die EU dem Grundsatz der Nichtdiskriminierung verpflichtet, indem zumindest einigen Personen, deren finanzielle Ressourcen im Vergleich zu anderen geringer sind, Praktika zugänglich gemacht werden. Im November billigten das Parlament und der Rat den Haushalt für 2018, der 1,2 Mio. EUR für die Bezahlung von Praktikanten in EU-Delegationen vorsieht.

Spanische Nichtregierungsorganisationen und Bürger wandten sich mit einer Beschwerde über die Kommission in Bezug auf das EU-Türkei-Abkommen von 2016 an die Bürgerbeauftragte. Gemäß dem Abkommen nimmt die Türkei in Griechenland eintreffende irreguläre Migranten zurück, und die EU stellt der Türkei im Gegenzug mehr Hilfen bereit. Die Beschwerdeführer beschuldigten die Kommission, auf die Bedenken, die sie im Hinblick auf die fehlende Einschätzung der Auswirkungen des Abkommens auf die Menschenrechte der von Griechenland zurück in die Türkei gebrachten Asylbewerber und Migranten geäußert hatten, nicht oder nicht hinreichend zu antworten. Die Bürgerbeauftragte forderte die Kommission auf, in ihren künftigen Berichten über die Fortschritte bei der Umsetzung des Abkommens einen separaten Abschnitt über das Risiko von Menschenrechtsverletzungen und Maßnahmen für deren Reduzierung einzufügen.

In einem gesonderten Schritt richtete die Bürgerbeauftragte ein Schreiben an den Rat, um



darauf hinzuweisen, dass die einzige zuverlässige Quelle für Informationen über das EU-Türkei-Abkommen eine Pressemitteilung sei. Sie verwies auf die Aussage des Gerichts der EU Anfang 2017, dass die Erklärung EU-Türkei nicht als eine vom Europäischen Rat oder von einem anderen EU-Organ verabschiedete Maßnahme betrachtet werden könne. Sie forderte den Rat daher auf, eine Überarbeitung der Abfassung der Pressemitteilung für eine genauere Wiedergabe der rechtlichen Realität zu prüfen.

### **European Ombudsman**

#EOpress : Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations  
<http://europa.eu/!TR48JV>

Die Europäische Bürgerbeauftragte begrüßt die Entscheidung der EU, Praktikanten in ausländischen EU-Delegationen zu bezahlen.

„Dies sendet die Botschaft, dass die EU sich dem Grundsatz der Nichtdiskriminierung verpflichtet, indem zumindest einigen Personen, deren finanzielle Ressourcen im Vergleich zu anderen geringer sind, Praktika zugänglich gemacht werden.“ Emily O'Reilly

## **2.5 Ethische Fragen**

Nach mehreren öffentlichen Interventionen der Bürgerbeauftragten über die Bedeutung strenger ethischer Vorschriften für Kommissionsmitglieder und nachdem Druck vonseiten des Europäischen Parlaments und mehreren zivilgesellschaftlichen Gruppen ausgeübt worden war, kündigte die Kommission im September Vorschläge für eine erneute Reform des Verhaltenskodex für Kommissionsmitglieder und der Ethikkommission an. Die Ethikkommission prüft unter anderem, ob die geplanten Aktivitäten der Kommissionsmitglieder nach ihrem Ausscheiden aus dem Amt mit ihren Verpflichtungen aus dem Vertrag vereinbar sind. Die Änderungen umfassen eine Ausweitung der „Bedenkzeit“, in der ein ehemaliges Kommissionsmitglied die Kommission über seine Absicht, eine berufliche Tätigkeit aufzunehmen, informieren muss; die neue Mitteilungsfrist für Kommissionsmitglieder wird zwei Jahre betragen und im Falle eines ehemaligen Kommissionspräsidenten auf drei Jahre ausgeweitet. Eine weitere Änderung ist die Tatsache, dass die Kommission proaktiv die Stellungnahmen der Ethikkommission zu den Beschäftigungen von Kommissionsmitgliedern nach ihrem Mandat veröffentlichen wird. Die Maßnahmen der Kommission sowie die Befugnisse und die Rolle der Ethikkommission waren auch Gegenstand einer Untersuchung der Bürgerbeauftragten. Die Fallbearbeiter der Bürgerbeauftragten prüften, wie die Ethikkommission ihre Stellungnahmen in Bezug auf mehrere ehemalige Kommissionsmitglieder angefertigt hat (hierzu wurden einfach Akten zur Veranschaulichung der Arbeiten der Ethikkommission ausgewählt), und richteten mehrere Fragen an die Kommission, um zu erfahren, wie die Ethikkommission ihre Arbeit erledigt. Die Ergebnisse der von der Bürgerbeauftragten durchgeführten Prüfung der Antwort der Kommission sowie der Änderungen, die sie öffentlich angekündigt hat, werden 2018 veröffentlicht.



Die Bürgerbeauftragte brachte außerdem ihre Untersuchung der Vorschriften der Kommission für die Verhinderung von Interessenkonflikten bei Sonderberatern – Experten, die auf Ad-hoc-Basis Kommissionsmitglieder fachlich beraten – zum Abschluss. Im Verlauf der Untersuchung verbesserte die Kommission das System, sodass die Bürgerbeauftragte im Juni zu dem Schluss kam, dass die Vorschriften nun eine breite, zufriedenstellende Grundlage für den Umgang mit potenziellen Interessenkonflikten darstellen. Sie unterbreitete jedoch auch den Vorschlag, dass die Kommission weitere Verbesserungen vornehmen könnte, einschließlich der Verfolgung eines proaktiveren Ansatzes bei ihrer Bewertung von Interessenkonflikten und der Erleichterung des Zugangs der Bürgerinnen und Bürger zu Informationen über Sonderberater.

Die Umsetzung von Vorschriften über die sogenannte „Drehtüreffekt“-Herausforderung – wenn EU-Bedienstete ihren Posten verlassen, um für den Privatsektor zu arbeiten, oder wenn Personen aus dem Privatsektor bei einem Organ oder einer Einrichtung der EU eine Beschäftigung aufnehmen – ist entscheidend für die Aufrechterhaltung hoher ethischer Standards in öffentlichen Verwaltungen. Vor diesem Hintergrund richtete die Bürgerbeauftragte ein Schreiben an 15 Organe und Einrichtungen, um sie um Auskunft über die Art und Weise ihrer Umsetzung der EU-Rechtsvorschriften über „Drehtüreffekte“ gemäß dem Statut (Artikel 16) zu ersuchen.

Im Rahmen dieser Vorschriften ist es ehemaligen höheren Führungskräften untersagt, in den zwölf Monaten nach dem Ausscheiden aus dem Dienst im Bereich des Lobbying in Bezug auf ehemalige Kolleginnen und Kollegen in Angelegenheiten aktiv zu werden, in denen sie in den letzten drei Jahren ihrer Dienstzeit tätig waren. Zudem sind gemäß diesen Vorschriften alle Organe und Einrichtungen dazu verpflichtet, jährlich Informationen über die Umsetzung dieser Vorschriften, einschließlich einer Liste der geprüften Fälle, zu veröffentlichen. Die Bürgerbeauftragte geht auch einer früheren Untersuchung weiter nach und prüft, wie die Kommission ihre Leitlinien und Vorschläge zur Verbesserung ihres Umgangs mit „Drehtüreffekt“-Situationen umsetzt. Die Ergebnisse dieser Prüfung werden 2018 erwartet.

### **European Ombudsman**

Post-mandate activities - why did the @EU\_Commission not issue a decision in the case of its former President?

<https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark>  
...

Aktivitäten nach einem Mandat: Weshalb hat die Europäische Kommission im Fall ihres ehemaligen Präsidenten José Manuel Barroso keine Entscheidung erlassen?

„Ehemalige Mitglieder der Europäischen Kommission sind verpflichtet, hinsichtlich Stellen oder Zuwendungen, die sie nach dem Ausscheiden aus ihrem Amt annehmen, Integrität und Diskretion zu wahren.“ Emily O'Reilly

## **2.6 EU-Agenturen und sonstige Einrichtungen**



EU-Agenturen und sonstige Einrichtungen waren am zweithäufigsten Gegenstand von Beschwerden im Jahr 2017. Eine Beschwerde, die von der Bürgerbeauftragten abgeschlossen wurde, betraf den Umgang der Europäischen Arzneimittel-Agentur (EMA) mit Fragen in Bezug auf Impfstoffe gegen humane Papillomaviren (HPV). Die Bürgerbeauftragte prüfte konkret die Durchführung eines EMA-Befassungsverfahrens – der fachliche Begriff für ein Verfahren für die Beantwortung von Fragen in Bezug auf bereits auf dem Markt befindliche Arzneimittel – betreffend den Impfstoff gegen HPV, die Gebärmutterhalskrebs verursachen können.

Das Befassungsverfahren wurde vom Beratenden Ausschuss für Risikobewertung im Bereich der Pharmakovigilanz (PRAC) der EMA durchgeführt, der für die Überwachung der Sicherheit von auf dem Markt befindlichen Arzneimitteln zuständig ist. Der Ausschuss prüfte, ob ein kausaler Zusammenhang zwischen HPV-Impfungen und zwei Syndromen besteht; er kam zu dem Schluss, dass keine Hinweise auf einen derartigen Zusammenhang vorliegen. Die Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Prüfung der wissenschaftlichen Erkenntnisse durch den Ausschuss vollständig und unabhängig erfolgt war. In die Zukunft blickend empfahl Emily O'Reilly der EMA, so viele Informationen wie möglich über die wissenschaftliche Arbeit ihrer Ausschüsse sowie mehr Informationen über die ihr vorliegenden Dokumente zur Verfügung zu stellen, damit Mitglieder der Öffentlichkeit den Zugang zu diesen Dokumenten einfacher beantragen können.

### **EU Medicines Agency**

The @EUombudsman concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent <http://bit.ly/2hMeFOF> #vaccineswork

Die Europäische Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, dass die Sicherheitsbewertung in Bezug auf HPV-Impfstoffe von der EMA vollständig und unabhängig durchgeführt wurde.

Die EMA war auch Gegenstand einer anderen Untersuchung durch die Bürgerbeauftragte im Jahr 2017; in diesem Fall erfolgte sie auf Eigeninitiative von Emily O'Reilly. Diese strategische Untersuchung betraf die Regelungen der EMA über Interaktionen mit pharmazeutischen Unternehmen, bevor diese Unternehmen Anträge auf Marktzulassung stellen. Die Bürgerbeauftragte stellte fest, dass solche Interaktionen im öffentlichen Interesse liegen, wenn sie der Entwicklung und Verfügbarkeit von qualitativ hochwertigen, wirksamen und annehmbar sicheren Arzneimitteln dienen, doch die Gefahr besteht, dass sie nachfolgende Entscheidungen der EMA über Anträge auf Marktzulassung beeinflussen könnten. Die öffentliche Veranstaltung der Europäischen Bürgerbeauftragten mit dem Titel „EU-Agenturen: Wie mit Reputationsrisiko umgehen“ im Oktober mit Diskussionsteilnehmern (von links nach rechts): Tracey Brown (Direktorin der Organisation „Sense about Science“), Bernhard Url (geschäftsführender Direktor der EFSA), Emily O'Reilly (Europäische Bürgerbeauftragte), Dave Keating (Moderator der Veranstaltung), Monique Goyens (Generaldirektorin des BEUC) und Jukka Malm (stellvertretender Exekutivdirektor der ECHA). Die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly mit dem Diskussionsteilnehmer Bernhard Url (geschäftsführender Direktor der EFSA) und Moderator Dave Keating auf der öffentlichen



Veranstaltung der Europäischen Bürgerbeauftragten mit dem Titel „EU-Agenturen: Wie mit Reputationsrisiko umgehen“ im Oktober.

Im September trafen sich die Fallbearbeiter der Bürgerbeauftragten mit Vertretern der EMA, um die erste Antwort der EMA im Rahmen der Untersuchung zu erörtern. Ein Bericht über das Treffen – in dem die Bedenken der Bürgerbeauftragten über diese sogenannten Vorantragsaktivitäten detailliert dargelegt werden – wurde im Dezember veröffentlicht. Die Untersuchung wird 2018 fortgesetzt; im ersten Quartal ist eine gezielte öffentliche Konsultation geplant.

Die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) war Gegenstand einer Beschwerde von einer französischen Organisation; diese warf der EFSA vor, nicht ausreichend auf eine Reihe von Fragen über ihre Rolle bei der Zulassung einer gentechnisch veränderten Maissorte zu antworten. Die EFSA folgte dem Vorschlag der Bürgerbeauftragten, der beschwerdeführenden Organisation mehr Informationen zur Verfügung zu stellen. Die Bürgerbeauftragte empfahl außerdem, dass die EFSA in Zukunft die zusätzlichen Informationen veröffentlichen sollte, die von den Antragstellern als Antwort auf ihre Ersuchen um Klärung bereitgestellt werden.

Die Bürgerbeauftragte organisiert regelmäßig öffentliche Veranstaltungen, um Themen mit Bezug zu ihrer Arbeit eingehend zu beleuchten. Das Thema im Oktober war „EU-Agenturen: Wie mit Reputationsrisiko umgehen“. Da Agenturen u. a. bei der Sicherstellung der Sicherheit der Lebensmittel, die wir konsumieren, der Chemikalien, denen wir ausgesetzt sind, der Arzneimittel, die wir einnehmen, und der Flugzeuge, in denen wir sitzen, helfen, ist öffentliches Vertrauen in ihre Arbeit von entscheidender Bedeutung. Auf der Veranstaltung wurde beleuchtet, wie Agenturen die höchsten Ethik- und Transparenzstandards umsetzen können, um sich selbst vor Reputationschäden zu schützen.

Die Diskussionsteilnehmer waren Bernhard Url, der geschäftsführende Direktor der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA), Jukka Malm, der stellvertretende Exekutivdirektor der Europäischen Chemikalienagentur (ECHA), Monique Goyens, die Direktorin des Europäischen Verbraucherverbands (BEUC), und Tracey Brown, die Direktorin der Organisation „Sense about Science“. Bernhard Url stellte fest, dass die EFSA versucht, öffentliches Vertrauen in ihre Arbeit sicherzustellen, indem sie den Schwerpunkt nicht nur auf die „Kompetenz“ – die Qualität ihrer Arbeit –, sondern auch auf den „Charakter“ – die Art und Weise, wie sie ihre Arbeit durchführt – legt. Jukka Malm erklärte, dass das Ziel der ECHA darin besteht, ihre Arbeit vollkommen transparent zu gestalten, d. h. nicht nur die Ergebnisse der bereits durchgeführten Forschung, sondern auch im Hinblick auf die Arbeiten, die in Zukunft durchgeführt werden sollen.

### **Bernhard Url**

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for #EUAgencies : public #trust in our work #EOdebate17

Bernhard Url, geschäftsführender Direktor der EFSA: „Vielen Dank für die lebhafteste Diskussion zu einem für EU-Agenturen so wichtigen Thema: öffentliches Vertrauen in unsere Arbeit.“



## 2.7 EU-Verträge und EU-Finanzhilfen

Die Kommission betreut eine große Zahl von Projekten, die von der EU finanziert werden. Sie führt strenge Prüfungen durch, um sicherzustellen, dass die öffentlichen Mittel ordnungsgemäß verwendet werden. Dies führt jedoch zuweilen zu Streitigkeiten; in diesen Fällen wenden sich die Vertragsnehmer häufig an die Bürgerbeauftragte, um eine Lösung zu finden.

Eine gemeinnützige Organisation mit Sitz in Belgien beispielsweise nahm an einem EU-finanzierten Projekt teil, dessen Ziel darin bestand, älteren Menschen den Umgang mit IKT-Lösungen zu erleichtern. Die Organisation wandte sich an die Bürgerbeauftragte, nachdem die Kommission erklärt hatte, sie wolle aufgrund eines unzuverlässigen Systems für die Aufzeichnung der Arbeitszeit mehr als 85 000 EUR erstattet bekommen. Die Bürgerbeauftragte prüfte die Angelegenheit und stellte fest, dass die Rechnungsprüfer die Legitimität der Arbeit der beschwerdeführenden Organisation an zwei spezifischen „Leistungen“ sowie der damit verbundenen Arbeitszeit anerkannt hatten. Sie empfahl der Kommission daher, den Betrag herabzusetzen, den sie in Bezug auf diese zwei „Leistungen“ erstattet zu bekommen ersuchte. Die Kommission akzeptierte ihren Vorschlag und setzte den Erstattungsbetrag um fast 37 000 EUR herab. Die Untersuchung der Bürgerbeauftragten hinsichtlich weiterer Aspekte der ersuchten Erstattung ist noch nicht abgeschlossen.

Ein auf Innovationen spezialisiertes niederländisches Beratungsunternehmen war Mitglied eines Konsortiums, das an der Durchführung eines von der Kommission kofinanzierten Projekts beteiligt war, mit dem Ziel, eine „Innovationspartnerschaft für Wasser“ zu gründen und umzusetzen. Das Unternehmen wandte sich an die Bürgerbeauftragte, nachdem die Kommission erklärt hatte, sie würde aufgrund von Bedenken hinsichtlich des Projekts die Finanzhilfen kürzen. Das beschwerdeführende Unternehmen hingegen gab an, die Kommission hätte das Projekt nicht angemessen bewertet. Während der Untersuchung schlug die Kommission vor, das Projekt erneut zu bewerten und dabei die neuen, vom Beratungsunternehmen bereitgestellten Unterlagen zu berücksichtigen. Die Bürgerbeauftragte betrachtete die Angelegenheit als beigelegt und schloss den Fall ab.

## 2.8 Bürgerbeteiligung an der EU-Politikgestaltung

Die im Jahr 2012 in die Wege geleitete Europäische Bürgerinitiative (EBI) macht es den Bürgerinnen und Bürgern möglich, Unterstützung für eine politische Strategie oder Idee zu bekunden, für die die Kommission ihrer Meinung nach Rechtsvorschriften erlassen sollte. Eine der ersten Initiativen von Emily O'Reilly, nachdem sie im Jahr 2013 zur derzeitigen Bürgerbeauftragten gewählt worden war, war die Einleitung einer strategischen Untersuchung hinsichtlich des ordnungsgemäßen Funktionierens des EBI-Verfahrens. Grund hierfür waren Bedenken, dass sich die Organisatoren von europäischen Bürgerinitiativen zu vielen technischen Hürden für die Abgabe einer erfolgreichen Initiative gegenübersehen würden. Die Bürgerbeauftragte unterbreitete mehrere Vorschläge, um den Prozess für das



Sammeln von Unterschriften zu vereinfachen und bei der Auswahl der Initiativen die Transparenz zu erhöhen.

Im Jahr 2017 trug die Bürgerbeauftragte ferner zu der Konsultation der Kommission über die Frage bei, wie die EBI-Verordnung reformiert werden könnte. Die im September angekündigten Vorschläge der Kommission enthalten viele der Aspekte, die von der Bürgerbeauftragten in der Vergangenheit empfohlen wurden. Hierzu zählen die Einrichtung eines kostenlosen Online-Erfassungssystems für europäische Bürgerinitiativen, die Vereinfachung der Datenanforderungen sowie die Verbesserung der Vorbereitung von Anhörungen und die Verbesserung der Beteiligung der Öffentlichkeit an Anhörungen nach einer erfolgreichen EBI. Die Bürgerbeauftragte wird dieses Thema weiterhin aufmerksam verfolgen und überwachen, ob die Kommission ihre Entscheidungen über europäische Bürgerinitiativen der Öffentlichkeit gegenüber angemessen erklärt.

### **ECI Campaign**

. @EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O´Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/>  
...

Die Europäische Bürgerbeauftragte unterstützt den Aufruf zur Überarbeitung der EBI. Vielen Dank, Emily O´Reilly!

Eine weitere Möglichkeit, Bürgerinnen und Bürger am EU-Politikgestaltungsprozess zu beteiligen, sind öffentliche Konsultationen zu geplanten Rechtsvorschriften. Die Kommission, die für die Ausarbeitung von EU-Rechtsvorschriften zuständig ist, führt regelmäßig solche Konsultationen durch. Allerdings hängt ihre Nützlichkeit als Instrument davon ab, wie zugänglich sie für Privatpersonen und Organisationen sind. Im Jahr 2016 beschwerte sich ein spanischer Bürger bei der Bürgerbeauftragten, dass öffentliche Konsultationen selten in allen 24 Amtssprachen der EU zur Verfügung stünden. Im Verlauf der Untersuchung arbeitete die Kommission eine neue und verbesserte Sprachenpolitik für öffentliche Konsultationen aus.

Die neuen Maßnahmen, die seit dem 28. April 2017 gelten, umfassen beispielsweise die Übersetzung öffentlicher Konsultationen mit Bezug auf das Arbeitsprogramm der Kommission in alle Amtssprachen der EU. Mit der neuen Politik wurde auch ein Verfahren eingeführt, anhand dessen bestimmt wird, in welche Sprachen andere öffentliche Konsultationen übersetzt werden sollten. Die Bürgerbeauftragte erklärte in einer Entscheidung im Dezember, sie werde die Umsetzung der neuen Regelung überwachen; zudem empfahl sie der Kommission, auf ihrer für öffentliche Konsultationen vorgesehenen Website einen Abschnitt mit einer Beschreibung ihrer neuen Sprachenpolitik und einer Erklärung, weshalb einige Konsultationen nicht in allen EU-Sprachen zur Verfügung stehen, einzufügen.

## **3 Kommunikation und Zusammenarbeit**





## 3.1 Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis

Im März richtete die Bürgerbeauftragte die Feier zur Verleihung der allerersten Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis aus. Für die Auszeichnung waren 90 Projekte von den wichtigsten EU-Organen sowie vielen Agenturen und anderen Einrichtungen nominiert. Die Auszeichnung wurde in sieben Kategorien vergeben. Der Gesamtpreis für gute Verwaltungspraxis 2017 ging an ein Projekt in der Generaldirektion Gesundheit und Lebensmittelsicherheit der Kommission, in dessen Rahmen eine EU-weite Zusammenarbeit für den Austausch wesentlicher Informationen und Fachkenntnisse aufgebaut wurde, um Millionen Europäerinnen und Europäern, die an seltenen Krankheiten leiden, zu helfen.

Die Nominierungen reichten von innovativen Möglichkeiten für die Beteiligung von Bürgerinnen und Bürgern an der Politikgestaltung, der Erstellung einfach zugänglicher Datenbanken, der Bereitstellung öffentlichkeitsfreundlicher Erklärungen von politischen Strategien und Programmen der EU und der Übertragung von Expertensitzungen per Livestream bis hin zur Nutzung von IT-Lösungen, um der Öffentlichkeit Dienstleistungen auf wirksamere und transparentere Weise bereitzustellen. Der ärztliche Dienst des Rates der Europäischen Union erhielt ebenfalls einen Sonderpreis für seine Arbeit, u. a. für seine Unterstützung von Opfern des Metro-Terroranschlags 2016 in Brüssel.

Die Gewinner des Gesamtpreises für gute Verwaltungspraxis des Europäischen Bürgerbeauftragten 2017 von der Generaldirektion Gesundheit und Lebensmittelsicherheit der Kommission, denen die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly ihre Auszeichnung überreicht.

Die Auszeichnung demonstrierte die individuellen und kollektiven Bemühungen innerhalb des öffentlichen Dienstes der EU, einen Beitrag für positive Veränderungen zu leisten. Die Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Aufsichtsfunktion ihres Amtes nicht nur darin bestehe, den öffentlichen Dienst der EU zur Rechenschaft zu ziehen, sondern auch darin, die Ausführung guter Arbeit anzuerkennen. Sie merkte auch an, wie passend es gewesen sei, dass die Feier zur Verleihung der ersten Auszeichnung rund um den bedeutenden Jahrestag des Vertrags von Rom stattgefunden habe.

### **European Ombudsman**

We have received some outstanding projects for the #EOAward & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>

Wir haben einige herausragende Projekte für die Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis des Europäischen Bürgerbeauftragten erhalten, und es lohnt sich, sie alle im Einzelnen zu kennen.

Die Feier zur Verleihung der ersten Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis des Europäischen Bürgerbeauftragten.

## 3.2 Kommunikation





In ihrer fünfjährigen Strategie „Die nächsten Schritte bis 2019“ hat sich die Bürgerbeauftragte das Ziel gesetzt, die Wirkung, Relevanz und Sichtbarkeit des Amtes zu erhöhen. Eine größere Sichtbarkeit trägt dazu bei, dass die Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, Nichtregierungsorganisationen und andere Akteure wissen, an wen sie sich bei Problemen mit den Organen und Einrichtungen der EU wenden können.

Dank einer wirksamen Umsetzung der Strategie konnte die Einrichtung auch einen Anstieg bei der Gesamtanzahl der 2017 bearbeiteten Beschwerden (von 1 880 auf 2 181) und bei der Anzahl der innerhalb des Mandats der Bürgerbeauftragten liegenden eingegangenen Beschwerden (von 711 auf 751) verzeichnen. Diese Steigerung beinhaltete auch einen Anstieg bei der Anzahl von Fällen mit höherer Komplexität und mit Auswirkungen auf eine zunehmende Anzahl von Themen im Interesse der breiteren Öffentlichkeit.

Die Einrichtung versucht nicht nur, gezielt Interessenträger wie Unternehmensverbände und zivilgesellschaftliche Organisationen zu erreichen, sondern auch, das Profil der Bürgerbeauftragten in den Medien und auch in den sozialen Medien zu erhöhen; diese Plattformen werden genutzt, um Informationen über bestimmte Untersuchungen bereitzustellen oder auf andere Aktivitäten der Bürgerbeauftragten aufmerksam zu machen.

Die Anzahl der Follower des Twitter-Accounts des Europäischen Bürgerbeauftragten @EUOmbudsman erhöhte sich zwischen 2016 und 2017 um 16 % (inzwischen sind es mehr als 19 000); zu den beliebtesten Beiträgen zählte ein Tweet, in dem die Verpflichtung der Kommission zu „einzigartiger“ und „beispielloser“ Transparenz bei den Brexit-Verhandlungen begrüßt wurde. Andere beliebte Tweets bezogen sich auf die Feier zur Verleihung der Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis sowie die Untersuchung der Bürgerbeauftragten zur Klärung der Verwicklung der EZB mit der „Group of Thirty“ (G30). Die Einrichtung baute auch ihre Präsenz in den sozialen Medien mit Medium und Instagram aus, um die Arbeit der Bürgerbeauftragten neuen Zielgruppen näherzubringen.

Die Einrichtung arbeitete weiter an der Überarbeitung ihrer Website, um sie nutzerfreundlicher zu gestalten. Die neue Website wird 2018 veröffentlicht.

### **Gundi Gadesmann**

. @EUombudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists

Die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly diskutiert mit nordischen Journalisten über die Themen Transparenz des Rates der Europäischen Union, Lobbytransparenz und „Paradise Papers“.

## **3.3 Beziehungen zu Organen und Einrichtungen der EU**

Die Europäische Bürgerbeauftragte in einer Sitzung mit dem Präsidenten des Europäischen Parlaments Antonio Tajani.



### **3.3.1 Europäisches Parlament**

Die Europäische Bürgerbeauftragte schätzt die starke und dauerhafte Beziehung zum Europäischen Parlament sehr. Das Europäische Parlament ist die Stimme aller Europäerinnen und Europäer und wählt den Bürgerbeauftragten, der die Bürger und Einwohner Europas bei Problemen mit der Verwaltung der EU unterstützt. Im Verlauf des Jahres hielt die Bürgerbeauftragte Reden vor dem Plenum des Parlaments und in mehreren parlamentarischen Ausschüssen, und ihre Mitarbeiter vertraten das Amt häufig bei parlamentarischen Sitzungen, bei Anhörungen und auf Veranstaltungen. Die Bürgerbeauftragte hatte ein erfolgreiches erstes Treffen mit dem neu gewählten Parlamentspräsidenten Antonio Tajani Anfang 2017 und führte Gespräche mit zahlreichen Mitgliedern des Europäischen Parlaments aus diversen Ausschüssen und dem gesamten politischen Spektrum.

Cecilia Wikström, Vorsitzende des Petitionsausschusses des Europäischen Parlaments, auf der Jahreskonferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten 2017.

### **3.3.2 Petitionsausschuss**

Der Petitionsausschuss stellt ein starkes Bindeglied im Sinne der Rechenschaftspflicht und gegenseitigen Unterstützung zwischen der Bürgerbeauftragten und dem Europäischen Parlament dar. Eine starke Zusammenarbeit zwischen den beiden ist entscheidend, um den Mitgliedern der Öffentlichkeit, die sich mit ihren Anliegen an das Parlament oder die Bürgerbeauftragte wenden, wirksam dienen zu können. Der Bürgerbeauftragten ist die Beziehung zum Petitionsausschuss außerordentlich wichtig, und sie schätzt die fruchtbare Zusammenarbeit sehr. Die laufende Unterstützung von Cecilia Wikström, der Vorsitzenden, und von allen Mitgliedern des Ausschusses, bestärkt die Bürgerbeauftragte darin, den Organen und Einrichtungen der EU im Rahmen ihrer Arbeit weiterhin dabei zu helfen, die höchsten Standards für eine gute Verwaltungspraxis einzuhalten.

Die Europäische Bürgerbeauftragte mit Frans Timmermans, dem für eine bessere Rechtsetzung, die interinstitutionellen Beziehungen, die Rechtsstaatlichkeit und die Charta der Grundrechte zuständigen ersten Vizepräsidenten der Europäischen Kommission.

### **3.3.3 Europäische Kommission**

Die Europäische Kommission ist nicht nur die Exekutive, sondern auch das größte Organ der EU, und ihre Arbeit hat direkten und indirekten Einfluss auf das Leben von Millionen Menschen in ganz Europa. Aus diesem Grund ist es nicht verwunderlich, dass ein großer Prozentanteil der Beschwerden, die bei der Bürgerbeauftragten eingehen, die Arbeit der Kommission betrifft. Im Jahr 2017 freute sich die Bürgerbeauftragte, wieder einmal mehrere Maßnahmen begrüßen und fördern zu können, die von der Kommission unter Präsident Jean-Claude Juncker ergriffen wurden, um ihre bereits hohen Standards in der öffentlichen Verwaltung zu verbessern. Es sind jedoch nach wie vor viele Herausforderungen zu bewältigen. Eine offene und ehrliche Zusammenarbeit zwischen den beiden Einrichtungen hilft dabei, die Effizienz und Effektivität der Bearbeitung von Beschwerden durch die Bürgerbeauftragte zu verbessern.



### 3.3.4 Sonstige Organe, Einrichtungen und Stellen

Die Bürgerbeauftragte unterhält natürlich auch nach wie vor enge Beziehungen zu allen anderen Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU. Im Jahr 2017 stand die Bürgerbeauftragte u. a. in engem Kontakt mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten (EDSB), dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA), der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte (FRA), der Europäischen Zentralbank (EZB), der Europäischen Investitionsbank (EIB) und dem Europäischen Rechnungshof (EuRH). Starke Beziehungen zu allen Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU sind ein wichtiges Element der Strategie „Die nächsten Schritte bis 2019“ der Bürgerbeauftragten, um eine offenere und stärker dienstleistungsorientierte EU-Verwaltung zugunsten all jener, die in Europa leben, zu schaffen.

#### EESC

. @EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for #transparency , we should cooperate more! #EESCplenary

Die Europäische Bürgerbeauftragte auf einer Plenartagung der Mitglieder des EWSA: Wir haben so viel gemeinsam im Hinblick auf den Kampf um Transparenz, dass wir zusammenarbeiten sollten.

### 3.3.5 UN-Behindertenrechtskonvention

Als Mitglied des EU-Rahmens setzt sich die Bürgerbeauftragte für den Schutz, die Förderung und Überwachung der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) durch die EU-Verwaltung ein.

Die strategische Untersuchung der Bürgerbeauftragten hinsichtlich der Frage, ob die Behandlung von Personen mit Behinderungen im Rahmen des Gemeinsamen Krankheitsfürsorgesystems (GKFS) der Kommission mit der UN-BRK in Einklang steht, wurde 2017 fortgesetzt. Das Untersuchungsteam der Bürgerbeauftragten traf Vertreter der Kommission, um weitere Informationen zu erhalten, und im November veranlasste die Bürgerbeauftragte eine Konsultation zur Anhörung von Verbänden aus EU-Bediensteten, die selbst oder deren Familienangehörige eine Behinderung haben, und des Europäischen Behindertenforums (EDF).

#### European Blind Union

. @EUombudsman opens strategic inquiry into accessibility of @EU\_Commission websites & online tools #a11y #CRPD



Die Europäische Bürgerbeauftragte eröffnet eine strategische Untersuchung hinsichtlich der Barrierefreiheit der Websites und Online-Tools der Europäischen Kommission.

Im Juli eröffnete die Bürgerbeauftragte eine strategische Untersuchung hinsichtlich der Barrierefreiheit von Websites und Online-Tools, die von der Kommission verwaltet werden. Die Bürgerbeauftragte ging u. a. auf Fragen in Bezug auf die Bewertung der Barrierefreiheit, leicht lesbare Formate und die Schulung von Bediensteten der Kommission ein. Im Oktober verpflichtete sich die Kommission zur Verbesserung der Barrierefreiheit ihrer Websites. Sie erklärte beispielsweise, dass sie ein Pilotprojekt in Bezug auf das interinstitutionelle Portal in die Wege leiten könnte, um Seiten mit allgemeinen Informationen über die EU in einem leicht lesbaren Format verfügbar zu machen. Die Kommission erklärte ferner, sie werde verpflichtende Kurse zum Thema Barrierefreiheit für ihre Webdesigner, Webentwickler und Webmaster in Erwägung ziehen.

Im Jahr 2017 setzte die Bürgerbeauftragte ihre Bemühungen fort, auch die Website ihres eigenen Amtes zugänglicher und nutzerfreundlicher zu gestalten. Ein externer Auftragnehmer prüfte die Konformität der Website der Bürgerbeauftragten gemäß den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG 2.0) und bewertete sie mit der Konformitätsstufe AA (die höchste Stufe wäre AAA). Die Bürgerbeauftragte beabsichtigt, diese Prüfung und Bewertung alle zwei Jahre zu wiederholen.

Im Juli veröffentlichte die Bürgerbeauftragte eine Erklärung zur Barrierefreiheit auf ihrer Website. In der Erklärung ist angegeben, welche Teile der Website noch nicht barrierefrei sind; den Nutzern wird die Möglichkeit eingeräumt, ein barrierefreies Format zu beantragen und über einen Link zu einem Kontaktformular für Rückmeldungen Probleme zu melden. Die Überarbeitung der Website der Bürgerbeauftragten stellt eine Chance dar, so vielen AAA-Anforderungen wie möglich gerecht zu werden.

Eine der Beschwerden, die bei der Bürgerbeauftragten eingegangen sind, betraf die Stigmatisierung von Personen mit Behinderungen durch ein Foto als Warnhinweis auf Tabakwaren; auf dem Foto war eine Person in einem Rollstuhl zu sehen, und ein Text daneben enthielt die Aussage „Rauchen verursacht Schlaganfälle und Behinderungen“. Die Bürgerbeauftragte wies darauf hin, dass es in Zukunft hilfreich sei, im Rahmen der Auswahl von Fotos einschlägige zivilgesellschaftliche Gruppen zu konsultieren, bevor diese veröffentlicht werden.

Der Europäische Bürgerbeauftragte setzte seine Bemühungen um die Stärkung des Bewusstseins für die UN-BRK fort. Im März veranstalteten Vertreter des Europäischen Bürgerbeauftragten, des Parlaments und der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte (FRA) gemeinsam ein öffentlich zugängliches Webinar. Das Webinar wurde von der Agentur der Europäischen Union für die Aus- und Fortbildung auf dem Gebiet der Strafverfolgung (EPA) organisiert und hatte zum Ziel, über die Bedeutung der UN-BRK für die EU-Verwaltung aufzuklären und praktische Tools für deren Umsetzung zu präsentieren. Im Dezember beteiligte sich die Bürgerbeauftragte am 4. Europäischen Parlament von Menschen mit Behinderungen.

Die Europäische Bürgerbeauftragte als Rednerin beim 4. Europäischen Parlament von



Menschen mit Behinderungen.

### 3.4 Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten

Von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2017 an andere Organe und Einrichtungen weitergeleitete Beschwerden und an andere Organe und Einrichtungen verwiesene Beschwerdeführer (insgesamt 1 148)

Anmerkung: Da die Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer in einigen Fällen mehr als eine Empfehlung unterbreitete, beläuft sich die Summe der vorstehend angegebenen Prozentzahlen auf mehr als 100 %.

Das Jahr 2017 war sehr ereignisreich für die Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, das aus 96 Büros in 36 europäischen Ländern und dem Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments besteht.

Die Hauptveranstaltung des Verbindungsnetzes im Jahr 2017 war die zweite Jahreskonferenz, die von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Juni in Brüssel ausgerichtet wurde. An dieser Konferenz nahm das gesamte Verbindungsnetz teil, und auch Nichtmitglieder, vor allem Vertreter von Dachverbänden mit Sitz in Brüssel sowie Journalisten, waren eingeladen. Insgesamt waren rund 240 Personen anwesend.

Die Konferenz fand wieder einmal zu einem Schlüsselmoment in der Geschichte der Europäischen Union statt: Die letztjährige Konferenz wurde kurz vor dem Referendum des Vereinigten Königreichs über die EU-Mitgliedschaft abgehalten, und die diesjährige Konferenz fiel auf den Beginn der Brexit-Verhandlungen. Einer der Punkte auf der Tagesordnung war die Frage, wie im Rahmen des Austritts des Vereinigten Königreichs aus der EU eine größtmögliche Transparenz und Sicherheit für die Bürgerinnen und Bürger der EU sichergestellt werden kann. Unsicherheit über Rechte nach dem Austritt und das Recht auf Freizügigkeit gehören zu den größten Bedenken der Bürgerinnen und Bürger, die unmittelbar vom Brexit betroffen sind. Hierbei handelt es sich um britische Bürgerinnen und Bürger, die in der EU leben, sowie Unionsbürgerinnen und -bürger, die im Vereinigten Königreich wohnhaft sind.

Auf der Konferenz wurde auch beleuchtet, wie inklusive Gesellschaften zur Bekämpfung des Populismus und zur Erleichterung der Integration aufgebaut werden können. Viele Menschen erachten 2016 als das Jahr der Populisten – Diskussionen auf der Konferenz zeigten jedoch, dass Bürgerbeauftragte nach wie vor hart daran arbeiten, das Vertrauen in demokratische Einrichtungen zu stärken und das populistische Narrativ zu bekämpfen. Sie tragen unter anderem zur Überwachung der Einhaltung der Menschenrechtsverpflichtungen im Rahmen der Rückführung von Asylbewerbern, zur Betreuung von Personen, die eine Familienzusammenführung beantragen, sowie zur Unterstützung von Asylbewerbern beim Spracherwerb und bei der Aufnahme einer Beschäftigung bei.

Die Diskussionsteilnehmer der ersten Sitzung der Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten 2017 (von links nach rechts): Sanjay Pradhan (Chief Executive Officer der Open Government Partnership), Bart Somers (Bürgermeister von Mechelen in Belgien), Jacques Toubon (Bürgerbeauftragter Frankreichs), Gero Storjohann



(stellvertretender Vorsitzender des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages) und Emily O'Reilly (Europäische Bürgerbeauftragte).

Auf der Tagesordnung der Konferenz stand auch die Rolle der Ombudsstellen bei der Stärkung der Öffentlichkeit der Verwaltung – einer Governance-Kultur, die von den Grundsätzen Transparenz, Rechenschaftspflicht und Beteiligung inspiriert ist. In diesem Zusammenhang haben wir die vorläufigen Ergebnisse einer Erhebung erhalten, die gemeinsam von der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) und der Europäischen Bürgerbeauftragten durchgeführt wurde. 86 nationale und subnationale Ombudsstellen aus 59 Ländern und Gebieten weltweit nahmen an dieser Erhebung über ihre Rolle bei der Öffentlichkeit der Verwaltung teil.

### **Shada Islam**

Absolutely convinced of role of #EU ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government #ENO2017 .

Absolut überzeugt von der Rolle der EU-Bürgerbeauftragten bei der Sicherstellung der Bürgerrechte und einer transparenten Verwaltung.

Die Erhebung ergab, dass die Grundsätze der Öffentlichkeit der Verwaltung in den Verfahren der Ombudsstellen gut verwurzelt sind, obgleich wenige ihren Beitrag anerkennen. Die vollständigen Ergebnisse der Erhebung werden im September 2018 veröffentlicht; die Ausgabe 2017 der Publikation *Netzwerk im Fokus*, die jedes Jahr vom Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten herausgebracht wird, enthält jedoch die vorläufigen Ergebnisse der Erhebung sowie andere wichtige Themen, die auf der Konferenz in Brüssel erörtert wurden.

Im September organisierten die Bürgerbeauftragte und die Kommission gemeinsam einen Workshop, um die Zusammenarbeit zwischen der Kommission sowie nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten zu fördern und einen größeren Schutz der Bürgerrechte gemäß EU-Recht sicherzustellen. Zu den praktischen Vorschlägen, die unterbreitet wurden, zählten die Einrichtung eines interaktiven Leitfadens über die Befugnisse jedes nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten und eine stärkere Zusammenarbeit bei der Auslegung und Umsetzung von EU-Recht.

Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten konzentrierte sich weiter auf parallele Untersuchungen und Initiativen zwischen interessierten Ombudsstellen in Bereichen von gemeinsamem Interesse. Im Juli 2017 leitete die Europäische Bürgerbeauftragte eine Untersuchung hinsichtlich des Umgangs der Kommission mit einer Beschwerde über die Verletzung von EU-Recht gegen die niederländischen Behörden ein; Gegenstand der Beschwerde war, dass die niederländischen Behörden der Ehepartnerin des Beschwerdeführers, einer Drittstaatsangehörigen, die Gewährung eines Visums verweigert hatten. Die Europäische Bürgerbeauftragte ersuchte die Hilfe des nationalen Bürgerbeauftragten der Niederlande, der keinen Hinweis darauf fand, dass die niederländischen Einwanderungsbehörden gegen die einschlägigen EU-Rechtsvorschriften verstoßen hätten.



Im Jahr 2017 befasste sich die Europäische Bürgerbeauftragte mit sechs neuen Anfragen des Verbindungsnetzes. In einer dieser Anfragen ersuchte der finnische Bürgerbeauftragte um Auskunft über die Vereinbarkeit der EU-Rechtsvorschriften über die Rechte von Bahnreisenden mit der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK). In ihrer Antwort bestätigte die Kommission die Vereinbarkeit und wies darauf hin, dass sie derzeit die Auswirkungen der Verordnung über die Rechte von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr prüfe, um sie zu überarbeiten und die Rechte von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität in Bezug auf Bahnreisen in der EU zu verbessern. Erste Plenarsitzung der Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten 2017.

Eine andere Anfrage der bulgarischen Bürgerbeauftragten betraf das Thema Diskriminierung aufgrund der Vermarktung von Erzeugnissen minderer Qualität in den zentral- und osteuropäischen Mitgliedstaaten. Die Kommission antwortete, sie habe von den nationalen Verbraucherschutzbehörden Daten angefordert und werde diese prüfen. Die Bürgerbeauftragte forderte die Kommission auf, sie Anfang 2018 über die Fortschritte in dieser Angelegenheit zu informieren.

Im Rahmen ihrer Dienstreise nach Dänemark im September führte die Bürgerbeauftragte Gespräche mit dem dänischen Bürgerbeauftragten und dänischen Politikern. Sie sprach außerdem auf öffentlichen Veranstaltungen mit Journalisten, Wissenschaftlern und anderen interessierten Personen über ihre Arbeit im Bereich Transparenz und Rechenschaftspflicht in der EU.

Anfang des Jahres reiste die Bürgerbeauftragte nach Berlin, wo sie an einer Sitzung des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages teilnahm und hochrangige Regierungsbeamte wie beispielsweise Peter Altmaier (Chef des Bundeskanzleramts) traf, um die EU-Verwaltung betreffende Angelegenheiten zu erörtern. Sie erhielt den Schwarzkopf-Europa-Preis 2017 von der Schwarzkopf-Stiftung – eine Auszeichnung, die in der Vergangenheit bereits dem Präsidenten der Europäischen Kommission Jean-Claude Juncker und dem ehemaligen Präsidenten des Europäischen Parlaments Martin Schulz verliehen wurde.

© JENS SCHLÜTER PHOTOGRAPHY

Die Europäische Bürgerbeauftragte nach ihrer Auszeichnung mit dem Schwarzkopf-Europa-Preis 2017. Das Foto zeigt sie mit André Schmitz-Schwarzkopf (rechts) und dem irischen Botschafter zu Berlin, Michael Collins (links).

**Gundi Gadesmann**

Application of EU law, complaint handling - @EU\_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL

Seminar der Europäischen Kommission und der Europäischen Bürgerbeauftragten über die Anwendung des EU-Rechts und die Bearbeitung von Beschwerden mit Vertretern der nationalen Ombudsstellen.





## EU-Parlamentet i DK

“Great appetite for good quality journalism in era of fake news”. @EUombudsman O'Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk

„Großer Appetit auf Journalismus von guter Qualität in einem von Falschmeldungen geprägten Zeitalter“, so die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly in einer an dänische Journalisten in Aarhus (Dänemark) gerichteten Rede.

## 4 Bearbeitung von Beschwerden: Wie wir helfen

Die Aufgabe der Europäischen Bürgerbeauftragten ist es, Privatpersonen, Wissenschaftlern, Unternehmen und anderen Organisationen, die sich Problemen mit der EU-Verwaltung gegenübersehen, zu helfen. Es sollte möglichst einfach für sie sein, sich an die Bürgerbeauftragte zu wenden, und die Einrichtung bemüht sich, ihre Unterstützung für Hilfesuchende so flexibel wie möglich zu gestalten.

Die neuen Durchführungsbestimmungen der Bürgerbeauftragten haben das Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden effizienter und effektiver gemacht. Dieser ergebnisorientierte Ansatz hat die Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit von der Bürgerbeauftragten angeboten werden, weiter verbessert und der Einrichtung 2017 größeren Einfluss ermöglicht.

Das Fallbearbeiterteam der Bürgerbeauftragten befasst sich mit einer Vielzahl von Themen und unterstützt Personen, die sich an die Bürgerbeauftragte wenden, in allen 24 Amtssprachen der EU. Alle Personen, die bei der Bürgerbeauftragten eine Beschwerde einreichen, sollten innerhalb von zwei Werktagen eine Empfangsbestätigung erhalten.

Führt eine Beschwerde zu einer Untersuchung, hängt die Dauer der Untersuchung von verschiedenen Aspekten, einschließlich der Komplexität des Falls, ab. Angesichts der oft sehr zeitkritischen Natur von Beschwerden über den Zugang zu Dokumenten von anderen Organen und Einrichtungen der EU hat die Bürgerbeauftragte 2017 ein Schnellverfahren für die Bearbeitung dieser Fälle eingeführt.

### 4.1 Art und Urheber der Beschwerden

#### 4.1.1 Übersicht über Beschwerden und strategische Untersuchungen

Empfehlungen, Beschwerden und Untersuchungen im Jahr 2017

Der Großteil der Arbeit der Einrichtung entfällt zwar auf beschwerdebasierte Fälle, die Bürgerbeauftragte führt aber auch größere strategische Untersuchungen und Initiativen





durch, wenn sie einen Grund hierfür sieht. Diese Fälle werden auf die eigene Initiative der Bürgerbeauftragten hin untersucht, sei es, weil sie auf ein systemisches Problem gestoßen ist, das im Interesse der Öffentlichkeit geprüft werden sollte, oder weil sie eine oder mehrere Beschwerden zu einem Problem von systemischer Relevanz erhalten hat.

Strategische Tätigkeiten im Jahr 2017

Ursprungsländer der im Jahr 2017 von der Europäischen Bürgerbeauftragten registrierten Beschwerden und eingeleiteten Untersuchungen

## **4.1.2 Beschwerden außerhalb des Mandats der Bürgerbeauftragten**

Bei der Europäischen Bürgerbeauftragten gehen zahlreiche Beschwerden zu Themen ein, die nicht in ihr Mandat fallen, in erster Linie, weil sie nicht die Arbeit eines Organs oder einer Einrichtung der EU betreffen. Beschwerden, die Organe und Einrichtungen der EU betreffen, aber sich ausschließlich auf politische Sachverhalte, legislative Tätigkeiten oder die Rechtsprechungstätigkeit des Gerichtshofs der Europäischen Union beziehen, liegen ebenfalls außerhalb des Mandats der Bürgerbeauftragten.

Im Jahr 2017 erhielt die Bürgerbeauftragte mehr als 1 300 Beschwerden, die nicht in ihr Mandat fielen; die meisten dieser Beschwerden stammten aus Spanien, Polen und Deutschland.

Diese Beschwerden richten sich vorwiegend gegen nationale öffentliche Stellen, nationale oder internationale Gerichte sowie private Unternehmen. Manchmal beruhen Beschwerden auf der falschen Annahme, die Bürgerbeauftragte sei ein Beschwerdeorgan für nationale Bürgerbeauftragte. Die Beschwerden betreffen ein breites Spektrum an Bereichen. Häufige Themen sind Verbraucherschutz, Steuern, soziale Sicherheit und Gesundheitsversorgung sowie in den letzten Jahren Themen im Zusammenhang mit Banken.

Menschen, die Unterstützung ersuchen, erhalten Antworten in ihrer eigenen Sprache, in denen das Mandat der Bürgerbeauftragten erklärt wird, gegebenenfalls Empfehlungen unterbreitet werden oder auf andere Einrichtungen, die eventuell weiterhelfen können, verwiesen wird.

Bei Beschwerden, in denen Unzufriedenheit mit den EU-Rechtsvorschriften geäußert wird, empfiehlt die Bürgerbeauftragte den Beschwerdeführern in der Regel, sich an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments zu wenden. Bei Fragen in Bezug auf die Umsetzung von EU-Recht wird den Beschwerdeführern empfohlen, sich an die Europäische Kommission, an EU-Netzwerke wie SOLVIT oder „Ihr Europa – Beratung“ zu wenden. Beschwerdeführer können auch an nationale Bürgerbeauftragte verwiesen werden.

Im Jahr 2017 gab es zwei Themen, zu denen eine Vielzahl ähnlicher Beschwerden eingingen (mehr als zehn Beschwerden zu demselben Thema), die jedoch nicht in das Mandat der



Bürgerbeauftragten fielen. Das erste Thema bezog sich auf Aussagen, die von einem polnischen MdEP im Europäischen Parlament über Frauen gemacht wurden, und das zweite Thema betraf Ereignisse in Katalonien.

Zahl der Beschwerden im Zuständigkeitsbereich der Europäischen Bürgerbeauftragten im Zeitraum 2003-2017

Zahl der Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit der Europäischen Bürgerbeauftragten im Zeitraum 2003-2017

## 4.2 Betroffene Organe und Einrichtungen

Die von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2017 durchgeführten Untersuchungen betrafen die folgenden Organe und Einrichtungen

## 4.3 Beschwerdegegenstände

Beschwerdegegenstände der von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2017 abgeschlossenen Untersuchungen

Anmerkung: Einige der von der Bürgerbeauftragten abgeschlossenen Untersuchungen betrafen mehrere Beschwerdegegenstände. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

## 4.4 Erzielte Ergebnisse

Von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2017 bezüglich der eingegangenen Beschwerden ergriffene Maßnahmen

Zahlenmäßige Entwicklung der von der Europäischen Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen

Anmerkung: Die wachsende Anzahl an Untersuchungen 2017 lag teils an der Zunahme von Beschwerden und teils an den neuen Durchführungsbestimmungen.

Ergebnisse der von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2017 abgeschlossenen Untersuchungen

Anmerkung: In einigen Fällen schloss die Bürgerbeauftragte ihre Untersuchungen mit mehreren Feststellungen ab. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

Untersuchungsdauer der von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2017 abgeschlossenen Fälle

1. Bei manchen komplexen Fällen sind mehrere Konsultationsrunden mit dem Beschwerdeführer und dem betreffenden Organ bzw. der betreffenden Einrichtung erforderlich: Durch die neuen Durchführungsbestimmungen wird sich die Dauer der Untersuchungen voraussichtlich verringern.



## 4.5 Befolgung der Vorschläge der Bürgerbeauftragten

Befolgung der Vorschläge der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2016

In den letzten sechs Jahren veröffentlichte die Bürgerbeauftragte jedes Jahr eine umfassende Übersicht über die Reaktion der Organe und Einrichtungen der EU auf die von ihr gemachten Vorschläge zur Verbesserung der EU-Verwaltung. Diese Vorschläge werden in Form von Lösungen, Empfehlungen, kritischen Anmerkungen und weiteren Bemerkungen unterbreitet. Die Befolgungsquote ist ein wichtiger Maßstab für die Wirkung und Relevanz der Arbeit der Bürgerbeauftragten.

Dem Bericht *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2016* zufolge haben die Organe und Einrichtungen der EU die Vorschläge der Bürgerbeauftragten in 85 % der Fälle umgesetzt – eine leichte Steigerung gegenüber 83 % im Jahr 2015. Von den 14 überprüften Organen und Einrichtungen erreichten 11 einen Wert von 100 %, während die Kommission – auf die der größte Teil der von der Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen entfällt – einen Wert von 77 % erzielte. Wie der Bericht zeigt, sind bei der Befolgungsquote erhebliche Unterschiede zwischen den einzelnen Organen und Einrichtungen festzustellen – diese reicht von 100 % in einigen Fällen bis hin zu 77 % im schlechtesten Fall (gegenüber 33 % im Jahr 2015). Der Europäische Auswärtige Dienst (EAD), der Rat der Europäischen Union und die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) beispielsweise hatten eine Befolgungsquote von 100 %.

Der Bericht für 2017 wird Ende 2018 verfügbar sein.

## 5 Mittelausstattung

### 5.1 Haushaltsplan

Der Haushaltsplan der Bürgerbeauftragten ist ein unabhängiger Einzelplan des Haushaltsplans der Europäischen Union. Er ist in drei Titel untergliedert: Titel 1 umfasst Gehälter, Zulagen und sonstige Personalausgaben, Titel 2 beinhaltet Gebäude, Mobiliar, Ausrüstung und verschiedene Sachausgaben, und in Titel 3 werden die Ausgaben im Zusammenhang mit der Durchführung der allgemeinen Aufgaben der Einrichtung ausgewiesen. Im Jahr 2017 beliefen sich die verfügbaren Haushaltsmittel auf 10 905 441 EUR.

Um eine wirksame Verwaltung der Mittel sicherzustellen, werden vom internen Rechnungsprüfer des Bürgerbeauftragten regelmäßig die amtsinternen Kontrollsysteme und die abgewickelten Finanzvorgänge geprüft. Ebenso wie andere Organe und Einrichtungen der EU wird auch der Europäische Bürgerbeauftragte vom Europäischen Rechnungshof geprüft.

### 5.2 Mittelverwendung

Der Bürgerbeauftragte verabschiedet jedes Jahr einen Jährlichen Managementplan (JMP), in



dem die konkreten Maßnahmen festgelegt sind, die die Einrichtung ergreifen muss, um ihre Ziele und Prioritäten umzusetzen. Der JMP für das Jahr 2017 ist der dritte Plan, der auf der Grundlage der fünfjährigen Strategie „Die nächsten Schritte bis 2019“ der Europäischen Bürgerbeauftragten erstellt wurde.

Die Einrichtung verfügt über hoch qualifiziertes, mehrsprachiges Personal. So können Beschwerden über Verwaltungsmissstände in den 24 Amtssprachen der EU bearbeitet und die Bürgerinnen und Bürger für die Tätigkeit des Europäischen Bürgerbeauftragten sensibilisiert werden. Im Jahr 2017 zählte die Einrichtung des Europäischen Bürgerbeauftragten 81 Bedienstete.

Auf der Website des Europäischen Bürgerbeauftragten ist eine vollständige und regelmäßig aktualisierte Personalliste zu finden, einschließlich ausführlicher Informationen zur Struktur der Einrichtung und zu den Aufgaben der einzelnen Abteilungen.

## **Kontaktaufnahme zur Europäischen Bürgerbeauftragten**

### Telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

### E-Mail

eo@ombudsman.europa.eu

### Internet

- Website : [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)
- Twitter : [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)
- Google+ : [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)
- LinkedIn : [www.linkedin.com/company/272026](http://www.linkedin.com/company/272026)
- YouTube : [www.youtube.com/eotubes](http://www.youtube.com/eotubes)

### Unsere Büros

Straßburg Postanschrift

Médiateur européen 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F-67001 Strasbourg Cedex

Besucheranschrift

Bâtiment Václav Havel (HAV) Allée Spach F-67070 Strasbourg

Brüssel Postanschrift

Médiateur européen Rue Wiertz B-1047 Bruxelles



Besucheranschrift  
Montoyer-Science (MTS) 30 rue Montoyer B-1000 Bruxelles

© Europäische Union, 2018

Alle Fotos und Bilder © Europäische Union, mit Ausnahme der Titelseite (© AlxeyPnferov/iStock). Nachdruck bei Quellenangabe für den Unterricht und für nicht kommerzielle Zwecke gestattet.

Print QK-AA-18-001-DE-C ISBN 978-92-846-2743-1 doi:10.2869/657298 PDF

QK-AA-18-001-DE-N ISBN 978-92-846-2742-4 doi:10.2869/487359 HTML QK-AA-18-001-DE-Q  
doi:10.2869/090549