



Europäische Bürgerbeauftragte

Jahresbericht  
2019





**Europäische Bürgerbeauftragte**

**Jahresbericht  
2019**



# Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2019 auf einen Blick</b>	<b>7</b>
<b>Wichtigste Themen</b>	<b>9</b>
2.1 Rechenschaftspflicht bei den Entscheidungsprozessen der EU	10
2.2 Lobbytransparenz	12
2.3 Zugang zu Dokumenten	13
2.4 Grundrechte	13
2.5 Ethische Fragen	15
2.6 EU-Agenturen und sonstige Einrichtungen	15
2.7 EU-Verträge und EU-Finanzhilfen	17
2.8 Bürgerbeteiligung an der EU-Politikgestaltung	18
<b>Kommunikation und Zusammenarbeit</b>	<b>19</b>
3.1 Kommunikation	20
3.2 Beziehungen zu Organen und Einrichtungen der EU	21
3.3 Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten	24
3.4 Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis	28
<b>Fälle und Beschwerden: unsere Dienste</b>	<b>30</b>
4.1 Art und Urheber der Beschwerden	31
4.2 Betroffene Organe und Einrichtungen	37
4.3 Beschwerdegegenstände	38
4.4 Erzielte Ergebnisse	39
4.5 Berücksichtigung der Vorschläge der Bürgerbeauftragten	42
<b>Wahl der Europäischen Bürgerbeauftragten</b>	<b>43</b>
<b>Mittelausstattung</b>	<b>45</b>
6.1 Haushaltsplan	46
6.2 Mittelverwendung	46
<b>Kontaktaufnahme zur Europäischen Bürgerbeauftragten</b>	<b>47</b>

---

# Einleitung

Mit besonderer Freude kann ich den Jahresbericht 2019 präsentieren, der einen Überblick über die Arbeit der Europäischen Bürgerbeauftragten im vergangenen Jahr gibt.

Kernaufgabe des Büros der Bürgerbeauftragten ist nach wie vor die Bearbeitung von Beschwerden. Auch 2019 erreichten uns wieder zahlreiche Beschwerden aus der Bevölkerung, der Zivilgesellschaft, von Unternehmen und Medien. Dies sollte meines Erachtens nicht als Zeichen für eine ungenügende Arbeitsleistung der Verwaltung der EU gewertet werden, sondern als Resultat einer zunehmenden Wahrnehmung für die Arbeit, die mein Büro leistet, und für die positiven Ergebnisse, die wir erzielen können.

Voraussetzung für die Wirksamkeit von Bürgerbeauftragten sind konstruktive Beziehungen zu den Organisationen, deren Arbeit sie untersuchen. Daher bewerte ich die kontinuierliche Zusammenarbeit mit den Organen, Agenturen und Einrichtungen der EU als positiv.

Ich weiß vor allem die anhaltende Unterstützung des Europäischen Parlaments und des Petitionsausschusses und die konstruktiven Beziehungen zu diesen Einrichtungen zu schätzen. Im Januar 2019 nahm das Parlament mit überwältigender Mehrheit den Sonderbericht über die Rechenschaftspflicht des Rates und die Transparenz der Rechtsetzungsverfahren im Rat an.

Wie ich bei früheren Gelegenheiten bereits erklärt habe, ist dies meiner Meinung nach eine Grundvoraussetzung für die Glaubwürdigkeit der EU. Die Verbesserung der Transparenz des Rechtsetzungsprozesses kann dazu beitragen, Gerüchten entgegenzuwirken, dass nationale Regierungen oder Mitgliedstaaten lediglich „Befehlsempfänger“ Brüssels sind.

Zwar muss der Rat die in dem Sonderbericht unterbreiteten Empfehlungen noch umsetzen, doch im Kreis der Regierungen der Mitgliedstaaten findet der Anstoß zu größerer Transparenz der Arbeit der Rechtsetzungsorgane des Rates immer mehr Zustimmung.

Hierauf aufbauend habe ich auch mehrere Untersuchungen zu spezifischeren Aspekten des Prozesses der Politikgestaltung und der Rechtsetzung eingeleitet. Gegenstand dieser Untersuchungen sind unter anderem der Umgang der Euro-Gruppe mit Unterlagen, die nähere Einzelheiten über ihre Arbeit enthalten, und der Zugang der Öffentlichkeit zu diesen Unterlagen; die mangelnde Transparenz der jährlichen Beschlüsse über Fangquoten, die die Regierungen der Mitgliedstaaten im Rat treffen; das Versäumnis, der Öffentlichkeit Zugang zu den Stellungnahmen zu gewähren, die nationale Behörden in dem zuständigen EU-Ausschuss zum Pestizidrisiko für Bienen abgegeben haben.



Emily O'Reilly, Europäische Bürgerbeauftragte.

Hinsichtlich unserer Effizienz bei der Bearbeitung von Beschwerden haben wir weitere Verbesserungen erzielt. Die durchschnittliche Dauer der Untersuchungen wurde verkürzt, und das beschleunigte Verfahren für Ersuchen um Dokumentenzugang hat sich für die Beschwerdeführer\*innen positiv ausgewirkt.

Im April haben wir die jährliche Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten ausgerichtet. Die Konferenz fand im Europäischen Parlament statt, und in Anbetracht der bevorstehenden Wahlen zum Europäischen Parlament stand die Frage im Vordergrund, wie die Beteiligung der Bürger\*innen am demokratischen Prozess gestärkt werden kann.

Im Juni hatte ich das große Vergnügen, die Gewinner\*innen der zweiten Ausgabe der Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis vorzustellen. 54 Projekte der wichtigsten EU-Einrichtungen sowie vieler Agenturen und anderer Stellen waren für die Auszeichnung nominiert. Die Gesamtauszeichnung für gute Verwaltungspraxis wurde den Teams der Europäischen Kommission verliehen, die an der Initiative der EU zur Verringerung der Verschmutzung durch Kunststoffe und zur Schärfung des Bewusstseins für dieses Problem mitgewirkt haben.

Dies sind nur einige Beispiele für die Aktivitäten meines Büros im Jahr 2019. Im vorliegenden Bericht wird unsere Arbeit ausführlicher beschrieben. Dieser Jahresbericht 2019 ist auch der abschließende Bericht über meine erste Amtszeit als Europäische Bürgerbeauftragte. Es ist eine große Ehre, dass das Europäische Parlament mich im Dezember erneut in dieses Amt gewählt hat.

Im Jahr 2020 werde ich die Strategie für meine zweite Amtszeit als Europäische Bürgerbeauftragte darlegen. Die großen Themenfelder bleiben jedoch unverändert: Wir werden uns weiterhin für die Belange der Bürger\*innen Europas einsetzen. Wir werden sicherstellen, dass die Einrichtungen der EU bei ihrer Tätigkeit die höchstmöglichen administrativen Standards einhalten, und wir werden dabei Transparenz und ethisches Verhalten fördern.



Emily O'Reilly

1

---

2019 auf einen Blick

# 1 Januar

Das Europäische Parlament unterstützt die Vorschläge der Bürgerbeauftragten für Transparenz bei der Rechtsetzung im Rat

# 7 Juli

Entscheidung über den Umgang der Europäischen Arzneimittel-Agentur mit Treffen mit Pharmaunternehmen

# 2 Februar

Die Bürgerbeauftragte würdigt transparentes Vorgehen der EU im Zusammenhang mit dem Brexit

# 8 August

Der Europäische Auswärtige Dienst stimmt der Gewährung eines verbesserten Zugangs zu Informationen über die Beratungsstelle Global Tech Panel zu

# 3 März

Die Bürgerbeauftragte legt Vorschläge zur Verbesserung der Umsetzung der Vorschriften gegen den Drehtüreffekt vor, die für die Einrichtungen der EU gelten

# 9 September

Vorlage des Jahresberichts 2018 beim Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments

# 4 April

Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in Brüssel

# 10 Oktober

Die Bürgerbeauftragte ersucht den Rat um proaktive Transparenz bei Unterlagen, die die Festlegung der jährlichen Fangquoten betreffen

# 5 Mai

Jährliche Pressekonferenz – Schwerpunkt: Transparenz der Beschlussfassung in den Mitgliedstaaten

# 11 November

Die Bürgerbeauftragte als Rednerin auf der Konferenz zur Feier des 10. Jahrestages der Charta der Grundrechte

# 6 Juni

Die Europäische Kommission erhält für ihre Strategie zur Vermeidung von Verschmutzung durch Kunststoffe Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis

# 12 Dezember

Website der Europäischen Bürgerbeauftragten

# 2

---

## Wichtigste Themen

Die Europäische Bürgerbeauftragte unterstützt die Bürger\*innen bei Auseinandersetzungen mit den Organen, Einrichtungen und Agenturen der Europäischen Union. Die Palette der auftretenden Probleme reicht von mangelnder Transparenz im Beschlussfassungsprozess über die Verweigerung des Zugangs zu Dokumenten bis hin zu Grundrechtsverletzungen und Vertragsstreitigkeiten.

## 2.1 Rechenschaftspflicht bei den Entscheidungsprozessen der EU

Die Beratungen über Rechtsakte müssen hinreichend transparent sein, damit die europäischen Bürger\*innen ihr demokratisches Recht auf Beteiligung am Entscheidungsprozess der EU ausüben und die Beteiligten zur Rechenschaft ziehen können.

Die Bürgerbeauftragte unterbreitete dem Rat der Europäischen Union eine Reihe von **Empfehlungen** zur Verbesserung der Transparenz des Rechtsetzungsprozesses des Rates. Das Europäische Parlament unterstützte die Vorschläge der Bürgerbeauftragten Anfang des Jahres 2019 mit überwältigender Mehrheit. Die Untersuchung und die Unterstützung des Europäischen Parlaments hatten zur Folge, dass sich der Rat eingehender der Frage der Transparenz seiner Arbeit widmete. Zehn Mitgliedstaaten gingen voran: Sie sprachen sich für eine interinstitutionelle Rechtsetzungsdatenbank aus und regten an, die Leitlinien für die Kennzeichnung von Unterlagen als Dokumente mit eingeschränktem Zugang für die Öffentlichkeit zu aktualisieren und die Ergebnisse von Verhandlungen über Gesetzesentwürfe proaktiv zu veröffentlichen. Die Bürgerbeauftragte **begrüßte** das informelle Papier und stellte fest, dass es „wichtig ist, den Zusammenhang zwischen dem mangelnden Verständnis und dem mangelnden Engagement der Bürger\*innen auf der einen Seite und einem entsprechenden Mangel an Vertrauen, der ein EU-

feindliches Klima nach sich ziehen kann, auf der anderen Seite anzuerkennen“.

In mehreren anderen Untersuchungen befasste sich die Bürgerbeauftragte mit der Art und Weise, wie nationale Regierungen in Brüssel Entscheidungen treffen. Auf eine **Beschwerde** der französischen zivilgesellschaftlichen Gruppe POLLINIS hin ersuchte die Bürgerbeauftragte die Kommission, die Stellungnahmen der Mitgliedstaaten zu Leitlinien für die Prüfung des Risikos von Pflanzenschutzmitteln für Bienen zugänglich zu machen. Die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit hatte die Leitlinien im Jahr 2013 erarbeitet. Aufgrund von Meinungsunterschieden zwischen den nationalen Behörden steht die Annahme dieser Leitlinien jedoch noch aus. Die Bürgerbeauftragte wies darauf hin, dass die Gewährung eines erweiterten Zugangs zu solchen Dokumenten notwendig ist, um sicherzustellen, dass die europäischen Bürger\*innen ihre im Vertrag niedergelegten Rechte auf Teilhabe am demokratischen Prozess in der EU ausüben können. Die Kommission konnte sich der Empfehlung der Bürgerbeauftragten nicht anschließen, sagte jedoch zu, weiter darüber nachdenken zu wollen, wie bei derartigen Beschlüssen größere Transparenz gewährleistet werden



### European Ombudsman

Risk assessment of pesticides on bees - public access to Member State positions: we have received over 400 messages in support of our inquiry.

We appreciate the encouragement!

Following reply from [@EU\\_Commission](#), we are considering next steps.

<https://europa.eu/!mN68Xq>



Bewertung des Risikos von Pflanzenschutzmitteln für Bienen – Zugang der Öffentlichkeit zu Stellungnahmen der Mitgliedstaaten: In über 400 Zuschriften wurde unsere Untersuchung begrüßt. Wir schätzen diesen Zuspruch außerordentlich! Nach dem Erhalt der Antwort der Europäischen Kommission beraten wir nun über das weitere Vorgehen.



### European Ombudsman

[@mariofcenteno](#) agrees to improve [#Eurogroup](#) [#transparency](#) after our request.

We welcome that he will make public:

- ✓ agendas well ahead of meetings
- ✓ more info in summing-up notes
- ✓ Euro Working Group meeting dates
- ✓ ...

More: <https://europa.eu/!GU99mp>



Der Präsident der Euro-Gruppe, Mário Centeno, erklärt sich auf unser Ersuchen hin bereit, die Transparenz in seiner Einrichtung zu verbessern.

Wir begrüßen es, dass er die Tagesordnungen rechtzeitig vor den Sitzungen veröffentlicht wird, dass die zusammenfassenden Berichte künftig mehr Informationen enthalten werden und dass die Sitzungstermine der Arbeitsgruppe „Euro-Gruppe“ bekannt gegeben werden.

kann. Die Bürgerbeauftragte schloss den Fall, bekräftigte ihr Untersuchungsergebnis, wonach ein Missstand in der Verwaltungstätigkeit besteht, und erklärte, dass sie die weitere Entwicklung aufmerksam verfolgen werde.

Die Bürgerbeauftragte erhielt eine Beschwerde der Nichtregierungsorganisation ClientEarth und **ersuchte** daraufhin den Rat, Zugang zu den öffentlichen Dokumenten zu ermöglichen, die die jährlichen Beschlüsse der Mitgliedstaaten über Fangquoten betreffen. In diesen Beschlüssen sind die zulässigen Gesamtfangmengen (TAC) bestimmter Fischbestände im Nordostatlantik festgelegt. In ihrer Beurteilung des Falls schrieb die Bürgerbeauftragte, dass „der Zugang zu den verschiedenen zur Diskussion stehenden Optionen und Standpunkten für die Bevölkerung von wesentlicher Bedeutung ist“, wenn es darum geht, Rechenschaftspflicht sicherzustellen.

Mitte des Jahres 2019 wandte die Bürgerbeauftragte ihre Aufmerksamkeit den Gremien zu, die die Treffen der Euro-Gruppe vorbereiten, bei denen die Finanzminister\*innen der Eurozone zusammenkommen. Sie ersuchte den Präsidenten der Euro-Gruppe, Mário Centeno, sich in Bezug auf die Arbeitsgruppe „Euro-Gruppe“ stärker für Transparenz einzusetzen. Hierauf erklärten sich die Finanzminister\*innen der Eurozone damit einverstanden, die Entwürfe der Tagesordnungen für die Sitzungen der Euro-Gruppe früher als bisher zu veröffentlichen und das Schreiben zur Zusammenfassung der Sitzungen ausführlicher zu gestalten.

Außerdem sagten sie zu, die Termine für die Sitzungen der Arbeitsgruppe „Euro-Gruppe“ zu veröffentlichen und mehr Informationen über die Tätigkeit der Arbeitsgruppe auf ihre Website zu stellen.

Zu den Aufgaben der Bürgerbeauftragten gehört es sicherzustellen, dass Standards eingehalten werden und dass eine Verwaltung, die sich verpflichtet, Bereiche ihrer Tätigkeit zu verbessern, dieser Verpflichtung auch tatsächlich nachkommt. Zu diesem Zweck hat die Bürgerbeauftragte die Möglichkeit, auf der Grundlage von Beschwerden Untersuchungen durchzuführen oder auch aus eigener Initiative tätig zu werden und frühere Untersuchungen weiterzuverfolgen.

Ein entsprechendes Beispiel aus der Tätigkeit der Bürgerbeauftragten betraf die Sachverständigengruppen, die die Kommission in verschiedenen Politikfeldern mit fachkundigem Rat unterstützen. 2017 führte die Bürgerbeauftragte eine umfangreiche Analyse des Systems der Sachverständigengruppen der Kommission durch, die wichtige Verbesserungen bei der Transparenz nach sich zog. Dennoch erreichte die Bürgerbeauftragte danach noch eine Beschwerde über die Informationen der Kommission über den Ausschuss „As-if Programme Committee on Defence Research“, der die Kommission in Fragen der Verteidigungsforschung berät. Die Beschwerdeführerin, eine Nichtregierungsorganisation mit dem Namen Vredesactie, machte geltend, dass die Kommission wichtige



### European Commission

Transparency in the #Brexit negotiations is one of our priorities.

@EUombudsman has commended our work including the publication of 100+ negotiating documents, making @MichelBarnier's calendar publicly available, and meeting only registered lobbyists.

<https://ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/109859...>

#### TRANSPARENCY IN THE BREXIT NEGOTIATIONS:

60+ speeches, 100+ negotiation documents published

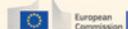
written replies to 10,000+ citizen enquiries

30 meetings with national Parliaments

150+ events for EU citizens in 50+ locations across the UK

650+ stakeholder meetings visits to all member states during negotiations

200+ meetings with the Council and the European Parliament



Die Transparenz der Brexit-Verhandlungen gehört zu unseren zentralen Anliegen.

Die Europäische Bürgerbeauftragte hat unsere Arbeit gewürdigt und z. B. hervorgehoben, dass wir über 100 Verhandlungsdokumente veröffentlicht haben, dass wir Michel Barniers Terminkalender für die Öffentlichkeit zugänglich gemacht haben und dass wir nur mit registrierten Lobbyist\*innen zusammengekommen sind.

Informationen über die Gruppe wie z. B. das Protokoll einer Sitzung und die Kommentare von Teilnehmern an früheren Sitzungen nicht bereitgestellt hatte. Im Rahmen der Untersuchung der Bürgerbeauftragten nahm die Kommission eine Aktualisierung des Registers vor, indem sie die Tagesordnungen und Protokolle der Sitzungen in das Register aufnahm. Ferner verpflichtete sie sich, diese Angaben künftig unverzüglich bereitzustellen. Darüber hinaus sagte sie zu, prüfen zu wollen, welche Hintergrundunterlagen im Register zugänglich gemacht werden können.

Die Bürgerbeauftragte schloss eine zwei Jahre währende **Initiative** zur Überwachung der Brexit-Verhandlungen und lobte das allgemein hohe Transparenzniveau. Sie ersuchte Kommission und Rat nachdrücklich, dieses Niveau auch bei künftigen Verhandlungen über die Beziehung zwischen der EU und dem Vereinigten Königreich zu wahren. Zu den positiven Schritten der Brexit-Taskforce der Kommission gehörten die Veröffentlichung von über 100 Verhandlungsunterlagen, die Bereitstellung des Terminkalenders des Chefunterhändlers für die Öffentlichkeit und die Tatsache, dass sie nur mit registrierten Lobbyist\*innen zusammentraf. Die Taskforce hielt einen vom Europäischen Rat vorgegebenen transparenten Arbeitsprozess ein.

## 2.2 Lobbytransparenz

In einer umfangreichen Analyse, in der die Art und Weise untersucht wurde, wie die Europäische Kommission ihre Vorschriften gegen den Drehtüreffekt umsetzt, stellte die Europäische Bürgerbeauftragte in einigen Kernaspekten eine mangelhafte Umsetzung fest. Sie unterbreitete daher mehrere [Vorschläge](#), um eine systematischere und wirksamere Herangehensweise bei einem Wechsel von ehemaligen Bediensteten in den privaten Sektor oder von Personen aus dem privaten Sektor zur Kommission sicherzustellen. Die Bürgerbeauftragte ist bestrebt, zu verhindern, dass z. B. ehemalige Kolleg\*innen als Lobbyist\*innen tätig werden oder Unbefugten Zugang zu vertraulichen Informationen gewährt wird. Die Kommission sagte zu, viele Anregungen der Bürgerbeauftragten zu übernehmen. Unter anderem werden Personen, die in den privaten Sektor wechseln, künftig ersucht, mehr Angaben zu der Organisation zu machen, bei der sie tätig werden, und Näheres über die Art ihrer neuen Tätigkeit mitzuteilen.

Die Bürgerbeauftragte widmete sich auch der Transparenz von „Beratungsgremien“, die Einfluss auf die Entwicklung der EU-Politik nehmen. Die [Untersuchung](#) betraf die Gruppe der Persönlichkeiten, die die Kommission für die Beratung zu Möglichkeiten gebildet hatte, wie die EU Forschungsarbeiten im Bereich der Gemeinsamen Sicherheits- und Verteidigungspolitik unterstützen kann. Eine Nichtregierungsorganisation, das Europäische Netzwerk gegen Waffenhandel, reichte bei der Bürgerbeauftragten eine Beschwerde über die mangelnde Transparenz in Bezug auf die Gruppe der Persönlichkeiten ein. Die Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, dass bei dieser Gruppe in Anbetracht ihres Zwecks die gleichen Transparenzstandards Anwendung finden sollten wie bei normalen „Sachverständigengruppen“, die die Kommission für die Beratung in politischen Fragen hinzuzieht. Die Kommission nahm die Untersuchung positiv auf und verpflichtete sich zur Veröffentlichung der

Tagesordnungen der Sitzungen, der Sitzungsprotokolle und der Stellungnahmen der Sitzungsteilnehmer\*innen für die vorherige Gruppe. Sie gab zudem die Zusage, bei allen künftigen Gruppen dieser Art die gleichen Transparenzstandards wie bei Sachverständigengruppen anzuwenden.

Nach einer beschwerdebasierten [Untersuchung](#) ersuchte die Bürgerbeauftragte das Generalsekretariat des Rates der EU darum, von allen Treffen des Europäischen Ratsvorsitzes und/oder von Mitgliedern seines Kabinetts mit Lobbyist\*innen umfassende Aufzeichnungen zu führen. Ferner wies sie darauf hin, dass Mitglieder des Kabinetts des Präsidenten nur mit Interessenvertreter\*innen zusammenkommen sollten, die im Transparenzregister verzeichnet sind, und dass sie auch nur an Veranstaltungen von in diesem Register verzeichneten Interessenvertreter\*innen teilnehmen sollten.



### European Ombudsman

We welcome [@eucopresident](#) publication of meetings with lobbyists, however next [#EUCO](#) President should also publish their cabinet's meetings with lobbyists <https://europa.eu/!Yx74PC>

Wir begrüßen es, dass der Europäische Ratsvorsitz Treffen mit Lobbyist\*innen öffentlich bekannt gibt; allerdings sollte dies auch für den künftigen Ratsvorsitz und die Treffen seines Kabinetts mit Lobbyist\*innen gelten.



### Aidan O'Sullivan

In 2015 [@EUombudsman](#) urged [@JunckerEU](#) for more transparency on assessments of new Commissioner jobs. Today it was implemented for first time...

<https://ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/60612>

2015 ersuchte die Europäische Bürgerbeauftragte den Präsidenten der Europäischen Kommission, Jean-Claude Juncker, nachdrücklich, die Beurteilungen bei neuen Kommissionsposten transparenter zu gestalten. Heute nun kamen die Neuerungen erstmals zur Anwendung.

## 2.3 Zugang zu Dokumenten

Wie in den Vorjahren bezogen sich die Untersuchungen zum größten Teil auf den Aspekt der Transparenz, der auch den Zugang zu Dokumenten umfasst. Die Beschwerdeführer\*innen bei diesen Fällen möchten Einsicht in verschiedene Dokumente nehmen, unter anderem in Sitzungsprotokolle, Rechtsgutachten und vorbereitende Dokumente. Bei der Abwägung von Untersuchungen solcher Fälle zieht die Bürgerbeauftragte in Betracht, ob ein überwiegendes allgemeines Interesse an der Gewährung des Zugangs für die Öffentlichkeit besteht oder ob andere Faktoren diesen Aspekt überwiegen, wie es z. B. der Fall ist, wenn die Dokumente eine laufende Untersuchung einer Einrichtung betreffen.

Ein Wissenschaftler richtete eine [Beschwerde](#) an die Bürgerbeauftragte, nachdem die Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (ESMA) den Zugang zu bestimmten Dokumenten über Treffen der Behörde mit Branchenvertreter\*innen in einer bestimmten Angelegenheit verweigert hatte. Die Bürgerbeauftragte prüfte den Fall und stellte fest, dass die ESMA interne Vermerke über diese Treffen angelegt hatte, deren Offenlegung sie hätte prüfen sollen. Daraufhin gab die ESMA acht Dokumente teilweise frei. Die Bürgerbeauftragte ersuchte die ESMA, künftig darauf hinzuweisen, ob ihre Online-Informationsbibliothek ausführliche Aufzeichnungen über ihre Treffen mit Lobbyist\*innen für die Öffentlichkeit enthält.

Ein anderer Fall [betraf](#) Dokumente zu Treffen zwischen dem für Justiz, Verbraucherschutz und Gleichstellung zuständigen Kommissionsmitglied und Lobbyist\*innen. Der Beschwerdeführer wandte sich an die Bürgerbeauftragte, nachdem die Kommission sein Ersuchen nach sechs Monaten immer noch nicht beantwortet hatte. Die Bürgerbeauftragte leitete eine Untersuchung ein, woraufhin die Kommission den Zugang zu den Dokumenten teilweise ermöglichte, so dass die Bürgerbeauftragte den Fall schließen konnte.

In mehreren anderen Untersuchungen stellte die Bürgerbeauftragte fest, dass der Öffentlichkeit Zugang zu den erbetenen Dokumenten gewährt werden sollte. Beispielsweise zu dem [Rechtsgutachten](#) der Kommission über die Errichtung einer Europäischen Staatsanwaltschaft; zu dem [Bericht](#) des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF) – im Auftrag der Europäischen Investitionsbank (EIB) – über die Verwendung eines Darlehens an den deutschen Automobilhersteller Volkswagen für die Herstellung von Geräten, die bei Emissionstests irreführende Ergebnisse liefern; und zu [Dokumenten](#) des Europäischen Parlaments zu der Überprüfung der Liste der Ausgaben, die von den Aufwandsentschädigungen der Mitglieder des Europäischen Parlaments abgedeckt werden können.

## 2.4 Grundrechte

Der Bürgerbeauftragten gehen regelmäßig Beschwerden zu, die die Grundrechte wie Gleichbehandlung, Nichtdiskriminierung und das Recht auf Anhörung betreffen.

Die Bürgerbeauftragte untersuchte einen [Fall](#), der die Durchführung von Anhörungen durch die Dolmetscher\*innen und Anhörenden des Europäischen Unterstützungsbüros für Asylfragen (EASO) betraf. Beschwerdeführerin war die Nichtregierungsorganisation *Advocates Abroad*, die schwerwiegende Bedenken zu einer bestimmten Anhörung eines Asylbewerbers vorbrachte, der anschließend ausgewiesen wurde. Das EASO räumte ein, dass der Anhörende die Anhörung in unangemessener Weise durchgeführt hatte und dass es Probleme mit dem Dolmetscher gegeben hatte.

In seiner Antwort erklärte das EASO, ein Beschwerdeverfahren einführen zu wollen. Die Bürgerbeauftragte begrüßte diesen Schritt und ersuchte darum, dieses Verfahren so bald wie möglich einzurichten. Um ähnlichen Problemen in Zukunft vorzubeugen, regte

die Bürgerbeauftragte an, das EASO möge die nationalen Behörden unverzüglich und systematisch informieren, wenn es bei Anhörungen von Asylsuchenden erhebliche Fehler feststellt.

Ein anderer Fall betraf den Umgang der Kommission mit einer [Beschwerde](#) über die mögliche Verletzung der Richtlinie zur Gleichbehandlung ohne Unterschied der Rasse durch Italien und über die Wohnverhältnisse der Roma. Die Beschwerdeführerin *Amnesty International* hatte der Kommission die Angelegenheit im Jahr 2012 dargelegt. Daraufhin hatte die Kommission ein EU-Pilotverfahren zur Untersuchung der Angelegenheit eröffnet. Nach nahezu sechs Jahren hatte die Kommission immer noch keinen Beschluss gefasst, ob ein förmliches Vertragsverletzungsverfahren gegen Italien eingeleitet werden soll. Nach dieser langen Zeit wandte sich die Nichtregierungsorganisation an die Bürgerbeauftragte. Diese stellte fest, dass die Verzögerung nicht gerechtfertigt war, und ersuchte die Kommission nachdrücklich, in dieser Angelegenheit so bald wie möglich Stellung zu nehmen.



### Dan Merly-Sobovitz

Thank you @EUombudsman for taking a moral stance on equality of #LGBT & #surrogacy children. Unfortunately this Strategic Investigation is too late for my children but I hope it will pave the way for future #RainbowFamilies #LovesLove

Mein Dank gilt der Europäischen Bürgerbeauftragten, die bei der Gleichbehandlung von LGBT-Personen und Leihmutterkindern einen moralischen Standpunkt vertreten hat. Leider kam diese strategische Untersuchung für meine Kinder zu spät, aber ich hoffe, dass sie die Weichen für die Zukunft stellen wird.

Auf der Grundlage der Informationen von Bediensteten wandte sich die Bürgerbeauftragte **schriftlich** an das Parlament, den Rat und die Kommission mit der Bitte, ihr mitzuteilen, welche internen Strategien sie bezüglich der Rechte auf Elternurlaub von Bediensteten eingeführt haben, die im Wege einer Leihmutterschaft Eltern geworden sind. Ziel dieser Initiative war es, die Einrichtungen der EU beim Schutz des Kindeswohls im Rahmen ihrer Personalpolitik zu unterstützen. Die Bediensteten hatten sich an die Bürgerbeauftragte gewandt und sie auf die unterschiedlichen Vorgehensweisen der verschiedenen Einrichtungen der EU in Bezug auf die Rechte von Bediensteten aufmerksam gemacht, die durch eine Leihmutterschaft Eltern geworden sind.

Die Kommission antwortete, dass sie seit 2012 prinzipiell ad hoc einen 20-wöchigen Elternurlaub gewährt. Dies gilt auch für Bedienstete, die durch Adoption Eltern werden. Sie verwies darauf, dass sie beabsichtigt, diese Verfahrensweise formell festzuschreiben. Der Rat führte in seiner Antwort aus, dass er die Verfahrensweise der Kommission übernommen hat, wohingegen das Parlament seine Bereitschaft zu einem interinstitutionellen Dialog erklärte, um nach einer gemeinsamen Lösung in dieser Frage zu suchen.

Eine weitere Untersuchung führte dazu, dass die Kommission ihre Vorgehensweise bei der Bewertung von wissenschaftlichen Qualifikationen änderte. Dieser Änderung lag eine **Beschwerde** über den Beschluss der Kommission zugrunde, eine Bewerbung um eine Praktikumsstelle mit der Begründung abzulehnen, dass der Betreffende den Bachelor-Abschluss nach zwei anstatt nach drei Jahren erworben hat. Obwohl die Untersuchung noch nicht abgeschlossen war, ließ die Kommission den Beschwerdeführer zum Auswahlverfahren zu und akzeptiert nun Bewerber\*innen, die einen normalen Bachelor-Abschluss in weniger als drei Jahren erworben haben.



### European Ombudsman

@EU\_Commission changed its practice for assessing academic qualifications of #EUtrainees.

Do you have a three-year degree obtained in less than three years? You are now eligible to apply!

Read more about @EUombudsman's decision here: <https://europa.eu/!gu43Yu>



Die Europäische Kommission änderte ihre Praxis bei der Bewertung der wissenschaftlichen Qualifikationen von Bewerber\*innen um eine Praktikumsstelle.

Haben Sie ein Studium mit einer Regelstudienzeit von drei Jahren schneller erfolgreich absolviert? Von nun an wird Ihre Bewerbung berücksichtigt!

## 2.5 Ethische Fragen

Die EU-Verwaltung hat zahlreiche Vorschriften erlassen, die Interessenkonflikte oder andere Verstöße gegen ethische Normen verhüten sollen. Aufgabe der Bürgerbeauftragten ist es, die Einhaltung der Vorschriften sicherzustellen und die Einrichtungen dabei zu unterstützen, jedweden Eindruck zu vermeiden, dass Verstöße gegen ethische Normen unbemerkt bleiben könnten.

Die Nichtregierungsorganisation foodwatch **beschwerte** sich gegenüber der Bürgerbeauftragten über die finanzielle Förderung des rumänischen EU-Ratsvorsitzes durch Unternehmen. Die Bürgerbeauftragte ersuchte den Rat, seine Leitlinien für Mitgliedstaaten, die den EU-Ratsvorsitz innehaben, zu ändern und die Problematik des privaten Sponsoring zu berücksichtigen.

Nach einer **Untersuchung** der Weigerung der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA), die Interessenerklärungen ihrer Bediensteten der mittleren Führungsebene öffentlich zugänglich zu machen, nahm die EFSA eine neue Transparenzstrategie an. Die überarbeitete Strategie sieht vor, der Öffentlichkeit Zugang zu den Interessenerklärungen der gesamten operativen Führungsebene der Behörde zu gewähren. Die EFSA kam auch der Aufforderung der Bürgerbeauftragten nach, die

Interessenerklärungen ihres leitenden Wissenschaftlers, ihres leitenden wissenschaftlichen Koordinators und ihres leitenden politischen Beraters zu veröffentlichen. Die Bürgerbeauftragte nahm erfreut zur Kenntnis, dass die EFSA zudem über ein angemessenes System für die Bearbeitung von Anträgen auf Dokumentenzugang verfügt.

Die Bürgerbeauftragte **bestätigte** ihren Befund, dass vier Missstände in der Verwaltungstätigkeit das Verfahren der Ernennung des/der höchsten Bediensteten der Kommission beeinträchtigen. Sie ersuchte die Kommission, ein besonderes Verfahren für die Ernennung des Generalsekretärs/der Generalsekretärin einzuführen, um zu verhindern, dass sich eine ähnliche Situation wiederholt. Die Kommission sollte unter anderem die Stellenausschreibung veröffentlichen und die Ernennung so rechtzeitig auf die Tagesordnung der wöchentlichen Kommissionssitzung setzen, dass eine angemessene Erörterung dieses Tagesordnungspunktes möglich ist. Ende des Jahres 2019 kam die Kommission den Empfehlungen der Bürgerbeauftragten nach und leitete ein besonderes Verfahren für die Besetzung des Amtes des Generalsekretärs/der Generalsekretärin ein, das eine Stellenausschreibung und einen angemessenen Zeitrahmen vorsah.

## 2.6 EU-Agenturen und sonstige Einrichtungen

Im Laufe der Jahre hat die Bürgerbeauftragte mehrere Untersuchungen durchgeführt, die die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) betrafen und die darauf abzielten, die Transparenz bei Fragen der öffentlichen Gesundheit zu erhöhen. In der Folge hat sich die Transparenz z. B. bei klinischen Studien verbessert. Anknüpfend an diese gute Zusammenarbeit mit der EMA leitete die Bürgerbeauftragte eine Untersuchung aus eigener Initiative ein und beleuchtete die Frage, welche Beziehungen die EMA zu Arzneimittel-Unternehmen unterhält, bevor diese Unternehmen Anträge auf Marktzulassung ihrer Arzneimittel einreichen. Die Untersuchung beinhaltete auch eine öffentliche Konsultation. Im Anschluss ergriff die EMA Maßnahmen zur Verbesserung der Unabhängigkeit und Objektivität des Verfahrens. **Die EMA erklärte sich bereit**, ein Protokoll der wissenschaftlichen Beratung zu erstellen, die sie im Rahmen des Verfahrens der Marktzulassung von



### The Consumer Voice

Great that @EMA agrees to make scientific advice on medicines more transparent & independent. To truly boost consumers' trust in medicines, reports about interactions between the EMA and pharma companies must go in to the details, as we've asked before (<http://bit.ly/2KR0Nve>)

Eine gute Nachricht: Die Europäische Arzneimittel-Agentur hat sich bereit erklärt, die wissenschaftliche Beratung zu Arzneimitteln transparenter und unabhängiger zu gestalten. Wir hatten zuvor den Standpunkt vertreten, dass echte Fortschritte bei der Schaffung von Verbrauchervertrauen in Arzneimittel nur möglich sind, wenn detailliert über den Austausch zwischen der EMA und Arzneimittel-Unternehmen berichtet wird.

Arzneimitteln in Anspruch nimmt. Die Öffentlichkeit wird über diese Beratung informiert, sobald das Arzneimittel in Europa zum Verkauf zugelassen ist. Die EMA erklärte ferner, dass die Sachverständigen, die in der Antragsphase vor der Markteinführung federführend als Berater\*innen der betreffenden Arzneimittel-Unternehmen tätig sind, nach Möglichkeit nicht auch als Sachverständige für die Erstellung des Berichts über die Evaluierung eines neuen Arzneimittels eingesetzt werden.

Ein spanisches Unternehmen reichte **Beschwerde** bei der Bürgerbeauftragten ein, nachdem die Europäische Agentur für Netz- und Informationssicherheit (ENISA) versäumt hatte, die Fragen des Unternehmens im Zuge der Vorbereitung seines Angebots für eine Ausschreibung, bei der ein Auftrag über die Organisation einer Veranstaltung vergeben werden sollte, zu beantworten, wohingegen die Fragen anderer Anbieter beantwortet wurden. Die Bürgerbeauftragte stellte einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest und empfahl der ENISA, dem Beschwerdeführer den Aufwand an Zeit und Ressourcen für die Vorbereitung seines Angebots zu erstatten. Die ENISA akzeptierte den Vorschlag der Bürgerbeauftragten und bot dem Unternehmen eine Kulanzzahlung in Höhe von 2 500 EUR an. Der Beschwerdeführer war mit dem Ergebnis zufrieden, und die Bürgerbeauftragte schloss den Fall ab.

Eine **Beschwerde** richtete sich gegen den Europäischen Auswärtigen Dienst (EAD), der den uneingeschränkten öffentlichen Zugang zu Dokumenten verweigert hatte, die das Global Tech Panel betreffen, ein Gremium, in dem führende Persönlichkeiten aus den Bereichen Technologie, Zivilgesellschaft und Diplomatie zusammenkommen, um sich über Möglichkeiten auszutauschen, wie globale Herausforderungen gemeistert werden können. Ein investigativer Journalist hatte Zugang zu allen Dokumenten erbeten, die mit diesem Gremium in Zusammenhang stehen. Er wandte sich an die Bürgerbeauftragte, nachdem der EAD zwar vier Dokumente zugänglich gemacht hatte, beträchtliche Teile davon jedoch geschwärzt waren. Die Bürgerbeauftragte begrüßte die Zusage des EAD, einen größeren Teil der Unterlagen offen zu legen.



### European Ombudsman

We welcome @EU\_EEAS decision to grant an investigative journalist increased access to #GlobalTechPanel documents, as a result of one of our inquiries.

<https://europa.eu/!MB76Rn>



Wir begrüßen es, dass der Europäische Auswärtige Dienst nach unserer Untersuchung beschlossen hat, einem investigativen Journalisten erweiterten Zugang zu Dokumenten zu gewähren, die das Global Tech Panel betreffen.

## 2.7 EU-Verträge und EU-Finanzhilfen

Jedes Jahr bearbeitet die Bürgerbeauftragte verschiedene Fälle, die die Verwaltung EU-finanzierter Projekte durch die Kommission betreffen und sich in der Regel auf Sachverhalte stützen, die im Zuge von Prüfungen festgestellt werden. Wird bei einer Prüfung ein Problem festgestellt, ist die Kommission verpflichtet, die Mittel wiedereinzuziehen. In einigen Fällen können Missverständnisse oder Fehler bei der Prüfung jedoch dazu führen, dass eine solche Wiedereinziehung nicht gerechtfertigt ist. Die Bürgerbeauftragte ist gut gerüstet, um in solchen Fällen bei der Suche nach Lösungen zu helfen, da sie die Befugnis hat, alle den jeweiligen Fall betreffenden Dokumente einzusehen.

Ein deutsches Unternehmen wandte sich an die Bürgerbeauftragte, nachdem die Kommission von ihm rund 100 000 EUR wiedereingezogen hat. Zwischen 2010 und 2014 hatte sich das Unternehmen an einem EU-geförderten Projekt in Namibia beteiligt, dessen Ziel es war, die Kapazitäten der namibischen nationalen Behörden für die Verwaltung von Mitteln und Programmen der EU auf- und auszubauen. Die Kommission zog das Geld wieder ein, nachdem bei einer Prüfung Personalkosten für nicht förderfähig erachtet worden waren, wobei als Grund angeführt worden war, dass einige Angestellte nicht über die richtigen Qualifikationen verfügten und einige Mitarbeiter\*innen an öffentlichen Feiertagen gearbeitet hatten, was nach namibischem Recht verboten ist. Die Bürgerbeauftragte wies darauf hin, dass in dem Vertrag lediglich empfohlen, nicht aber verbindlich vorgeschrieben wird, dass die Angestellten über die betreffenden Qualifikationen verfügen sollten. Nach dem Einschreiten der Bürgerbeauftragten zahlte die Kommission dem Beschwerdeführer 97 461 EUR.

Ein anderer Fall betraf den Umgang der Europäischen Kommission mit einer Prüfung von Ausgaben, die in drei EU-geförderten Projekten geltend gemacht wurden. Die Kommission forderte den Beschwerdeführer auf, weitere Belege zur Untermauerung der Ausgaben für Personal und für andere Aktivitäten beizubringen. Anschließend beschloss sie, die Personalkosten zurückzufordern, da die vom Beschwerdeführer eingereichten zusätzlichen Dokumente ihres Erachtens nicht hinreichend zuverlässige Informationen enthielten. Die Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Kommission mit der Verweigerung der Erstattung aller Personalkosten unverhältnismäßig gehandelt hat. Um ähnliche Vorfälle in Zukunft zu vermeiden, ersuchte die Bürgerbeauftragte die Kommission, präzise aufzulisten, welche Dokumente als zuverlässige alternative Belege dienen können, falls das Zeiterfassungssystem einer Organisation, die ein Projekt durchführt oder einen Vertrag ausführt, bei einer Prüfung im Nachhinein für unzuverlässig erachtet wird.

Die Bürgerbeauftragte kann auch Probleme mit Vergabeverfahren untersuchen. In einem Fall ging es um das Vergabeverfahren für einen EU-geförderten Vertrag, das von der EU-Delegation in Bolivien durchgeführt wurde. Die Delegation hatte den Beschwerdeführer, ein deutsches Beratungsunternehmen, davon in Kenntnis gesetzt, dass er den Zuschlag erhalten hat, die Vertragsunterzeichnung jedoch erst nach Ablauf einer obligatorischen siebentägigen Stillhaltefrist erfolgen wird. Dem Beschwerdeführer wurde mitgeteilt, dass er umgehend benachrichtigt wird, falls innerhalb der Stillhaltefrist Informationen bekannt werden, die eine eingehendere Untersuchung der Angebote rechtfertigen. Einen Monat später informierte die Delegation den Beschwerdeführer darüber, dass sie sich nun für ein Unternehmen entschieden hat, das zunächst abgelehnt worden war. Die Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Art und Weise, wie die Delegation das ursprünglich abgelehnte Angebot bewertet hatte, keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellt. Dennoch vertrat sie die Auffassung, dass die Delegation dem Beschwerdeführer hätte mitteilen sollen, dass sie innerhalb der Stillhaltefrist von einem anderen Anbieter Informationen erhalten hatte, die sich auf die Vergabe des Vertrags auswirken könnten. Auf Ersuchen der Bürgerbeauftragten erklärte die Delegation, sie werde den Beschwerdeführer für den Aufwand an Zeit und Ressourcen entschädigen, der ihm für die Vorbereitung von Nachweisen für das Angebot entstanden ist.

## 2.8 Bürgerbeteiligung an der EU-Politikgestaltung

Die Bürgerbeauftragte setzt sich nachdrücklich für das Recht der Bürger\*innen ein, am demokratischen Prozess in der EU mitzuwirken und z. B. an öffentlichen Konsultationen teilzunehmen oder Informationen über politische Strategien oder Rechtsvorschriften zu erlangen. Dies ist jedoch nur dann möglich, wenn die Bürger\*innen den Eindruck haben, dass die öffentliche Verwaltung der EU auch in ihrem Sinne tätig ist. Deshalb sollte es der Bevölkerung möglich sein, mit der EU-Verwaltung wirksam in den 24 Amtssprachen der EU zu kommunizieren.

Um dies zu gewährleisten, hatte die Bürgerbeauftragte einen Leitlinienentwurf zur Mehrsprachigkeit der Websites von EU-Einrichtungen erarbeitet, wobei sie sich auf 286 Antworten stützte, die im Rahmen ihrer [öffentlichen Konsultation](#) zu diesem Thema eingegangen waren. Die Leitlinien wurden mehreren Organen der EU mit der Bitte um Stellungnahme übermittelt: Bis zum Jahresende hatten die meisten dieser Organe geantwortet. Die Bürgerbeauftragte beabsichtigt, die Leitlinien im ersten Quartal 2020 fertigzustellen. Diese Leitlinien beinhalten Empfehlungen für die Annahme einer speziellen Sprachenpolitik in den Einrichtungen; für die Möglichkeit, dass Bürger\*innen die Antwort einer Einrichtung in derselben Sprache erhalten, in der sie sich an die betreffende Einrichtung gewandt haben; für die Nutzung maschinengestützter Übersetzungen durch die Einrichtungen, wo dies möglich ist.

Die Bürgerbeauftragte hat im Rahmen von Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden auch darauf hingewirkt, dass die Einrichtungen nach Möglichkeit die Amtssprachen der EU verwenden. Ein kleines Unternehmen in Frankreich hatte bei der Bürgerbeauftragten [Beschwerde](#) gegen die ausschließlich in englischer Sprache verfassten Websites der Kommission über „neuartige Lebensmittel“ – durch neue Verfahren hergestellte Lebensmittel – eingelegt. Noch während der Untersuchung der Bürgerbeauftragten begann die Kommission mit der Übersetzung der Informationen über das Verfahren zur Zulassung neuartiger Lebensmittel in mehrere Sprachen. Außerdem wurden die Websites überarbeitet und enthalten nunmehr den Hinweis, dass Anträge in allen EU-Sprachen eingereicht werden können.



**European Ombudsman**

Our multilingual staff is ready to help you in any of the EU's 24 languages. Happy European day of languages!

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich Europäischer Bürgerbeauftragter  
 European Ombudsman Europæiske Ombudsmand Ombudsman Eorpach  
 Evropský veřejný Ochránce Práv Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής  
 Európska Ombudsmanka Europese Ombudsman  
 Provedor de Justiça Europeu Europeiska Ombudsmannen  
 Europos Ombudsmenas Euroopan Oikeusasiamies Európai Ombudsman  
 Ombudsmanul European Evropski varuh človekovih pravic  
 Euroopa Ombudsman Европейский омбудсман Médiateur Européen  
 Ombudsman Ewropew Eiropas Ombude Mediatore Europeo  
 Defensor del Pueblo Europeo Európska Ombudsmanica

Unser mehrsprachiges Team ist bereit, Ihnen in einer der 24 Amtssprachen der EU zu helfen. Glückwunsch zum Europäischen Tag der Sprachen!

3

---

# Kommunikation und Zusammenarbeit

## 3.1 Kommunikation



Die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly erstellte ein Video, in dem sie die Bürger\*innen zur Teilnahme an den Europawahlen im Mai 2019 aufrief.

2019 führte das Büro der Bürgerbeauftragten eine Verbesserung seiner Online-Kommunikation ein, indem es nun die Startseite der Website der Europäischen Bürgerbeauftragten nutzt, um erfolgreiche Untersuchungen besonders herauszustellen. Die zentrale Meldung auf der Website wird regelmäßig aktualisiert, um stets den aktuellen Stand einer Untersuchung der Bürgerbeauftragten präsentieren zu können. Damit stehen den Bürger\*innen Informationen über die Arbeit der Bürgerbeauftragten in leicht verständlicher Form zur Verfügung. Beispiele hierfür sind ein Bericht über die Maßnahmen, die die [Europäische Arzneimittel-Agentur](#) auf eine Untersuchung der Bürgerbeauftragten hin ergriffen hat, um die wissenschaftliche Beratung zu Arzneimitteln transparenter und unabhängiger zu gestalten, und [eine Danksagung](#) an Hunderte von Personen, die sich an die Bürgerbeauftragte gewandt haben, um ihre Unterstützung und ihren Zuspruch für eine bestimmte Untersuchung zum Ausdruck zu bringen.

Darüber hinaus ist die Bürgerbeauftragte verstärkt auf Twitter, LinkedIn und Instagram aktiv. Das Büro nutzt diese Social-Media-Kanäle, um klar und ansprechend formulierte Informationen über seine Arbeit, über die Personen und Stellen, denen es Hilfe leistet, und über die Ergebnisse seiner Arbeit bereitzustellen. Über die Social-Media-Kanäle wurde auch erläutert, welche Aufgabe die Bürgerbeauftragte bei allgemeineren Themen hat, z. B. bei

der Überwachung der Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Die Bürgerbeauftragte schloss sich auch dem Beispiel der übrigen Organe und Einrichtungen der EU an, um über diese Kanäle auf wichtige Termine wie den 10. Jahrestag des Inkrafttretens der EU-Charta der Grundrechte aufmerksam zu machen.

2019 war Instagram der Kommunikationskanal, der die stärkste Zunahme bei der Nutzung zu verzeichnen hatte. Die Zahl der Besucher\*innen stieg im Laufe des Jahres um 47 %. Auf dem Kanal LinkedIn nahm die Zahl der Abonnent\*innen um 21 % zu, während sich der entsprechende Wert bei Twitter, dem Kanal mit den meisten Abonnent\*innen des Büros, von 22 600 zu Ende des Jahres 2018 auf 26 300 im Dezember 2019 erhöhte, was einem Anstieg von 16 % entspricht.

Das wichtigste Ereignis, das die Bürgerbeauftragte außerhalb des Internets zu Kommunikationszwecken nutzt, ist die jährliche Pressekonferenz: In dieser Veranstaltung stellt sie den Jahresbericht über das Vorjahr vor und kündigt wichtige neue Untersuchungen an. 2019 stand die Transparenz der Beschlussfassung der Mitgliedstaaten in Brüssel im Mittelpunkt der Pressekonferenz. Hierzu gehört auch der Beschluss, für das Europäische Parlament einen Sonderbericht über Transparenz beim Rat zu erarbeiten.

## 3.2 Beziehungen zu Organen und Einrichtungen der EU

### 3.2.1 Europäisches Parlament

Für die Europäische Bürgerbeauftragte ist das Europäische Parlament ein starker und notwendiger Partner. Das Parlament wählt die Bürgerbeauftragte, und gegenüber dem Petitionsausschuss des Parlaments legt die Bürgerbeauftragte Rechenschaft über ihre Arbeit ab. 2019 unterstützte das Europäische Parlament den Sonderbericht der Bürgerbeauftragten über Transparenz beim Rat mit einer Entschließung, die in der Plenarversammlung des Parlaments mit überwältigender Mehrheit angenommen wurde. Das neue Europäische Parlament nahm nach den Wahlen im Mai 2019 die Arbeit auf. Seither ist die Bürgerbeauftragte mit dem Präsidenten des Parlaments, David Sassoli, und mit neuen Abgeordneten aller wichtigen politischen Fraktionen zusammengekommen. Im Laufe des Jahres 2019 wandte sich die Bürgerbeauftragte in einer Plenarsitzung an das Parlament und sprach auf Einladung in mehreren Ausschüssen während der regelmäßigen Sitzungen und Anhörungen zu speziellen Themen. Die amtierende Bürgerbeauftragte, Emily O'Reilly, wurde 2019 für eine zweite Amtszeit wiedergewählt. Die Bürgerbeauftragte freut sich auf die Fortführung ihrer produktiven Beziehung zum Parlament auch im Jahr 2020.

**David Sassoli**

Congratulations to Emily O'Reilly on her reappointment as [@EUombudsman](#). I look forward to working with her to increase transparency in the EU institutions and build citizens' trust.

Ich beglückwünsche Frau Emily O'Reilly zu ihrer Ernennung zur Europäischen Bürgerbeauftragten. Ich freue mich auf die Zusammenarbeit mit ihr im Hinblick auf die Verbesserung der Transparenz in den Organen und Einrichtungen der Europäischen Union und auf Vertrauensbildung bei den Bürger\*innen.

### 3.2.2 Petitionsausschuss

Der Petitionsausschuss und die Bürgerbeauftragte pflegten auch 2019 enge Arbeitsbeziehungen, um sicherzustellen, dass die Anliegen der Bürger\*innen auf den zuständigen Ebenen angesprochen werden. Die Bürgerbeauftragte ist für Beschwerden gegen Organe, Einrichtungen und Agenturen der EU zuständig, während sich der Petitionsausschuss mit Petitionen befasst, die die Tätigkeitsbereiche der EU in ganz Europa betreffen. Die Bürgerbeauftragte würdigte die enge Zusammenarbeit mit dem vorherigen Petitionsausschuss und freut sich auf die Zusammenarbeit mit den neuen Mitgliedern in den kommenden Jahren.

**PETI Committee Press**

#EPlenary approves joint [@EP\\_Petitions](#) [@EPInstitutional](#) report on the [@EUombudsman](#) strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81

Date of last update: 17-01-2019 - 1

report LEINEN, TOOM A8-0420/2018

**Resolution**

578  
479  
018  
081

12:22:10

Listen in: en - English

The interpretation of debates serves to facilitate communication and does not constitute an authentic record of proceedings. Only the original speech or the revised translation is authentic.

Das Europäische Parlament billigt in seiner Plenarsitzung den gemeinsamen Bericht des Petitionsausschusses und des Ausschusses für konstitutionelle Fragen des Europäischen Parlaments über die Untersuchung der Europäischen Bürgerbeauftragten zur Transparenz in den Vorbereitungsgremien des Rates (479/18/81).

### 3.2.3 Europäische Kommission

Da die Europäische Kommission das größte Organ der EU ist und deutliche Auswirkungen auf das Leben von Millionen Menschen hat, versteht es sich von selbst, dass ein Großteil der Beschwerden, die der Bürgerbeauftragten zugehen, die Arbeit der Kommission betrifft. Im Rahmen der Verwaltungstätigkeit der EU ist die Kommission das Exekutivorgan und steht daher im Mittelpunkt des Interesses. Die Arbeitsbeziehungen mit der Kommission haben bei mehreren großen Untersuchungen Früchte getragen, und der Dialog wird auf allen Ebenen fortgesetzt. 2019 erhielt das neue Kollegium der Kommission unter der Präsidentin Ursula von der Leyen sein Mandat vom Europäischen Parlament. Die Bürgerbeauftragte hat erfreut zur Kenntnis genommen, dass der Zuständigkeitsbereich der Vizepräsidentin Věra Jourová nun auch Transparenz und Ethik umfasst.



Emily O'Reilly kam in Straßburg mit dem EU-Chefunterhändler der Taskforce für den Brexit, Michel Barnier, zusammen.

### 3.2.4 Sonstige Organe, Agenturen und Organisationen

Die Bürgerbeauftragte pflegt auch Beziehungen zu den übrigen Organen, Einrichtungen und Agenturen der EU, um die Verwaltungskultur und die interinstitutionelle Zusammenarbeit zu beobachten und zu fördern. 2019 stand die Bürgerbeauftragte in engem Kontakt mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten (EDSB), der Europäischen Zentralbank (EZB), der Europäischen Investitionsbank (EIB), dem Europäischen Rechnungshof (ERH), dem Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) und mehreren Agenturen.



#### European Central Bank

As part of [#GlobalEthicsDay](#), we heard from Mihails Kozlovs from [@EUAuditors](#) about their special report on the ethical frameworks of EU institutions, and Rosita Hickey from the [@EUombudsman](#), who shared the Ombudsman's views on integrity and good governance for public institutions.



Anlässlich des Tages für globale Ethik sprachen Mihails Kozlovs vom Europäischen Rechnungshof über den Sonderbericht seiner Behörde über die Ethik-Rahmenkonzepte der Einrichtungen der EU und Rosita Hickey vom Büro der Europäischen Bürgerbeauftragten, die die Vorstellungen der Bürgerbeauftragten von Integrität und verantwortungsvollem Handeln öffentlicher Einrichtungen darlegte.

### 3.2.5 UN-Behindertenrechtskonvention

Als Mitglied des [EU-Rahmens](#) setzt sich die Bürgerbeauftragte für Schutz, Förderung und Überwachung der Umsetzung des [Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen](#) (UN-BRK) durch die EU-Verwaltung ein. 2019 hatte die Bürgerbeauftragte den Vorsitz dieses EU-Rahmens inne.

Zusammen mit dem Europäischen Behindertenforum, dem Europäischen Parlament und der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte erarbeitete die Bürgerbeauftragte Vorschläge zur Vorlage bei der Europäischen Kommission, die die Umsetzung einer engagierteren und umfassenderen europäischen Strategie für Menschen mit Behinderungen

nach 2020 betrafen. In diesem Zusammenhang beteiligte sich das Büro der Bürgerbeauftragten an einer Konsultation, die unter der Schirmherrschaft des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses stattfand, und an einer Konferenz anlässlich des Europäischen Tages der Menschen mit Behinderungen. Zudem rief es zu Verbesserungen innerhalb der EU-Verwaltung auf.

Die Bürgerbeauftragte ging den Empfehlungen für Verbesserungen nach, die sie im Zusammenhang mit ihrer strategischen Untersuchung der [Zugänglichkeit der Websites der Kommission](#) und der Zugänglichkeit von Online-Tools für Menschen mit Behinderungen unterbreitet hatte. Sie prüfte die Maßnahmen, die die Kommission ergriffen hat, um ihren Empfehlungen nachzukommen, und begrüßte die Initiative, mehr Informationen in leicht lesbaren Form zu präsentieren. Die Kommission erarbeitete eine leicht lesbare Fassung [der amtlichen Website der Europäischen Union](#), die als Portal für den Zugang zur EU und als wertvolle Informationsquelle dient. Die Bürgerbeauftragte würdigte ferner, dass die Kommission weitere Verpflichtungen eingegangen ist und bestrebt ist, höhere internationale Standards einzuhalten, und dass sie beabsichtigt, einen Aktionsplan für ein barrierefreies Internet anzunehmen und den Bediensteten verbesserte Schulungen anzubieten.

Im Bereich der digitalen Verwaltung führte die Bürgerbeauftragte eine [Untersuchung](#) der Zugänglichkeit von Online-Tools des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF) durch. Die Bürgerbeauftragte




**EESC President**

Very happy to exchange views with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly about our [@EU\\_EESC](#) rules of procedure and code of conduct and new [@EESC\\_SOC](#) report on the real right of persons with disabilities to vote in [#EUElections2019](#) [#thistimeimvoting](#)



Luca Jahier, Präsident des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses (EWSA): Ich freue mich sehr über den Meinungs austausch mit der Europäischen Bürgerbeauftragten, Emily O'Reilly, über die Geschäftsordnung und den Verhaltenskodex unseres EWSA und über den neuen Bericht der Fachgruppe „Beschäftigung, Sozialfragen und Unionsbürgerschaft“, in dem das Recht von Menschen mit Behinderungen, bei den Europawahlen im Mai 2019 abzustimmen, beleuchtet wurde.




**European Ombudsman**

[#WebAccessibility](#): [@Euombudsman](#) is satisfied the [@EU\\_Commission](#) is taking steps to improve and makes six suggestions: <https://europa.eu/!rg33uW>



Barrierefreies Internet: Die Europäische Bürgerbeauftragte ist zuversichtlich, dass die Europäische Kommission Verbesserungen vornimmt, und legt sechs Vorschläge vor.

ging der Beschwerde eines Sehbehinderten nach, der dem OLAF einen Betrugsfall nicht melden konnte, weil die Website des Amtes ein Verifizierungsverfahren voraussetzte, das mit dem Bildschirmleser nicht vereinbar war. Die Bürgerbeauftragte ersuchte das OLAF, die Zugänglichkeit seiner Online-Tools zu verbessern. Das OLAF verbesserte einige seiner Tools unverzüglich und sicherte die Überarbeitung der übrigen Tools auf seiner Website in den folgenden Monaten zu. An diesem Beispiel wird deutlich, dass eine einzige Beschwerde weitreichendere Auswirkungen haben und die Verbesserung der Strategie einer Einrichtung als Ganzes bewirken kann.

Die Bürgerbeauftragte [bearbeitete eine Beschwerde](#), die die Antwort der Kommission auf mutmaßliche Menschenrechtsverletzungen in einem Heim für Menschen mit Behinderungen in Ungarn betraf, das aus Mitteln der EU kofinanziert wurde. Sie brachte Bedenken über die Auslegung einer zentralen Bestimmung der UN-Behindertenrechtskonvention für die selbstbestimmte Lebensführung durch die Kommission zum Ausdruck, die mit der Interpretation des zuständigen UN-Ausschusses nicht in Einklang stand. Die Bürgerbeauftragte räumte

ein, dass die Kommission in diesem konkreten Fall keine rechtliche Handhabe hatte, um die der Einrichtung gewährten EU-Mittel zurückzufordern, regte jedoch an, dass die Kommission nach einer Lösung der Frage der Rechtsgrundlage suchen möge, um sicherzustellen, dass EU-Mittel in Zukunft in Einklang mit dem Übereinkommen verwendet werden. Nachdem die Bürgerbeauftragte mehrere Verbesserungsvorschläge unterbreitet hatte, widmet sie sich dieser Frage nun im Rahmen einer gesonderten [Beschwerde über die Verwendung von EU-Mitteln durch die Mitgliedstaaten](#).

Die Kommission [teilte](#) der Bürgerbeauftragten mit, welche Schritte sie eingeleitet hat, um sicherzustellen, dass Eltern von Kindern mit besonderen pädagogischen Bedürfnissen, die an Europäischen Schulen nicht unterrichtet werden können, keine Beiträge zu den Bildungskosten ihrer Kinder leisten müssen. Die Kommission erklärte, dass sie diese Gebühren in vollem Umfang übernehmen werde und mit der Änderung der entsprechenden Leitlinien für den Umgang mit dieser Thematik durch andere Einrichtungen der EU vorangehen werde.

### 3.3 Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten

Für das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten, dem 96 Stellen in 36 europäischen Ländern und der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments angehören, war die jährliche Konferenz im April das wichtigste Ereignis in diesem Jahr. Die Konferenz fand im Europäischen Parlament in Brüssel statt und führte die Mitglieder des Verbindungsnetzes mit Vertreter\*innen der Einrichtungen der EU und von Organisationen mit Sitz in Brüssel zusammen.

In der öffentlichen Sitzung der Konferenz wurde die Frage erörtert, wie die Beteiligung der Bürger\*innen am demokratischen Prozess gestärkt werden kann. Da die Sitzung kurz vor der Europawahl stattfand, standen neue Initiativen für die Mobilisierung der Öffentlichkeit und die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben sowie Möglichkeiten einer entsprechenden Anpassung von bestehenden Strukturen und Einrichtungen, einschließlich der Aufgabe, die Bürgerbeauftragten hierbei zukommt, zur Diskussion. Ein weiterer Gegenstand der Diskussion in der Konferenz waren aktuelle Fragen, die für die Arbeit von Bürgerbeauftragten von Bedeutung sind, beispielsweise der demografische Wandel oder die neuen EU-Vorschriften für den Datenschutz und die sogenannten „Soft Powers“, die Bürgerbeauftragten zur Verfügung stehen.



Die Europäische Bürgerbeauftragte während der Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten im Europäischen Parlament in Brüssel.

Die Konferenzen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in Brüssel werden unter anderem ausgerichtet, um Nutzen aus dem Fachwissen zu ziehen, das in den dort angesiedelten Einrichtungen der EU vorhanden ist. Aus diesem Grund waren im Rahmen der Konferenz 2019 auch mehrere gemeinsame Sitzungen mit dem von der Europäischen Kommission koordinierten SOLVIT-Netz anberaumt, das Einzelpersonen und Organisationen bei grenzüberschreitenden Problemen in der EU unterstützt.

Der Schwerpunkt des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten lag unverändert auf Paralleluntersuchungen und Initiativen beteiligter Bürgerbeauftragter. Im Juli 2019 schloss die Bürgerbeauftragte eine strategische Initiative zur Untersuchung der Beschwerdeverfahren, die in den EU-Mitgliedstaaten für Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Europäischen Struktur- und Investitionsfonds eingerichtet worden waren. Sieben nationale Ombudsstellen arbeiteten bei dieser Initiative mit der Europäischen Bürgerbeauftragten zusammen. In ihrem abschließenden Schreiben empfahl Frau O'Reilly der Kommission, die Überwachung von Beschwerdeverfahren zu intensivieren und ihr Augenmerk auf die konkrete Bearbeitung der Beschwerden zu legen. Sie regte auch an, dass die Kommission ihre Befugnisse zur Thematisierung von Problemen bei Beschwerdeverfahren in den Mitgliedstaaten umfassend ausschöpfen sollte.



### European Ombudsman

'What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as possible to reach and communicate with citizens' says [@maitepagaza](#) #ENO2019

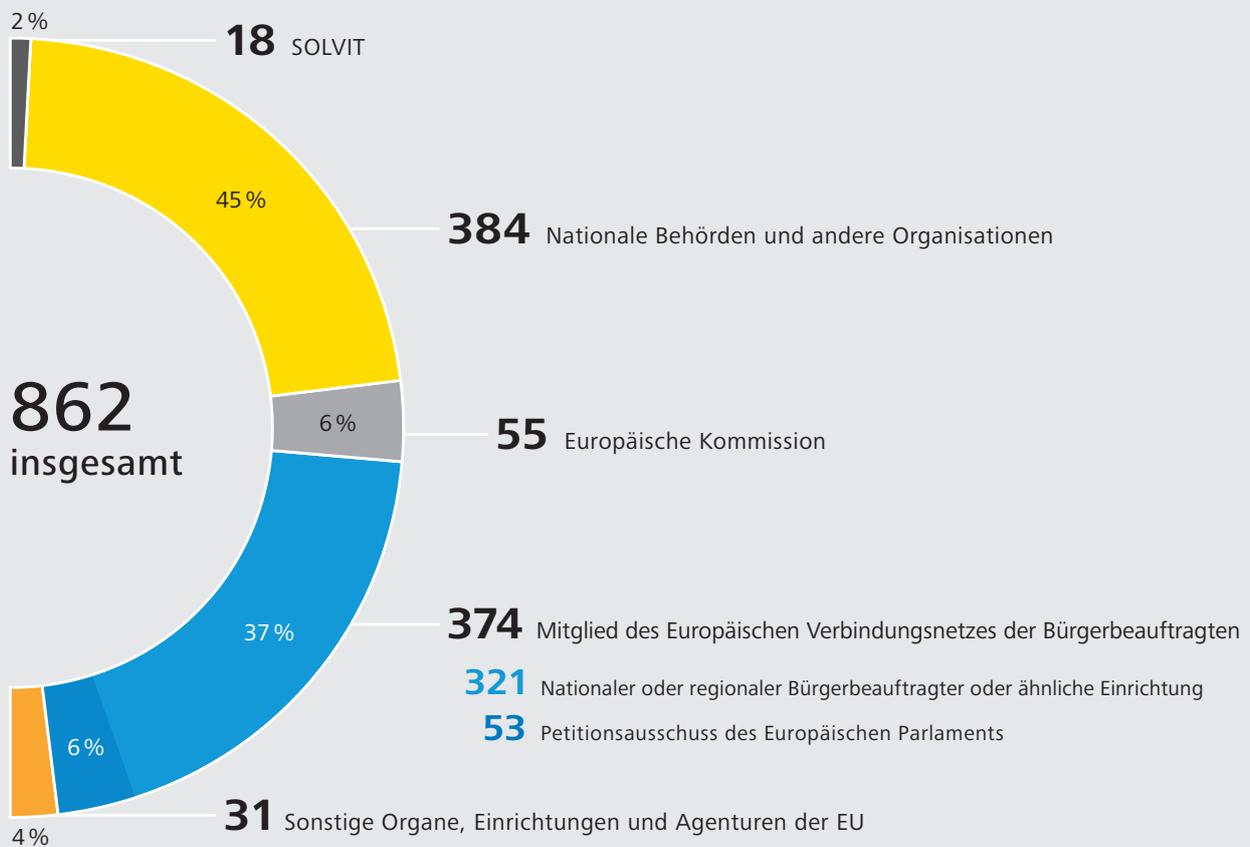


„Was hier in Brüssel geschieht, sollte nicht auf Brüssel beschränkt bleiben. Wir müssen möglichst viele Kanäle nutzen, um die Bürger\*innen zu erreichen und mit ihnen zu kommunizieren“, erklärt Maite Pagazartundúa, Mitglied des Europäischen Parlaments, in der Konferenz 2019 des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten.



Diskussionen in der gemeinsamen Arbeitsgruppe des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und des SOLVIT-Netzes.

## Beschwerdeführer, die die Europäische Bürgerbeauftragte 2019 an andere Organe und Einrichtungen verwiesen hat, und weitergeleitete Beschwerden



Das Verfahren für Anfragen bietet der Europäischen Bürgerbeauftragten die Möglichkeit, Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten zu unterstützen, indem sie sich mit anderen EU-Einrichtungen in Verbindung setzt, um gezielte Antworten zu Fragen des EU-Rechts zu erhalten, und hat sich erneut als äußerst nützlich erwiesen. Eine Anfrage des dänischen parlamentarischen Bürgerbeauftragten, die auf diesem Wege behandelt wurde, betraf die ordnungsgemäße Umsetzung der EU-Vorschriften in den Mitgliedstaaten der EU. In diesen Vorschriften ist der Zugang zu Umweltschutzinformationen geregelt. Eine weitere Anfrage des belgischen föderalen Bürgerbeauftragten betraf die Einreisevisa für die aus Drittstaaten stammenden Familienmitglieder von EU-Bürger\*innen und die Anwendung der Richtlinie „Rechte der Bürger\*innen“ in diesen Fällen.

Im Dezember fand eine regionale Sitzung des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in Lissabon, Portugal, statt. Hier kamen Vertreter der Ombudsstellen Bulgariens, Zyperns, Maltas, Portugals und Spaniens und des Büros der Europäischen



In der Veröffentlichung *Netzwerk im Fokus 2019* werden die Höhepunkte der Konferenz 2019 des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in einer Zusammenfassung präsentiert.



### EP Suomessa

Vielä ehdit mukaan! Onko avoimuudella rajat? Aiheesta @Eurooppasaliissa 6.6. klo 10-11.30 Mukana @EUombudsman Emily O'Reilly, @oikeuskansleri, @oikeusasiat, @HeidiHautala & Transparency Intl Suomen pj. Korhonen. Juonto @ooseuri. Infoa ja ilmoittaudu: <http://eptwitter.eu/qhGb>



Das Informationsbüro des Europäischen Parlaments in Finnland richtete eine Diskussion über die Grenzen der Transparenz aus, die am 6. Juni von 10 Uhr bis 11.30 Uhr im Europahaus stattfand und an der die Europäische Bürgerbeauftragte, Emily O'Reilly, der finnische Justizkanzler, die parlamentarische Bürgerbeauftragte Finnlands, Heidi Hautala, Mitglied des Europäischen Parlaments, und der Vorsitzende von Transparency International Finland, Jaakko Korhonen, teilnahmen. Als Moderator fungierte der Journalist Olli Seuri.

Bürgerbeauftragten zusammen. Die Teilnehmer\*innen nahmen eine Bestandsaufnahme der Untersuchung zu Strukturfonds vor und erkundeten potenzielle künftige Themen für Paralleluntersuchungen.

Frau O'Reilly reiste im Rahmen ihrer regelmäßigen Besuche von Ombudsstellen ihrer nationalen Kolleg\*innen nach Helsinki, wo sie sowohl mit der parlamentarischen Bürgerbeauftragten Finnlands als auch mit dem Justizkanzler zusammentraf. Zentrales Thema des Besuchs im Juni war Transparenz. Erörtert wurden die Rechtsetzung im Rat der Europäischen Union und Transparenz bei der Lobbyarbeit.

## 3.4 Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis

Im Juni richtete die Bürgerbeauftragte die Feier für die Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis aus, die zum zweiten Mal verliehen wurde. Von den wichtigsten Einrichtungen der EU und vielen Agenturen und anderen Stellen waren 54 Projekte für diese Auszeichnung nominiert worden. Die Gesamtauszeichnung für gute Verwaltungspraxis wurde den Teams der Europäischen Kommission verliehen, die an der Initiative der EU zur Verringerung der Verschmutzung durch Kunststoffe und zur Schärfung des Bewusstseins für dieses Problem mitgewirkt haben.

Während der Feier in Brüssel verlieh die Bürgerbeauftragte auch die Preise für Projekte in sechs Themenkategorien unter anderem in den Kategorien Kommunikation und offene Verwaltung. Zu den Gewinnern in diesen Kategorien zählten ein innovatives Projekt von Europol, bei dem kollektive Intelligenz als Beitrag zur Auffindung sexuell



Die Feier zur Verleihung der Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis fand in den Räumlichkeiten der Bibliothek Solvay in Brüssel statt.

ausgebeuteter Kinder eingesetzt wurde, und ein Projekt der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit zur Sensibilisierung der Gefahren für Bienen. Mitarbeiter\*innen des Europäischen Parlaments erhielten einen Sonderpreis für ihre Kampagne für Nulltoleranz gegenüber sexueller Belästigung am Arbeitsplatz, die sie im Rahmen der #MeToo-Bewegung initiiert hatten.

2017 hatte die Bürgerbeauftragte die Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis eingeführt, um herausragende Leistungen der Dienststellen der EU zu würdigen und um den Austausch von guten Ideen und guten Verfahrensweisen zu fördern. Außer den zuvor genannten prämierten Projekten umfassten die 54 Nominierungen auch Projekte zur Vereinfachung von Anträgen auf Gewährung von EU-Mitteln; Projekte, die verhältnismäßig neue Konzepte, wie digitale Ethik, auf innovative Weise präsentieren; Projekte zur internen Einführung von ökologischen Strategien und zur proaktiven Unterrichtung der Bürger\*innen über ihre Rechte in der EU.

Ein unabhängiges Beratungsgremium hatte die Nominierungen bewertet, und die Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly hatte die Gewinner\*innen aus einer Liste der Kandidat\*innen ausgewählt, die in die engere Wahl gezogen worden waren.



Emily O'Reilly während der Feier.



### European Ombudsman

And we have the overall WINNERS @EU\_ENV & @EU\_Growth for their comprehensive strategy for reducing plastics pollution and the awareness-raising campaign for the use of single-use plastics #EOaward



Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis: Die Gesamtgewinner stehen fest: Die Generaldirektionen der Europäischen Kommission für Umwelt (GD ENV) und für Binnenmarkt, Industrie, Unternehmertum und KMU (GD GROW) erhalten die Auszeichnung für ihre umfassende Strategie zur Verringerung der Verschmutzung durch Kunststoffe und für ihre Sensibilisierungskampagne in Bezug auf die Verwendung von Einweg-Kunststoffprodukten.



### Vytenis Andriukaitis

So proud of my colleagues in @Food\_EU @EU\_Health @ECDC\_EU @EFSA\_EU and in all the other services of the @EU\_Commission nominated for #EOaward ! So happy to share this moment with you. Kudos to all My speech <https://europa.eu/hc69uh>



Ich bin sehr stolz auf meine Kolleg\*innen in der Generaldirektion Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (GD SANTE) der Europäischen Kommission, im Europäischen Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten und in allen anderen Dienststellen, die für die Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis vorgeschlagen wurden. Ich freue mich mit Ihnen über diese besondere Auszeichnung. Ein großes Lob an alle.

4

---

# Fälle und Beschwerden: unsere Dienste

Die Europäische Bürgerbeauftragte hat den Auftrag sicherzustellen, dass die Verwaltung der EU dem öffentlichen Interesse dient, und allen zu helfen, die Probleme mit Einrichtungen der EU haben.

Die Arbeit des Büros der Bürgerbeauftragten besteht zum überwiegenden Teil aus der Bearbeitung von eingehenden Beschwerden. Selbst in Fällen, in denen die Bürgerbeauftragte keine Untersuchung einleitet, versucht das Büro allen zu helfen, die Hilfe erbitten.

Die Bürgerbeauftragte führt auch umfassendere strategische Untersuchungen und Initiativen durch, wenn sie Anlass für eine solche Maßnahme sieht. Die Einleitung dieser Fälle aus eigener Initiative erfolgt entweder weil die Bürgerbeauftragte ein systemisches Problem festgestellt hat, dessen Lösung im Interesse der Öffentlichkeit ist, oder weil sie in einer oder in mehreren Beschwerden auf ein Problem von systemischer Bedeutung hingewiesen wurde.

Die 2018 freigeschaltete Website der Bürgerbeauftragten bietet potenziellen Beschwerdeführer\*innen eine benutzerfreundliche Oberfläche. Es ist jedoch nach wie

vor möglich, über andere Kommunikationskanäle als das Internet Kontakt mit dem Büro der Bürgerbeauftragten aufzunehmen, und diese Möglichkeit wird auch genutzt. Im kommenden Jahr sind weitere Verbesserungen unter anderem beim Online-Beschwerdeverfahren vorgesehen.

Die Bürgerbeauftragte hat sich verpflichtet, mit Hilfesuchenden in allen 24 EU-Amtssprachen zu kommunizieren. Zu diesem Zweck verfügt sie über ein breit aufgestelltes Team von Sachbearbeiter\*innen. Auch ihre Website ist Ausdruck dieser Verpflichtung. Bei der Gestaltung der Website wurde darauf geachtet, die hohen Standards für den barrierefreien Zugang von Menschen mit Behinderungen einzuhalten.

Die Bürgerbeauftragte verstärkte das beschleunigte Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten, die sich im Besitz der Einrichtungen der EU befinden. Das beschleunigte Verfahren ermöglicht es, die Bearbeitung dieser Beschwerden gegenüber früher in einem Drittel der Zeit abzuwickeln, was in Anbetracht der oftmals knappen Fristen unterliegenden Beschwerden sehr wichtig ist.

## 4.1 Art und Urheber der Beschwerden

### 4.1.1 Übersicht über Beschwerden und strategische Untersuchungen

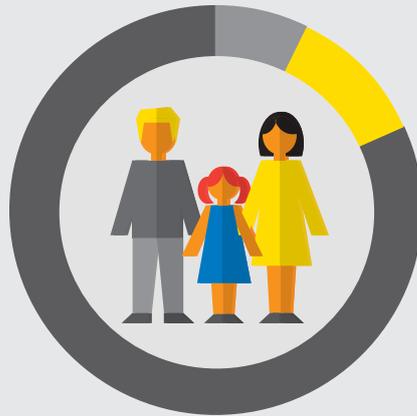
Die Bürgerbeauftragte kann nur solche Beschwerden untersuchen, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen und die die erforderlichen Zulässigkeitskriterien erfüllen. So muss z. B. vor der Einreichung einer Beschwerde der Versuch unternommen worden sein, die jeweilige Angelegenheit mit der betreffenden Einrichtung direkt zu klären. Das Büro der Bürgerbeauftragten ist jedoch bestrebt, allen zu helfen, die Beschwerden einreichen. Bei der Bearbeitung von Beschwerden geht das Büro nicht nur in der beschriebenen Weise flexibel vor, es ist ihm auch gelungen, die Bearbeitungszeit für die Durchführung von Untersuchungen immer weiter zu reduzieren.

Die Themenfelder für die Arbeit des Büros ergeben sich aus dem Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten und aus den eingehenden Beschwerden, da die Untersuchungen in der Mehrzahl beschwerdebasiert geführt werden. Wie in den Vorjahren geht es bei den meisten Beschwerden um Transparenz, und dies spiegelt sich auch in der strategischen Arbeit des Büros wider.

## Empfehlungen, Beschwerden und Untersuchungen 2019

**19 619**

Anzahl unterstützter Personen



**16 045**

Empfehlungen, die mithilfe der interaktiven Anleitung auf der Website der Bürgerbeauftragten unterbreitet wurden

**2 201**

Neue Beschwerden, die bearbeitet wurden

**1 373**

Informationersuchen, die die Dienststellen der Bürgerbeauftragten beantwortet haben

**458**

Eingeleitete Untersuchungen



**456**

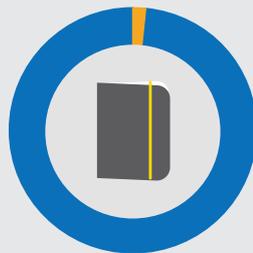
Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden

**2**

Untersuchungen aus eigener Initiative

**560**

Abgeschlossene Untersuchungen



**552**

Abgeschlossene Untersuchungen aufgrund von Beschwerden

**8**

Abgeschlossene Untersuchungen aus eigener Initiative

Der Großteil der Arbeit des Büros entfällt auf beschwerdebasierte Fälle, doch führt die Bürgerbeauftragte auch allgemeinere strategische Untersuchungen und Initiativen durch, wenn sie Anlass für eine solche Maßnahme sieht. Diese Fälle leitet die Bürgerbeauftragte

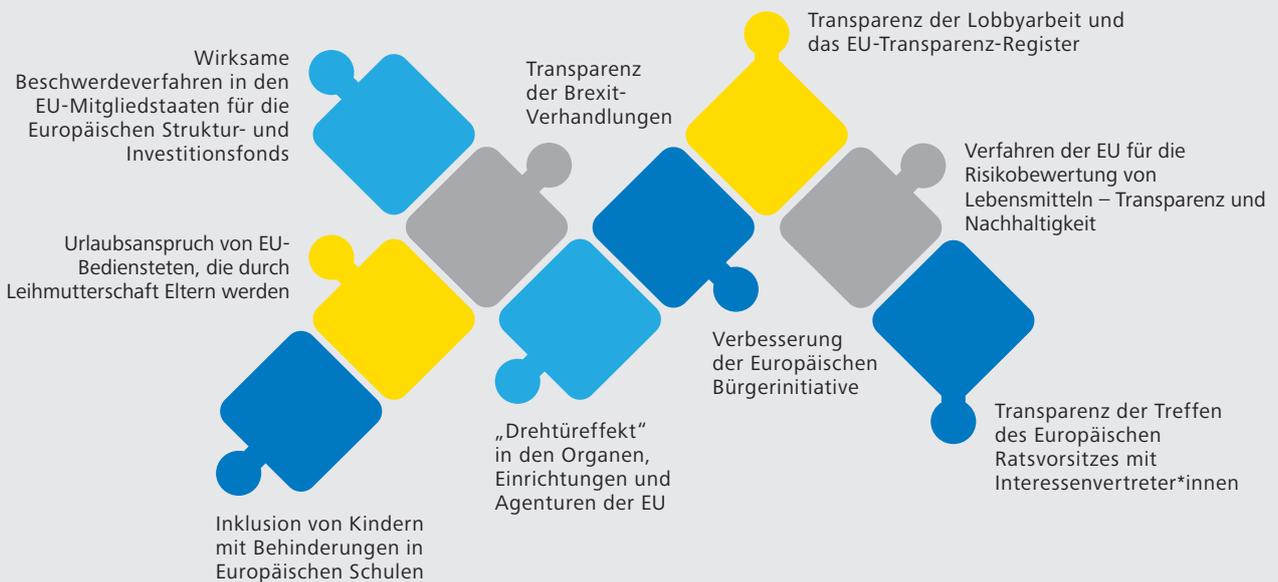
aus eigener Initiative ein, entweder weil sie ein systemisches Problem festgestellt hat, dessen Lösung im Interesse der Öffentlichkeit ist, oder weil sie in einer oder mehreren Beschwerden auf ein Problem von systemischer Bedeutung hingewiesen wurde.

## Themen der strategischen Arbeit 2019

### Strategische Untersuchungen



### Strategische Initiativen (Auskunftsersuchen, informelle Untersuchungen)





### 4.1.2 Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten fallen

2019 erhielt die Europäische Bürgerbeauftragte mehr als 1 300 Beschwerden, die nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fielen, zumeist, weil sie nicht die Arbeit eines Organs oder einer Einrichtung der Europäischen Union betrafen. Die meisten dieser Beschwerden erreichten sie aus Spanien, Polen und Deutschland.

Diese Beschwerden betrafen in erster Linie Probleme von Beschwerdeführer\*innen mit nationalen, regionalen oder lokalen öffentlichen Stellen, nationalen oder internationalen Gerichten (z. B. dem Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte) und privaten Stellen (unter anderem Fluggesellschaften, Banken oder Online-Unternehmen und Online-Plattformen). In einigen Fällen wandten sich Bürger\*innen in der irrigen Annahme an die Bürgerbeauftragte, dass es sich bei ihr um ein Beschwerdeorgan handelt, das für die Arbeit nationaler oder regionaler Ombudsstellen zuständig ist.

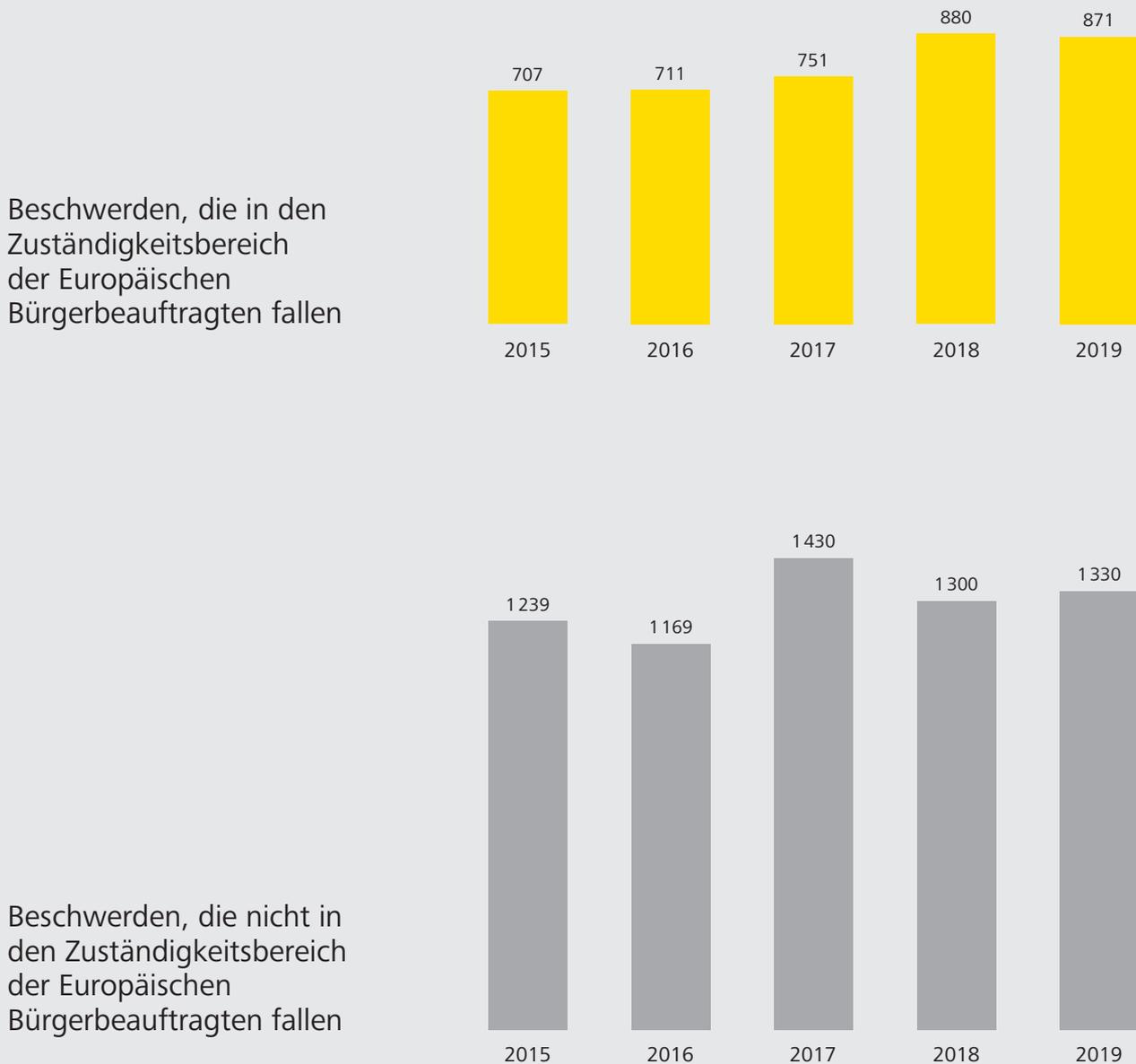
Derartige Beschwerden betrafen zumeist Aspekte aus den Bereichen Sozialversicherung, Gesundheitsvorsorge, Besteuerung und Verbraucherschutz. 2019 erhielt die Bürgerbeauftragte auch eine große Zahl von Beschwerden von EU-Bürger\*innen, die in einem anderen Mitgliedstaat der EU als dem eigenen lebten. Dieser Personenkreis beklagte Schwierigkeiten bei der Registrierung für die Wahl zum Europäischen Parlament im Jahr 2019 und/oder bei der Abstimmung bei dieser Wahl.

Ferner erhielt die Bürgerbeauftragte Beschwerden, die sich zwar gegen eine Einrichtung oder ein Organ der EU richteten, aber dennoch nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fielen. Diese Kategorie von Beschwerden betraf die politische Arbeit oder die Rechtsetzungsarbeit dieser Einrichtungen oder die gerichtliche Arbeit des Gerichtshofs der Europäischen Union.

Die Bürgerbeauftragte antwortete allen Hilfesuchenden in der Sprache, in der auch die Beschwerden verfasst waren. Sie erläuterte ihren Zuständigkeitsbereich und empfahl nach Möglichkeit andere Stellen, die dem/der Betroffenen weiterhelfen könnten. Die Bürgerbeauftragte übermittelte Beschwerden auch an die Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, wenn Beschwerdeführer\*innen hierzu ihr Einverständnis erklärt haben.

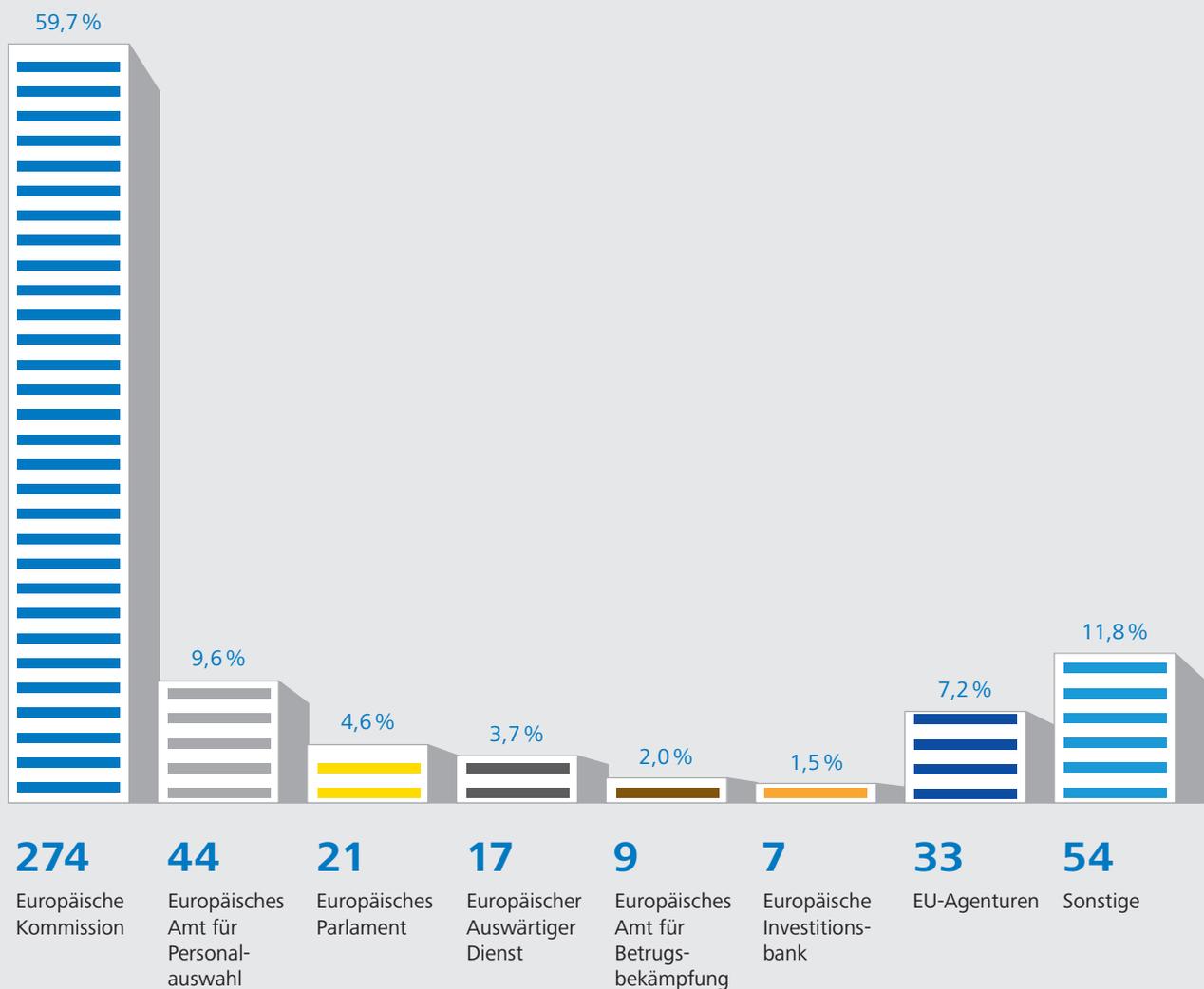
Beschwerdeführer\*innen, die ihre Unzufriedenheit über bestimmte EU-Rechtsvorschriften zum Ausdruck brachten, empfahl die Bürgerbeauftragte in der Regel, sich an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments zu wenden. Beschwerdeführer\*innen, die auf Probleme in Zusammenhang mit der Umsetzung des EU-Rechts hinwiesen, wurden an nationale oder regionale Bürgerbeauftragte oder an EU-Netzwerke wie SOLVIT oder „Ihr Europa – Beratung“ verwiesen. Alternativ wurden die Beschwerdeführer\*innen von der Möglichkeit in Kenntnis gesetzt, eine Vertragsverletzungsbeschwerde bei der Kommission einzureichen.

## Anzahl der Beschwerden 2015-2019



## 4.2 Betroffene Organe und Einrichtungen

Die von der Europäischen Bürgerbeauftragten 2019 durchgeführten Untersuchungen betrafen die folgenden Organe und Einrichtungen



*Hinweis:* Die Untersuchung aus eigener Initiative OI/1/2019/MIG betraf zwei Einrichtungen. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100%.

## 4.3 Beschwerdegegenstände

### Gegenstand der von der Europäischen Bürgerbeauftragten abgeschlossenen Untersuchungen 2019



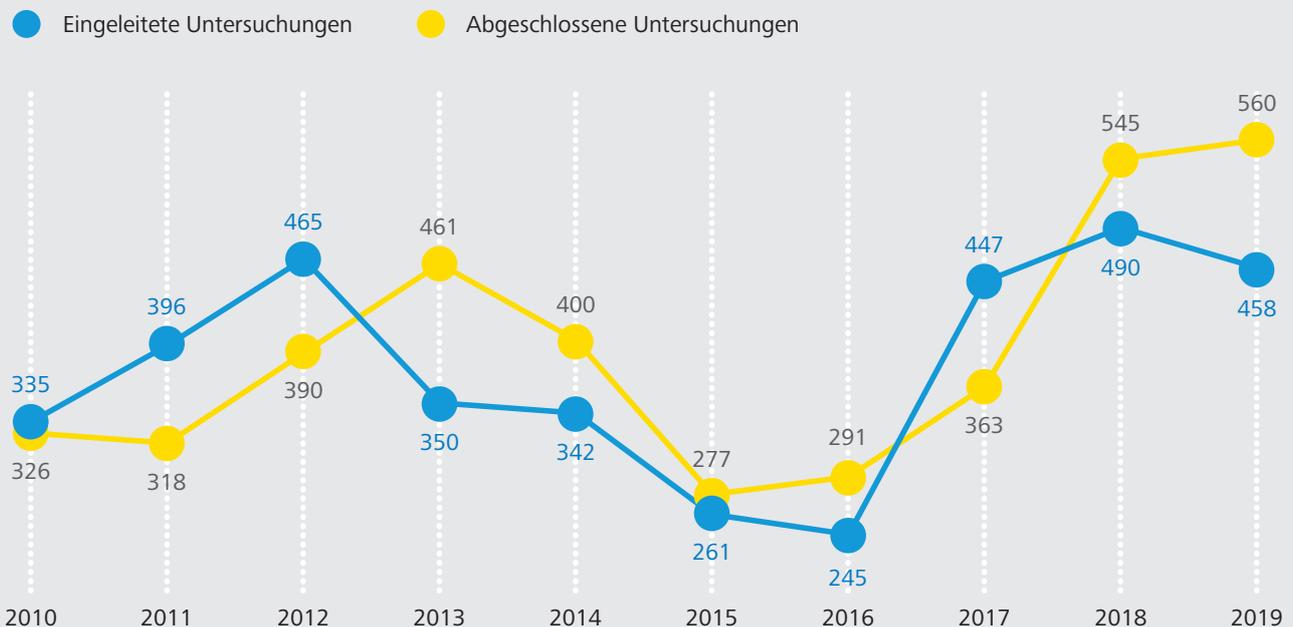
*Hinweis:* Einige der von der Bürgerbeauftragten abgeschlossenen Untersuchungen betrafen mehrere Beschwerdegegenstände. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

## 4.4 Erzielte Ergebnisse

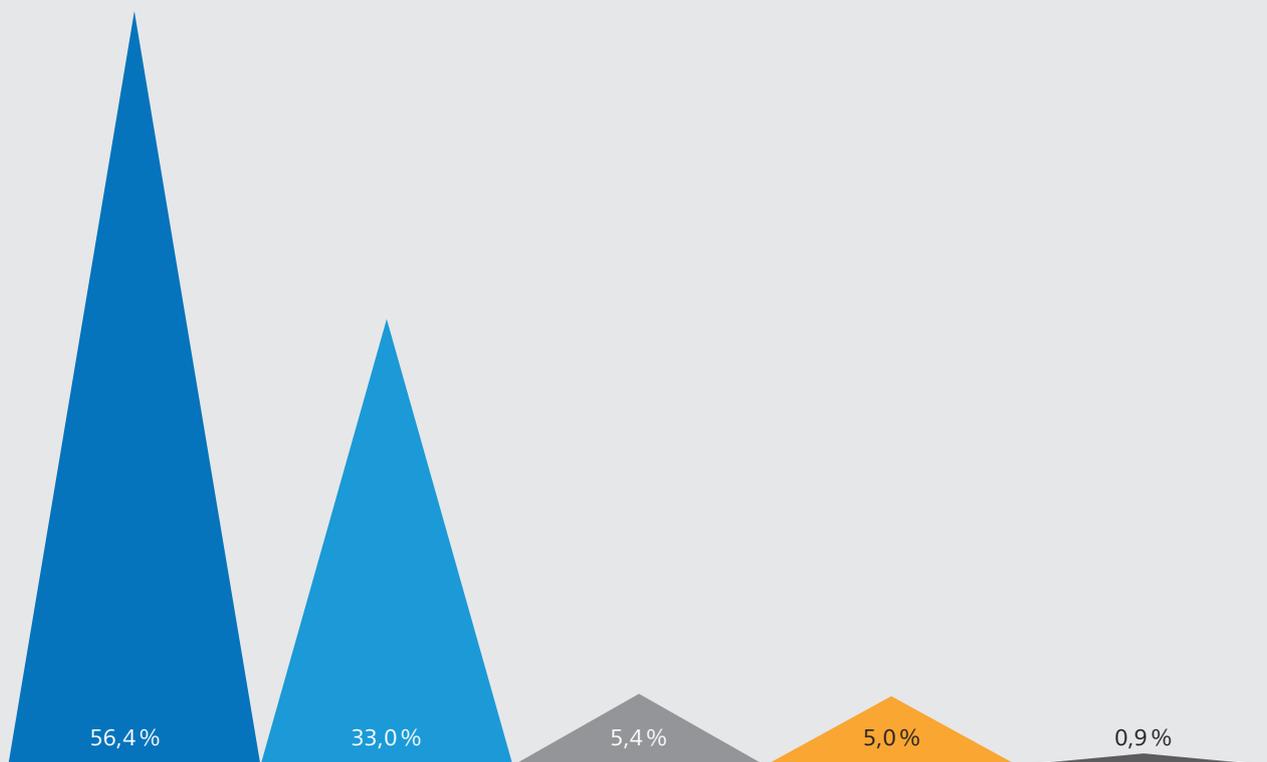
### Maßnahmen der Europäischen Bürgerbeauftragten bei neuen Beschwerden 2019



### Entwicklung der Untersuchungen der Europäischen Bürgerbeauftragten (Anzahl)



## Ergebnisse der von der Europäischen Bürgerbeauftragten abgeschlossenen Untersuchungen 2019



**316** Kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt

**187** Von dem Organ bzw. der Einrichtung beigelegt, Lösungen oder Teillösungen erzielt

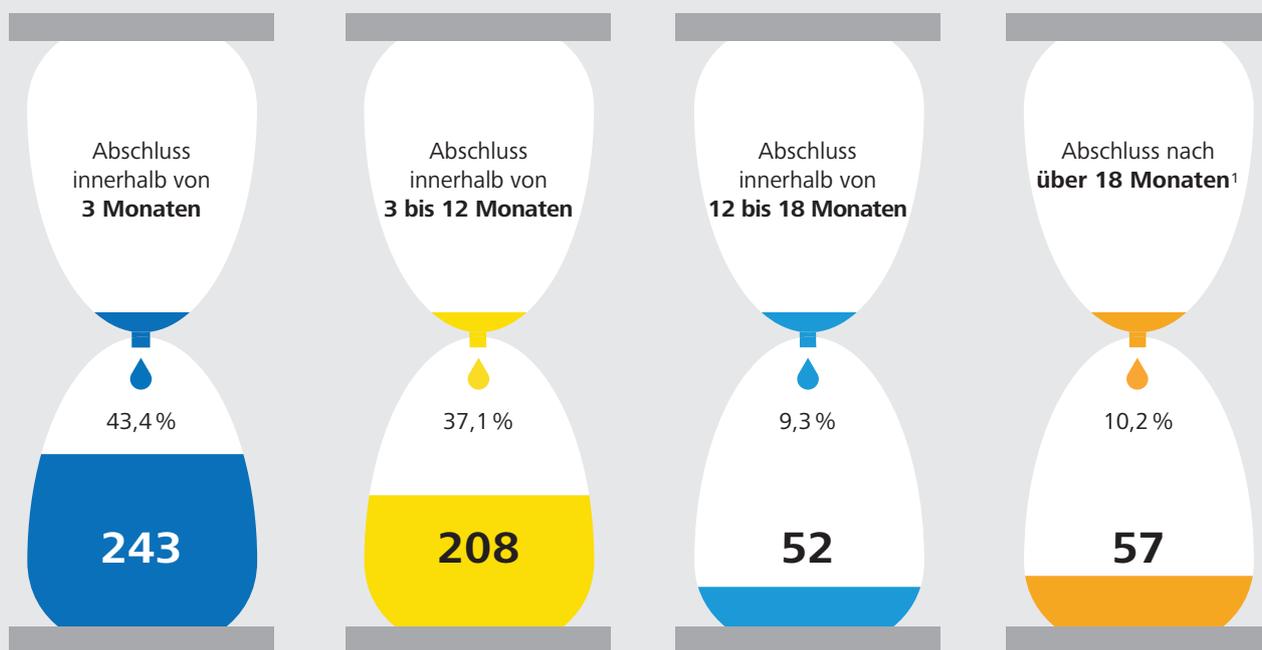
**30** Weitere Untersuchungen nicht gerechtfertigt

**29** Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt, Empfehlung vollständig oder teilweise zugestimmt

**5** Sonstiges

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

## Dauer der Untersuchung in den von der Europäischen Bürgerbeauftragten geschlossenen Fälle 2019 (durchschnittlich unter sieben Monate)



1. Einige komplexe Fälle erfordern mehrere Konsultationsrunden mit dem/der Beschwerdeführer\*in und dem betreffenden Organ.

## 4.5 Berücksichtigung der Vorschläge der Bürgerbeauftragten

Im Zusammenhang mit den Untersuchungen kann die Bürgerbeauftragte den Organen und Einrichtungen der EU Vorschläge für die Lösung eines Problems oder die Verbesserung ihrer Verwaltungspraxis unterbreiten. Diese Vorschläge erfolgen in Form von Lösungen, Empfehlungen und Vorschlägen.

Jedes Jahr führt die Bürgerbeauftragte eine umfassende Analyse der Reaktionen der Organe und Einrichtungen auf ihre Vorschläge im Rahmen der im Vorjahr abgeschlossenen Untersuchungen durch. Diese Analyse, die die Quoten für die Berücksichtigung der Vorschläge oder andere konkrete Beispiele für den Nachweis der Auswirkung und Bedeutung der Tätigkeit der Bürgerbeauftragten umfasst, werden im jährlich erscheinenden [Bericht \*Putting it right?\*](#) veröffentlicht.

2018 kamen die Organe und Einrichtungen der EU in 77 % der Fälle den Vorschlägen der Bürgerbeauftragten nach. Dies entspricht einem geringfügigen Rückgang gegenüber der Quote von 81 %, die 2017 erreicht wurde. Die Organe und Einrichtungen nahmen 90 der 117 Verbesserungsvorschläge der Bürgerbeauftragten positiv auf. In 69 Fällen wurden Vorschläge unterbreitet; bei 52 dieser Fälle unternahmen die Organe und Einrichtungen Schritte zur Verbesserung ihrer Tätigkeit. Bei elf Einrichtungen betrug die Quote für die Berücksichtigung der Vorschläge 100 %; bei der Europäischen Kommission, die in den meisten Fällen betroffen war, betrug dieser Wert 70,9 %.

Der Bericht für das Jahr 2019 wird Ende 2020 verfügbar sein.

5

---

# Wahl der Europäischen Bürgerbeauftragten

Im Dezember 2019 wurde Emily O'Reilly erneut für eine weitere Amtszeit zur Europäischen Bürgerbeauftragten gewählt.

Zu Beginn der jeweiligen Wahlperiode bestimmt das Europäische Parlament in Direktwahl die/den Europäische\*n Bürgerbeauftragte\*n. Wie bei den Mitgliedern des Europäischen Parlaments dauert die Amtszeit der/des Bürgerbeauftragten fünf Jahre.

Das [Verfahren für die Wahl der/des Bürgerbeauftragten](#) für die nächste Amtszeit wurde mit der Veröffentlichung des [Aufrufs für Nominierungen](#) im Amtsblatt der EU am 30. August offiziell eingeleitet. Fünf Bewerber\*innen gelang es, die erforderlichen 40 Mitglieder des Europäischen Parlaments bis zum Ende der Frist am 30. September davon zu überzeugen, ihre Kandidatur mit ihrer Unterschrift zu unterstützen. Außer der amtierenden Bürgerbeauftragten, Emily O'Reilly, die sich zur Wiederwahl gestellt hatte, kandidierten Giuseppe Fortunato (Italien), Julia Laffranque (Estland), Nils Muižnieks (Lettland) und Cecilia Wikström (Schweden).

Im Rahmen des Verfahrens für die Prüfung der Qualifikation der Kandidat\*innen veranstaltete der Petitionsausschuss des Parlaments am 3. Dezember jeweils Anhörungen mit den einzelnen Kandidat\*innen. In den Anhörungen konnten die Bewerber\*innen die Schwerpunkte ihrer Arbeit für den Fall ihrer Wahl vorstellen; zudem mussten sie die Fragen von Mitgliedern des Europäischen Parlaments beantworten.

Die Wahl selbst fand am 17./18. Dezember statt; das Parlament stimmte in einer Plenarsitzung über die fünf Kandidat\*innen ab. Da kein\*e Bewerber\*in in den ersten beiden Runden die erforderliche Stimmenmehrheit erreichte, fanden die dritte und vierte Abstimmung mit den beiden Bewerber\*innen mit der höchsten Stimmenzahl statt. Emily O'Reilly konnte 320 der 600 abgegebenen Stimmen auf sich vereinen und war damit [als Bürgerbeauftragte wiedergewählt](#).

In [einer Erklärung](#) nach ihrer Wiederwahl dankte Emily O'Reilly den Mitgliedern des Europäischen Parlaments für ihre fraktionsübergreifende Unterstützung und sicherte zu, sie werde weiterhin „sicherstellen, dass die EU auch künftig die höchsten Standards in den Bereichen Verwaltung, Transparenz und Ethik einhalten wird“.



### European Ombudsman

Emily O'Reilly has been re-elected by [@Europarl\\_EN](#) with 320 votes in favour out of 600 votes cast. Her second mandate will last for five years.

Press release <https://europa.eu/!jv79KM>



“For the next five years, I will help ensure the EU maintains the highest standards in administration, transparency and ethics. Europeans expect and deserve nothing less.”

Emily O'Reilly



Das Europäische Parlament hat Emily O'Reilly mit 320 von 600 abgegebenen Stimmen wiedergewählt. Ihre zweite Amtszeit dauert fünf Jahre.

Emily O'Reilly: „Ich werde in den kommenden fünf Jahren meinen Beitrag dazu leisten sicherzustellen, dass die EU auch künftig die höchsten Standards in den Bereichen Verwaltung, Transparenz und Ethik einhalten wird. Die Europäer\*innen erwarten und verdienen nichts weniger.“

6

---

# Mittelausstattung

## 6.1 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 Gebäude, Mobiliar, Ausrüstung und verschiedene Sachausgaben und Titel 3 die Ausgaben im Zusammenhang mit der Durchführung der allgemeinen Aufgaben der Einrichtung. 2019 standen Haushaltsmittel in Höhe von 11 496 261 EUR zur Verfügung.

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

## 6.2 Mittelverwendung

Die Bürgerbeauftragte nimmt jedes Jahr einen [Jährlichen Managementplan](#) mit konkreten Maßnahmen an, die das Büro zu ergreifen beabsichtigt, um die Ziele und Prioritäten der fünfjährigen Strategie der Bürgerbeauftragten, „[Die nächsten Schritte bis 2019](#)“, umzusetzen. Der Jährliche Managementplan für das Jahr 2019 ist der fünfte auf dieser Strategie beruhende Plan.

Die Einrichtung verfügt über hoch qualifizierte mehrsprachige Mitarbeiter\*innen und über ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis in Führungspositionen. Damit ist gewährleistet, dass Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit in den 24 Amtssprachen der EU bearbeitet werden können und das Bewusstsein für die Tätigkeit der Europäischen Bürgerbeauftragten in der gesamten EU geschärft werden kann. 2019 wies der Stellenplan der Bürgerbeauftragten 66 Stellen aus. Darüber hinaus beschäftigte sie zwölf Vertragsbedienstete und bot neun neuen Praktikant\*innen die Möglichkeit, Arbeitserfahrung zu sammeln.

Ausführliche Informationen über die Aufbauorganisation des Büros der Bürgerbeauftragten und die Aufgaben der einzelnen Referate können von der [Website der Bürgerbeauftragten](#) abgerufen werden.

---

# Kontaktaufnahme zur Europäischen Bürgerbeauftragten

## Telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

## E-Mail

eo@ombudsman.europa.eu

## Unsere Büros



### Straßburg

#### Postanschrift

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

#### Besucheranschrift

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

## Internet

-  [ombudsman.europa.eu](http://ombudsman.europa.eu)
-  [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)
-  [instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
-  [linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
-  [youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)



### Brüssel

#### Postanschrift

Méiateur européen  
Rue Wiertz  
B-1047 Bruxelles

#### Besucheranschrift

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

Dieser *Jahresbericht* ist im Internet abrufbar unter:  
[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Europäische Union, 2020

Sofern nicht anders angegeben, sind alle Fotos und Abbildungen © Europäische Union, ausgenommen das Cover (© MarianVejcik/iStock).

Nachdruck bei Quellenangabe für den Unterricht und für nichtkommerzielle Zwecke gestattet.

Gesetzt in FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-158-3	ISSN 1680-3795	doi:10.2869/871883	QK-AA-20-001-DE-C
PDF	ISBN 978-92-9483-091-3	ISSN 1680-3914	doi:10.2869/975375	QK-AA-20-001-DE-N
HTML	ISBN 978-92-9212-980-4	ISSN 1680-3914	doi:10.2869/53574	QK-AA-20-001-DE-Q

Falls Sie eine Großdruckfassung dieser Veröffentlichung benötigen, wenden Sie sich bitte an das Amt der Bürgerbeauftragten.



Amt für Veröffentlichungen  
der Europäischen Union