



Europäische Ombudsstelle

**Jahresbericht
2020**

DE



Europäische Ombudsstelle

**Jahresbericht
2020**

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Einleitung | 4 |
| 2020 auf einen Blick | 7 |
| Wichtigste Themen | 9 |
| 2.1. Untersuchungen und Initiativen im Zusammenhang mit COVID-19 | 10 |
| 2.2. Ethische Fragen | 12 |
| 2.3. Grundrechte | 13 |
| 2.4. Transparenz der Entscheidungsprozesse in Umweltangelegenheiten | 14 |
| 2.5. Rechenschaftspflicht bei Entscheidungsprozessen | 15 |
| 2.6. Transparenz bei der Lobbyarbeit | 16 |
| 2.7. Zugang zu Dokumenten | 18 |
| 25 Jahre Europäische Ombudsstelle | 20 |
| „Die nächsten Schritte bis 2024“ | 23 |
| Beschwerden und Untersuchungen: So helfen wir der Öffentlichkeit | 25 |
| 5.1. Art und Urheber der Beschwerden | 26 |
| 5.2. Betroffene Organe und Einrichtungen | 32 |
| 5.3. Beschwerdegegenstände | 33 |
| 5.4. Erzielte Ergebnisse | 34 |
| 5.5. Wirkung und Erfolge | 37 |
| Kommunikation und Zusammenarbeit | 38 |
| 6.1. Kommunikation | 39 |
| 6.2. Beziehungen zu Organen und Einrichtungen der EU | 41 |
| 6.3. Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse | 43 |
| Mittelausstattung | 45 |
| 7.1. Haushaltsplan | 46 |
| 7.2. Mittelverwendung | 46 |
| Kontaktaufnahme zur Europäischen Bürgerbeauftragten | 47 |

Einleitung



Emily O'Reilly, Europäische Bürgerbeauftragte.

Das Jahr 2020 war für viele Menschen weltweit ein tragisches Jahr. In der COVID-19-Pandemie haben wir geliebte Menschen verloren, und viele litten und leiden noch immer unter dieser schweren Erkrankung. Dieses Jahr hat uns auch eindringlich vor Augen geführt, wie wichtig eine öffentliche Verwaltung ist, auf deren Kompetenz und Rechenschaftspflicht wir vertrauen können. Die Pandemie hat das Leben der Menschen auf den Kopf gestellt und setzt unsere Gesundheitssysteme, unsere Gesellschaften und unsere Volkswirtschaften massiv unter Druck. Auf EU-Ebene mussten schnell Entscheidungen getroffen werden – über EU-Finanzmittel, die Beschaffung von Produkten und Dienstleistungen zur Bekämpfung der Pandemie und die Frage, welchen politischen Maßnahmen Vorrang eingeräumt werden sollte.

Gerade in schwierigen Zeiten muss eine gute Verwaltungspraxis den höchsten Standards entsprechen, um der Öffentlichkeit die Sicherheit und das Vertrauen zu vermitteln, dass die ergriffenen Maßnahmen die richtigen sind und ordnungsgemäß umgesetzt werden.

Als Europäische Bürgerbeauftragte habe ich die Aufgabe, diesen Prozess zu unterstützen. Daher haben wir die Europäische Kommission im April darauf hingewiesen, dass alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Pandemie möglichst transparent getroffen werden müssen. Im Juli übermittelten wir Informationersuchen an die Europäische Arzneimittel-Agentur, die Europäische Investitionsbank und die Kommission und leiteten zwei Untersuchungen ein, die den Rat der EU und das Europäische Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten zum Gegenstand hatten. Unser Ziel ist es, dafür zu sorgen, dass alle Entscheidungsprozesse im Zusammenhang mit der Pandemie – sei es bei der Beurteilung neuer Arzneimittel oder der Auswahl zu finanzierender Projekte – klar, öffentlich zugänglich und gerechtfertigt sind. Um sicherzustellen, dass unsere Fallbearbeitung ohne Unterbrechung weitergeführt werden konnte, gingen wir zügig zur digitalen Arbeit über, sodass 2020 eine ähnlich hohe Anzahl von Beschwerden bearbeitet werden konnte wie im Vorjahr.

Im Berichtsjahr wurden auch Untersuchungen durchgeführt, die höchst relevante Erkenntnisse für die gesamte EU-Verwaltung hervorbrachten. In einem Fall stellten wir im Zusammenhang mit dem Wechsel des Exekutivdirektors der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde (EBA) zu einer Lobbygruppe der Finanzbranche einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest. Die EBA akzeptierte unsere Empfehlung und setzte sie um. In einem anderen Fall, der das nachhaltige Finanzwesen betraf, kamen wir zu dem Schluss, dass die einschlägigen

EU-Rechtsvorschriften zu unpräzise sind, um eine ordnungsgemäße Beurteilung von Interessenkonflikten im Zusammenhang mit Entscheidungen über die Vergabe von EU-finanzierten Aufträgen zu ermöglichen.

Wir führten mehrere wichtige Untersuchungen zur Transparenz der Entscheidungsfindung im Zusammenhang mit Umweltangelegenheiten durch. Eine dieser Untersuchungen betraf die Frage, warum eine „Nachhaltigkeitsprüfung“ nicht vor dem Abschluss des EU-Mercosur-Handelsabkommens fertiggestellt wurde. In einer weiteren wurde geprüft, ob die Europäische Zentralbank ausreichende Umweltinformationen über die von ihr finanzierten Projekte offenlegt.

Als Ombudsstelle haben wir auch die Aufgabe, früheren Untersuchungen nachzugehen und sicherzustellen, dass die angenommenen Empfehlungen umgesetzt werden. Daher habe ich eine Folgeuntersuchung zu der Frage eingeleitet, wie das „Beschwerdeverfahren“ der Europäischen Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex) – das im Nachgang zu einer früheren Untersuchung der Ombudsstelle eingerichtet wurde – in der Praxis funktioniert.

Das Jahr 2020 war ein besonderes Jahr für die Europäische Ombudsstelle: Wir feierten unser 25-jähriges Jubiläum. Dies bot uns die Gelegenheit, uns vor Augen zu führen, was die Ombudsstelle heute ist: Eine vertrauenswürdige Hüterin von Transparenz und ethischen Standards in der EU-Verwaltung. In diesem Zusammenhang haben wir das Profil der Fälle rekapituliert, mit denen wir uns im Laufe der Jahre befasst haben, und an die positiven Veränderungen erinnert, die wir mit unserer Arbeit in den Organen und Einrichtungen der EU bewirkt haben. In vielen Fällen waren unmittelbare Ergebnisse zu erkennen, aber darüber hinaus hat sich gezeigt, dass unsere Tätigkeit im Zeitverlauf insgesamt einen positiven Einfluss hatte. Bei unserem Rückblick wurde uns umso stärker bewusst, dass andere Einflussgrößen unsere Arbeit begleiten, für die wir sehr dankbar sind – darunter ein engagiertes und unterstützendes Europäisches Parlament, eine lebhaftes Zivilgesellschaft, starke Medien und EU-Organen, die an den Wert der Arbeit einer Ombudsstelle glauben.

Ich freue mich darauf, ab 2021 unsere neue Strategie „Die nächsten Schritte bis 2024“ umzusetzen, in der wir festgelegt haben, wie ich künftig die EU-Verwaltung weiterhin positiv beeinflussen, die praktische Relevanz unserer Arbeit gewährleisten und – durch die Sensibilisierung der Öffentlichkeit für unsere Tätigkeit – die Bürger*innen dabei unterstützen werde, die ihnen durch die Verträge und die Charta der Grundrechte garantierten Rechte wahrzunehmen.



Emily O'Reilly

1

2020 auf einen Blick



2

Wichtigste Themen

Die Bürgerbeauftragte unterstützt Bürger*innen, Unternehmen und Organisationen bei Auseinandersetzungen mit den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Europäischen Union. Die Palette der auftretenden Probleme reicht von mangelnder Transparenz in Entscheidungsprozessen über die Verweigerung des Zugangs zu Dokumenten bis hin zu Grundrechtsverletzungen und Vertragsstreitigkeiten. Das Profil der eingereichten Beschwerden ändert sich in Abhängigkeit von den Sorgen und Nöten, denen sich die Europäer*innen in einem bestimmten Jahr gegenübersehen. Der diesjährige Jahresbericht beinhaltet neue Abschnitte zu Untersuchungen im Zusammenhang mit COVID-19 und der Transparenz der Entscheidungsprozesse in Umweltangelegenheiten. Die einzelnen Abschnitte bieten jeweils einen Überblick über die wichtigsten Fälle in einem bestimmten Themenbereich.

2.1. Untersuchungen und Initiativen im Zusammenhang mit COVID-19



Infografik zur Reaktion der EU auf die COVID-19-Krise: Beispiele für die von der EU ergriffenen Maßnahmen.

Als Reaktion auf die nie dagewesene Situation, vor die uns die COVID-19-Pandemie stellt, mussten viele Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU gezielte Maßnahmen ergreifen und ihre Arbeitsabläufe an die Herausforderungen dieser Notlage anpassen. Die Maßnahmen reichten von der Unterstützung der Koordinierung der Reaktion des öffentlichen Gesundheitswesens in der EU über die Zulassung einschlägiger Arzneimittel bis hin zu wirtschaftlichen Maßnahmen zur Abfederung der sozialen und wirtschaftlichen Folgen der Krise.

Im April 2020 begann die Bürgerbeauftragte mit der Untersuchung der Tätigkeiten der EU-Verwaltung im Zusammenhang mit der COVID-19-Krise. Sie rief der Europäischen Kommission und dem Europäischen Rat in Erinnerung, dass deren Transparenzpflichten während einer Krise keineswegs an Bedeutung verlieren.

Im Rahmen ihrer Aufgabe, die Tätigkeiten der unmittelbar mit der Reaktion auf die Pandemie befassten Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU zu überwachen, richtete die Bürgerbeauftragte im Juli 2020 drei Informationsersuchen an die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA), die Europäische

Investitionsbank (EIB) und die Kommission und leitete zwei Untersuchungen betreffend das Europäische Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC) und den Rat der EU ein.

Die Bürgerbeauftragte befasste sich mit der Vorgehensweise des ECDC bei der Erhebung und Kommunikation von Daten im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie. Das Untersuchungsteam der Bürgerbeauftragten nahm Einsicht in Dokumente, welche die Aufgaben des ECDC im Zusammenhang mit der Verwaltung von Informationen über die Pandemie betrafen, und traf im Oktober 2020 mit Vertreter*innen des ECDC zusammen. Anschließend ersuchte die Bürgerbeauftragte um weitere Informationen über bestimmte Tätigkeitsbereiche des ECDC, unter anderem über die Transparenz seiner schnellen Risikobewertung. Ziel der Untersuchung war es, einige der Probleme zu ermitteln, welche die Bemühungen des ECDC um die Bekämpfung der Pandemie beeinträchtigt haben könnten.

Im Rahmen der den Rat betreffenden Untersuchung bewertete die Bürgerbeauftragte dessen Entscheidung, vorübergehend von seinem üblichen

Beschlussfassungsverfahren abzuweichen, und die Auswirkungen dieser Entscheidung auf die Transparenz des Verfahrens.

Die Bürgerbeauftragte erkundigte sich bei der Kommission nach der Transparenz der ihr erteilten wissenschaftlichen Beratung, ihrer Treffen mit Interessenvertreter*innen und ihrer Entscheidungen im Zusammenhang mit der öffentlichen Auftragsvergabe in Notsituationen. Die EIB übermittelte der Bürgerbeauftragten Informationen darüber, wie sie bei der Verabschiedung von Maßnahmen zur Abfederung der wirtschaftlichen Folgen der Krise Transparenz und eine gute Verwaltungspraxis sicherstellt. In Beantwortung der Fragen der Bürgerbeauftragten erklärte die EMA, sie sei entschlossen, ihre Unabhängigkeit bei der Bewertung von COVID-19-Arzneimitteln zu gewährleisten und klinische Daten über diese Arzneimittel zu veröffentlichen.

Die Bürgerbeauftragte leitete im Zusammenhang mit COVID-19 mehrere Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden ein, die unter anderem die **Entscheidung der Kommission** betrafen, keine bezahlten Verlängerungen für von der COVID-19-Pandemie betroffene Projekte zu gewähren. Die Beschwerdeführer*innen – im Rahmen von Marie-Sklodowska-Curie-Maßnahmen (MSCA) tätige Forschende – brachten vor, die von der Kommission ergriffenen Maßnahmen seien unzureichend, da es ihnen ohne zusätzliche Mittel nicht möglich sei, ihre Forschungsarbeit fortzusetzen. In einem Schreiben, in dem sie ihr vorläufiges Ergebnis darlegte, ersuchte die Bürgerbeauftragte die Kommission, die Bereitstellung einer Online-Plattform für die Forschungsgemeinde in Erwägung zu ziehen, über die Probleme im Zusammenhang mit den durch die COVID-19-Krise bedingten Einschränkungen gemeldet werden können. Darüber hinaus ersuchte die Bürgerbeauftragte die Kommission nachdrücklich, sich weiterhin um Lösungen für alle im Rahmen von MSCA tätigen Forschenden zu bemühen, deren Arbeit durch die COVID-19-Krise beeinträchtigt wurde, und den Empfängerorganisationen naheulegen, diese Lösungen in Anspruch zu nehmen. Die Untersuchung wird im Jahr 2021 fortgeführt.



European Ombudsman

We have asked @EU_Commission how it ensures #transparency in relation to:

- Lobbying during the #COVID19 crisis
- Emergency public procurement
- Scientific advice concerning the pandemic

europa.eu/IXk93Ry



Wir haben uns bei der Europäischen Kommission erkundigt, wie sie die Transparenz in den folgenden Bereichen sicherstellt:

- Lobbyarbeit während der COVID-19-Krise
- Öffentliche Auftragsvergabe in Notsituationen
- Wissenschaftliche Beratung zur Pandemie

2.2. Ethische Fragen

Nach Beschwerden von Mitgliedern des Europäischen Parlaments und einer zivilgesellschaftlichen Organisation leitete die Bürgerbeauftragte eine Untersuchung zu der Entscheidung der Kommission ein, den Auftrag für eine Studie über die Einbindung von ökologischen, sozialen und governance-bezogenen Kriterien (ESG-Kriterien) in die EU-Bankenvorschriften an BlackRock Investment Management zu vergeben. Es wurde untersucht, wie das von dem Unternehmen im Ausschreibungsverfahren für die Durchführung der Studie eingereichte Angebot von der Kommission beurteilt wurde.

Die Bürgerbeauftragte **stellte fest**, dass das Angebot des Unternehmens Anlass zu Bedenken gab, da es als der weltweit größte Vermögensverwalter ein finanzielles Interesse an dem Sektor hat, der Gegenstand der Studie ist. Darüber hinaus könnte der von dem Unternehmen gebotene niedrige Preis als Teil einer Strategie betrachtet werden, Einblicke in das Regelungsumfeld für diesen Sektor zu erhalten und Einfluss darauf zu nehmen. Infolgedessen gelangte die Bürgerbeauftragte zu dem Ergebnis, dass die Kommission bei der Prüfung etwaiger Interessenkonflikte, die die Fähigkeit des Unternehmens zur Vertragserfüllung beeinträchtigen könnten, wesentlich kritischer hätte vorgehen sollen. Angesichts der durch die EU-Vorschriften über die öffentliche Auftragsvergabe gesetzten Grenzen stellte die Bürgerbeauftragte jedoch fest, dass in diesem Fall kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag.

Die Bürgerbeauftragte schlug vor, dass die Kommission ihre internen Leitlinien für das öffentliche Auftragswesen für politikbezogene Dienstleistungsaufträge überarbeitet, um den Bediensteten Klarheit darüber zu geben, wann Bieter wegen Interessenkonflikten, die die Auftragserfüllung beeinträchtigen könnten, auszuschließen sind. Darüber hinaus regte die Bürgerbeauftragte an, dass die Kommission eine Verschärfung der Interessenkonflikte betreffenden Bestimmungen der Haushaltsordnung – d. h. der EU-Rechtsvorschriften über die Durchführung von Vergabeverfahren für aus dem EU-Haushalt finanzierte Aufträge – in Betracht zieht. Die Bürgerbeauftragte richtete ein Schreiben an die Unionsgesetzgeber, um diese insbesondere mit Blick auf die Haushaltsordnung auf ihre Entscheidung aufmerksam zu machen.



European Ombudsman

Decision to award a contract to @BlackRock to study integrating sustainable finance #ESG objectives into @EU_Finance rules – @EU_Commission should have been more rigorous in verifying whether there was a #conflictofinterest

PRESS RELEASE: europa.eu/!Xk47Tx



European Ombudsman

Die Europäische Kommission hätte kritischer prüfen müssen, ob ein Interessenkonflikt vorlag, als sie entschied, den Auftrag für eine Studie über die Einbindung von ökologischen, sozialen und governance-bezogenen Kriterien für ein nachhaltiges Finanzwesen in die EU-Bankenvorschriften an BlackRock Investment Management zu vergeben.

Emily O'Reilly: „Es hätten Fragen zur Motivation, zur Preisstrategie und dazu gestellt werden sollen, ob die internen Maßnahmen des Unternehmens zur Vermeidung von Interessenskonflikten wirklich ausreichend waren.“

2.3. Grundrechte

Im November 2020 leitete die Bürgerbeauftragte eine Untersuchung zum Umgang der Europäischen Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex) mit mutmaßlichen Verstößen gegen Grundrechte ein. Ziel der Untersuchung ist zum einen, die Wirksamkeit und Transparenz des „Beschwerdeverfahrens“ von Frontex zu beurteilen, das Personen zur Verfügung steht, die sich im Rahmen von Frontex-Grenzoperationen in ihren Rechten verletzt fühlen. Zum anderen sollen die Rolle und Unabhängigkeit des „Grundrechtsbeauftragten“ von Frontex bewertet werden.




European Ombudsman

We have opened an inquiry into [@Frontex](#).

We will assess:

- effectiveness & transparency of their 'Complaints Mechanism'
- role and independence of their 'Fundamental Rights Officer'

europa.eu/!Jx49Qv



Wir haben eine Untersuchung zur Arbeitsweise von Frontex eingeleitet.

Wir werden Folgendes bewerten:

- die Wirksamkeit und Transparenz ihres „Beschwerdeverfahrens“,
- die Rolle und Unabhängigkeit ihres „Grundrechtsbeauftragten“.

Bei der Einleitung der Untersuchung richtete die Bürgerbeauftragte eine Reihe **ausführlicher Fragen** an Frontex und erkundigte sich, wie und wann Frontex das Verfahren aktualisieren wird, um seinem erweiterten Mandat Rechnung zu tragen, was mit Beschwerdeführer*innen geschieht, die rückgeführt werden sollen während ihre Beschwerde noch bearbeitet wird, welche Rechtsbehelfe den Beschwerdeführer*innen offenstehen, wie Frontex

Beschwerden über nationale Behörden nachgeht, wie Personen, die von Frontex-Operationen betroffen sind, sich aber in Drittländern aufhalten, Beschwerden über mutmaßliche Verstöße gegen Grundrechte einlegen können und welche Rolle der Grundrechtsbeauftragte in diesem Verfahren wahrnimmt.

Darüber hinaus unterrichtete die Bürgerbeauftragte die Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse, um ihnen die Teilnahme an der Untersuchung zu ermöglichen.

Diese Untersuchung aus eigener Initiative ist eine Folgemaßnahme zu einer an Frontex gerichteten Empfehlung der Bürgerbeauftragten aus dem Jahr 2013, in der sie die Einrichtung eines individuellen Beschwerdeverfahrens anregte, für das der/die Grundrechtsbeauftragte zuständig sein sollte. Inzwischen wurde ein solches Verfahren geschaffen und weiterentwickelt, um im Rahmen des erweiterten Mandats von Frontex Garantien für die Wahrung der Grundrechte zu gewährleisten sowie eine erhöhte Rechenschaftspflicht der Agentur und einen besseren Rechtsbehelf für die von ihren Tätigkeiten betroffenen Personen sicherzustellen.

Eine andere wichtige **Untersuchung** zum Thema Grundrechte hat die Frage zum Gegenstand, wie die Kommission sicherzustellen beabsichtigt, dass die kroatischen Behörden im Rahmen von Grenzmanagementoperationen die Grundrechte wahren. Der Beschwerdeführer, Amnesty International, hatte Bedenken hinsichtlich des Grenzmanagements der kroatischen Behörden geäußert und auf mutmaßliche Menschenrechtsverletzungen im Zusammenhang mit „Push-backs“ von Migrant*innen und anderen Grenzoperationen hingewiesen. Der Beschwerdeführer zog in Zweifel, dass Kroatien einen „Überwachungsmechanismus“ eingerichtet hat – wozu es im Zusammenhang mit dem Erhalt von EU-Mitteln verpflichtet war –, um sicherzustellen, dass Grenzmanagementoperationen uneingeschränkt mit den Grundrechten und dem EU-Recht vereinbar sind.

Die Bürgerbeauftragte legte der Kommission eine Reihe von Fragen vor, um zu klären, welcher Art der Überwachungsmechanismus ist und wie die Kommission seine Einrichtung überprüft hat. Für den Fall, dass der Mechanismus eingerichtet wurde, sollen die Antworten auf die Fragen Aufschluss darüber geben, wie die Kommission seine Wirksamkeit geprüft hat und grundsätzlich sicherstellt, dass bei Grenzmanagementoperationen, für die EU-Mittel bereitgestellt werden, die Achtung der Grundrechte gewährleistet wird.

2.4. Transparenz der Entscheidungsprozesse in Umweltangelegenheiten

Im Jahr 2020 wurden mehrere Untersuchungen dazu durchgeführt, wie Entscheidungen im Zusammenhang mit Umwelt- und Nachhaltigkeitsfragen getroffen werden. Eine Gruppe zivilgesellschaftlicher Organisationen wandte sich an die Bürgerbeauftragte, nachdem es die Kommission versäumt hatte, vor dem Abschluss des Mercosur-EU-Handelsabkommens im Juni 2019 eine aktualisierte „Nachhaltigkeitsprüfung“ fertigzustellen. Die Beschwerdeführer*innen brachten vor, dass die Kommission mit diesem Versäumnis ihre eigenen Leitlinien für Nachhaltigkeitsprüfungen missachtet und gegen die EU-Verträge verstoßen hat, in denen Nachhaltigkeitsziele für den EU-Handel verankert sind. Des Weiteren äußerten die Beschwerdeführer*innen Bedenken hinsichtlich der Tatsache, dass der Zwischenbericht zur Nachhaltigkeitsprüfung noch nicht veröffentlicht war, als die Verhandlungen über das Handelsabkommen geführt wurden, und dass er nicht die aktuellsten Informationen enthielt, als er veröffentlicht wurde.

Die Bürgerbeauftragte richtete eine Reihe von Fragen an die Kommission und erkundigte sich unter anderem, wie die Kommission den Abschlussbericht zu verwenden beabsichtigt und ob das Standardverfahren für Nachhaltigkeitsprüfungen eingehalten wurde.

Des Weiteren **untersuchte** die Bürgerbeauftragte, wie die Kommission gewährleistet, dass die Nachhaltigkeit von Gasvorhaben geprüft wird, bevor diese in die Unionsliste der „Vorhaben von gemeinsamem Interesse“ (Projects of common interest, PCI) aufgenommen werden. Dabei handelt es sich um grenzüberschreitende Energieinfrastrukturvorhaben, die zur Verwirklichung der energie- und klimapolitischen Ziele der Union beitragen sollen. Die Kommission räumte ein, dass die Nachhaltigkeitsprüfung der eingereichten Gasvorhaben wegen fehlender Daten und ungeeigneter Methoden suboptimal gewesen sei, und erklärte, sie werde das Kriterium für die Bewertung der Nachhaltigkeit der für die Aufnahme in die nächste, im Jahr 2021 zu erstellende PCI-Liste vorgeschlagenen Vorhaben aktualisieren. Die Bürgerbeauftragte bedauerte zwar, dass in die vorherigen PCI-Listen Gasvorhaben aufgenommen wurden, deren Nachhaltigkeit keiner ordnungsgemäßen Prüfung unterzogen wurde, begrüßte jedoch die Zusage der Kommission, zu gewährleisten, dass diese Aktualisierung erfolgt, bevor die Entscheidung über die nächste PCI-Liste getroffen wird.

Im Juli leitete die Bürgerbeauftragte auf der Grundlage von Beschwerden einer Umweltschutzorganisation **drei Untersuchungen** im Zusammenhang mit der Offenlegung von Umweltinformationen durch die Europäische Investitionsbank (EIB) ein. Eine dieser Untersuchungen betrifft die Weigerung der EIB,



European Ombudsman

We made three suggestions to @EU_Commission to improve approval process of 'active substances' in pesticides:

- Approve only for uses deemed safe by @EFSA_EU
- Explain decisions in clear language
- Further limit use of the 'confirmatory data procedure'

<https://europa.eu/!pg87PB>



Wir haben der Europäischen Kommission drei Vorschläge zur Verbesserung des Genehmigungsverfahrens für in Pestiziden verwendete „Wirkstoffe“ unterbreitet:

- Genehmigung der Stoffe ausschließlich für Verwendungen, die von der EFSA als sicher erachtet werden
- Erläuterung der Entscheidungen in einer verständlichen Sprache
- Weitere Beschränkung der Anwendung des „Verfahrens für die Vorlage von bestätigenden Daten“

der Öffentlichkeit Zugang zu den Protokollen der Sitzungen zu gewähren, in denen ihr Direktorium die Finanzierung eines Biomasse-Vorhabens diskutiert hat. Die beiden anderen Untersuchungen haben die Frage zum Gegenstand, ob die EIB rechtzeitig hinreichende Umweltinformationen über von ihr direkt oder indirekt finanzierte Vorhaben bereitstellt.

Im November schloss die Bürgerbeauftragte eine **Untersuchung** bezüglich der Genehmigung von in Pestiziden verwendeten „Wirkstoffen“ durch die Kommission ab. Insbesondere befasste sich die Bürgerbeauftragte mit der Genehmigungspraxis der Kommission für Wirkstoffe, für die von der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) – der für die wissenschaftliche Sicherheitsbewertung zuständigen EU-Agentur – kritische Sicherheitsbedenken festgestellt wurden oder keine sichere Verwendung ermittelt werden konnte. Darüber hinaus untersuchte die

Bürgerbeauftragte erneut die Genehmigungspraxis der Kommission für Stoffe, für die zusätzliche Daten zum Nachweis ihrer Sicherheit erforderlich sind („Verfahren für die Vorlage von bestätigenden Daten“). Im Rahmen ihrer Untersuchung legte die Bürgerbeauftragte der Kommission im Einzelnen dar, warum deren derzeitige Verfahrenspraxis ihres Erachtens Anlass zu Bedenken gibt. Die Bürgerbeauftragte schloss die Untersuchung mit drei an die Kommission gerichteten Vorschlägen ab und regte an, dass die Kommission Stoffe nur für Verwendungen genehmigt, deren Sicherheit von der EFSA bestätigt wurde, dass das Genehmigungsverfahren vollkommen transparent durchgeführt wird und dass die Anwendung des Verfahrens für die Vorlage von bestätigenden Daten weiter beschränkt wird.

Im April [bestätigte die Bürgerbeauftragte ihre Feststellung eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit](#) des Rates, weil dieser es abgelehnt hatte, ihren Vorschlägen zur Verbesserung der Transparenz des Entscheidungsprozesses im Zusammenhang mit der Annahme der jährlichen Verordnungen zur Festsetzung der Fangquoten zu folgen. Hingegen begrüßte die Bürgerbeauftragte die Entscheidung der Kommission, die Vorschläge zu Fangmöglichkeiten betreffenden Dokumente zu veröffentlichen, die dem Rat übermittelt werden.

2.5. Rechenschaftspflicht bei Entscheidungsprozessen

Die Bürgerbeauftragte leitete mehrere Untersuchungen ein, die darauf abzielten, die Transparenz der Entscheidungsfindung insbesondere der Mitgliedstaaten im Rat zu verbessern. Die umfangreichste dieser Untersuchungen hatte zur Folge, dass die Bürgerbeauftragte Empfehlungen zur Verbesserung der Transparenz des Rechtsetzungsprozesses des Rates aussprach, die von einer großen Mehrheit der Mitglieder des Europäischen Parlaments und zahlreichen nationalen Parlamenten begrüßt wurden. Dies führte im Jahr 2020 zu einigen kleineren, aber konkreten Verbesserungen: Der Rat beschloss, proaktiv Fortschrittsberichte zu Verhandlungen über Gesetzesvorhaben, das Mandat des Rates für Verhandlungen mit dem Europäischen Parlament und den Kalender der Trilog-Termine zu veröffentlichen. Die Neuerungen stellen Fortschritte mit Blick auf eine der zentralen Zielsetzungen der Bürgerbeauftragten dar – zu gewährleisten, dass die Bürger*innen wissen, welche Entscheidungen die Regierungen in ihrem Namen in Brüssel treffen. Die Bürgerbeauftragte setzt sich auch weiterhin dafür ein, dass der Rat seine Bemühungen um die Verbesserung der Transparenz seines Rechtsetzungsprozesses fortsetzt und insbesondere erfasst, welche Mitgliedstaaten zu Entwürfen von Rechtsvorschriften Stellung beziehen.

Im Rahmen einer weiteren Untersuchung, die bedeutende Auswirkungen mit Blick auf eine verantwortungsvolle Entscheidungsfindung hatte, [erklärte sich die Kommission bereit, Maßnahmen zu ergreifen](#), um die Transparenz und Zweckmäßigkeit ihrer Datenbank der von den Mitgliedstaaten geplanten



Mário Centeno

This week we have launched the [#Eurogroup](#) document register, making it easier to access available documents. This step completes the list of measures to increase [#transparency](#) that were agreed in last September's EG, and were welcomed by [@EUombudsman](#)

Seit dieser Woche ist das Dokumentenregister der Euro-Gruppe verfügbar, das den Zugang zu den verfügbaren Dokumenten erleichtert. Dieser Schritt ergänzt die Maßnahmen zur Erhöhung der Transparenz, die im letzten September von der Euro-Gruppe vereinbart und von der Europäischen Bürgerbeauftragten begrüßt wurden.

nationalen technischen Vorschriften zu verbessern. Nach der Transparenzrichtlinie für den Binnenmarkt können die Kommission und die Mitgliedstaaten die nationalen technischen Vorschriften prüfen, die andere Mitgliedstaaten einzuführen beabsichtigen. Die Kommission führt eine Datenbank, über welche die Öffentlichkeit Zugang zu Informationen über die Maßnahmenentwürfe hat. Jedoch können die Mitgliedstaaten beantragen, dass die von ihnen vorgeschlagenen Maßnahmen vertraulich behandelt werden. Die Kommission erklärte, sie beabsichtige, ihren Umgang mit den Stellungnahmen interessierter Parteien auf ihrer Website ausführlich zu erläutern. Des Weiteren

beabsichtigt die Kommission, auf vorbildliche Verfahren im Zusammenhang mit Notifizierungen der Mitgliedstaaten hinzuweisen und entschlossenere Maßnahmen zu ergreifen, wenn der Verdacht besteht, dass ein Mitgliedstaat sein Recht auf die vertrauliche Behandlung seiner Notifizierungen missbräuchlich in Anspruch nimmt.

Im März schloss die Bürgerbeauftragte eine **Untersuchung** dazu ab, wie die Kommission sicherstellt, dass bei den wissenschaftlichen Sachverständigen, die sie beraten, keine Interessenkonflikte vorliegen. Die Untersuchung wurde aufgrund einer Beschwerde einer zivilgesellschaftlichen Organisation durchgeführt. Diese hatte Bedenken hinsichtlich der Unabhängigkeit der Sachverständigen geäußert, die Beiträge zu einem Bericht über Pestizide geleistet hatten.



Im Rahmen der Untersuchung befasste sich die Bürgerbeauftragte insgesamt mit den Systemen der Kommission zur Prüfung der Unabhängigkeit der im Rahmen des „Mechanismus für wissenschaftliche Beratung“ tätigen Sachverständigen. Die Bürgerbeauftragte stellte fest, dass diese Systeme angemessen sind, forderte die Kommission jedoch auf, sicherzustellen, dass künftig alle finanziellen Interessen in die Interessenerklärungen der Sachverständigen aufgenommen und alle diese Interessenerklärungen veröffentlicht werden.

2.6. Transparenz bei der Lobbyarbeit

Das Problem des sogenannten „Drehtüreffekts“ – d. h. des Wechsels von Bediensteten der EU in den Privatsektor oder von Personen aus dem Privatsektor in Organe und Einrichtungen der EU – stellt einen wichtigen Schwerpunkt der Tätigkeit der Bürgerbeauftragten dar. Der Drehtüreffekt kann sich in bestimmten Fällen nachteilig auf die Organe und Einrichtungen selbst sowie auf die öffentliche Wahrnehmung der EU auswirken.


Im Januar leitete die Bürgerbeauftragte eine **Untersuchung** zu der Entscheidung der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde (EBA) ein, ihrem damaligen Exekutivdirektor den Antritt einer Position als CEO der Association for Financial Markets in Europe (AFME) zu gestatten, die Banken und andere Finanzinstitutionen vertritt.

Die Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass die EBA den Wechsel hätte untersagen sollen und dass die zur Vermeidung von Interessenkonflikten ergriffenen Maßnahmen nicht ausreichen, um die diesbezüglichen Risiken einzudämmen. Weiter stellte sie fest, dass die EBA den Zugang des Exekutivdirektors zu vertraulichen Informationen mit sofortiger Wirkung hätte sperren müssen, sobald sie von dem geplanten Wechsel erfahren hatte.

European Ombudsman

Our inquiry has found that [@EBA_News](#) should not have allowed its Executive Director to become CEO of a financial lobby association.
 Press release: europa.eu/!rj86rV



European Ombudsman

If this move did not justify using the option, provided under EU law, to forbid someone from moving to such a role, then no move would.

Emily O'Reilly

Unsere Untersuchung ergab, dass die Europäische Bankenaufsichtsbehörde ihrem Exekutivdirektor nicht hätte gestatten sollen, eine Position als CEO einer Finanzlobby-Vereinigung anzutreten.

Emily O'Reilly: „Wenn dieser Wechsel es nicht rechtfertigt, von der im EU-Recht vorgesehenen Option, einen Wechsel in eine solche Position zu untersagen, Gebrauch zu machen – welcher dann?“

Die Bürgerbeauftragte empfahl der EBA, künftig Führungskräften den Antritt bestimmter Positionen nach ihrer Dienstzeit zu untersagen, Kriterien dafür aufzustellen, in welchen Fällen sie solche Wechsel künftig verbieten wird, und interne Verfahren einzuführen, durch die der Zugang zu vertraulichen Informationen mit sofortiger Wirkung gesperrt wird, sobald ein anstehender Arbeitgeberwechsel von Bediensteten bekannt wird.

Als Reaktion auf die Empfehlungen der Bürgerbeauftragten erklärte die EBA, sie beabsichtige, ihren Führungskräften künftig zu untersagen, bestimmte Positionen anzutreten, wenn sie die EBA verlassen. Darüber hinaus führte die EBA ein Verfahren zur Bewertung der nach dem Ausscheiden aus dem Dienst geltenden Verpflichtungen ein. Zudem wurden Maßnahmen ergriffen, um Bediensteten, die einen Wechsel in den Privatsektor planen, den Zugang zu vertraulichen Informationen zu entziehen. Die Bürgerbeauftragte begrüßte die von der EBA unternommenen Schritte und schloss den Fall ab.

Es ist wichtig, dass die Organe und Einrichtungen den Drehtüreffekt auch auf anderen Dienstebenen im Auge behalten, wenn Sachbearbeiter Zugang zu politischen Informationen haben, die für den Privatsektor von Interesse sein können. Eine diesbezügliche [Untersuchung](#) der Bürgerbeauftragten betraf die Beschwerde eines Journalisten. Dieser hatte geltend gemacht, dass der Öffentlichkeit Zugang zu Dokumenten gewährt werden sollte, die eine Firmenveranstaltung betrafen, an der Kommissionsbedienstete teilgenommen hatten. Er erklärte, er benötige die Dokumente, um zu untersuchen, ob ein ehemaliger Referatsleiter der Kommission, der eine Position in einem multinationalen Unternehmen angetreten hatte, seiner rechtlichen Verpflichtung nachgekommen war, keine Lobbyarbeit bei ehemaligen Kolleg*innen zu betreiben. Die Kommission gewährte dem Beschwerdeführer Zugang zu Teilen der Dokumente, weigerte sich jedoch, den Namen des ehemaligen Referatsleiters offenzulegen. Die Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass der ehemalige Referatsleiter der Kommission nach seinem Wechsel in den Privatsektor ein gewisses Maß an öffentlicher Kontrolle seiner beruflichen Tätigkeit in Kauf nehmen muss und die Weigerung der Kommission, den Namen ihres ehemaligen Bediensteten offenzulegen, somit einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellte.

Einige Untersuchungen betreffen den Umfang, in dem Vertreter*innen der Industrie oder andere Interessengruppen Zugang zu Entscheidungsträgern innerhalb der Kommission haben, und die Frage, wie dieser Zugang dokumentiert wird. Eine dieser [Untersuchungen](#) wurde aufgrund der Beschwerde eines Journalisten eingeleitet, der nach schriftlichen Aufzeichnungen über eine Präsentation eines biopharmazeutischen Unternehmens bei einem Treffen mit der Kommissionspräsidentin im März 2020 gesucht hatte. Im Rahmen ihrer Untersuchung prüfte die Bürgerbeauftragte, ob die Kommission es versäumt hatte, der Öffentlichkeit hinreichenden Zugang zu einer bei diesem Treffen gehaltenen Präsentation zu gewähren, alle diese Videokonferenz betreffenden Dokumente aufzuführen und Dokumente zu anderen Videokonferenzen anzugeben, die im April 2020 stattfanden.

Die [Untersuchung](#) der Bürgerbeauftragten bezüglich des kommerziellen Sponsorings von Ratspräsidentenschaften der EU wurde im Juni 2020 erfolgreich abgeschlossen, nachdem der Rat sich bereiterklärt hatte, diesbezügliche Leitlinien für die Mitgliedstaaten zu erarbeiten. Die Beschwerdeführerin, eine deutsche zivilgesellschaftliche Organisation, hatte sich an die Bürgerbeauftragte gewandt, nachdem die rumänische EU-Ratspräsidentenschaft (im ersten Halbjahr 2019) von einem großen Getränkekonzern gesponsert worden war. Die Bürgerbeauftragte prüfte die Frage des Sponsorings von Ratspräsidentenschaften im Allgemeinen. In ihrer Empfehlung stellte sie fest, dass die Präsidentenschaft Teil des Rates ist und ihre Tätigkeiten von der breiten europäischen Öffentlichkeit vermutlich als mit dem Rat und der EU insgesamt in Zusammenhang stehend wahrgenommen werden. Daher gelangte sie zu dem Schluss, dass das Sponsoring von Ratspräsidentenschaften mit Reputationsrisiken einhergeht, mit denen sich der Rat befassen sollte. Der Rat nahm die Empfehlung der Bürgerbeauftragten positiv auf. Zudem erklärte eine Reihe von Mitgliedstaaten (darunter auch die deutsche Ratspräsidentenschaft des zweiten Halbjahres 2020 und künftige Ratspräsidentenschaften), künftig kein Sponsoring im Zusammenhang mit ihren Präsidentenschaften zu dulden.

2.7. Zugang zu Dokumenten



Ablaufdiagramm der bei Anträgen auf Zugang der Öffentlichkeit zu EU-Dokumenten zu befolgenden Schritte.

Die Unionsbürger*innen haben ein umfassendes Recht auf Zugang zu Dokumenten, die sich im Besitz der Organe und Einrichtungen der EU befinden. Die Bürgerbeauftragte ist die zuständige Beschwerdestelle für Bürger*innen, die beim Zugang zu diesen Dokumenten auf Probleme stoßen.

Im Jahr 2020 führten mehrere Untersuchungen der Bürgerbeauftragten dazu, dass Zugang zu Dokumenten gewährt wurde, die von allgemeinem öffentlichen Interesse sind. Im November schloss die Bürgerbeauftragte eine **Untersuchung** ab, nachdem sich die Kommission bereiterklärt hatte, Informationen über verschiedene Kosten in Höhe von 8 320 EUR zu veröffentlichen, die während eines offiziellen Besuchs des damaligen Präsidenten der Europäischen Kommission beim G20-Gipfel in Buenos Aires angefallen waren. Die Kommission stimmte ferner zu, Informationen über die Art dieser verschiedenen Kosten künftig proaktiv offenzulegen.

Der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) erklärte sich bereit, Informationen – beispielsweise Angaben zu Flügen, Ticketkosten und Sitzklasse – über die Geschäftsreise einer EWSA-

Delegation nach Shanghai (China) im Juli 2019 freizugeben. Die Bürgerbeauftragte schloss die **Untersuchung** mit dem Vorschlag ab, dass der EWSA mit Blick auf die Reisekosten seiner Mitglieder eine Politik der proaktiven Transparenz verfolgen sollte.

Eine weitere **Untersuchung** betraf den Antrag eines Journalisten auf Zugang zu den Prüfungen der ethischen, rechtlichen und sozialen Aspekte von Vorschlägen für die Durchführung von Projekten im Bereich der Verteidigungsforschung, die bei der Europäischen Verteidigungsagentur eingegangen waren. Die Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die EDA mit Blick auf die Prüfungen der Vorschläge, für die keine EU-Mittel gewährt wurden, einen weniger restriktiven Ansatz hätte verfolgen sollen. Die EDA stimmte zu, dass erfolgreiche Vorschläge nicht in gleichem Maße geschützt werden sollten wie erfolglose Vorschläge, und gewährte dem Beschwerdeführer nahezu uneingeschränkter Zugang zu den betreffenden Dokumenten.

Die Bürgerbeauftragte **untersuchte** die Weigerung von Europol (der Agentur der EU für die Zusammenarbeit auf dem Gebiet der Strafverfolgung),

der Öffentlichkeit Zugang zu mehreren mit Mitgliedstaaten getroffenen Vereinbarungen über die Bildung „Gemeinsamer Ermittlungsgruppen“ zur Bekämpfung der grenzüberschreitenden Kriminalität sowie zu Dokumenten mit den Bestimmungen über die gemeinsame Verbindungs-Taskforce zur Migrantenschleusung zu gewähren. Die Bürgerbeauftragte gelangte zu dem Schluss, dass Europol den uneingeschränkten Zugang zu den meisten dieser Dokumente zurecht verweigert hat, jedoch teilweisen Zugang zu einem Dokument mit dem Titel „The Joint Liaison Task Force – Migrant Smuggling, Draft Process Description“ gewähren sollte, in dem die Tätigkeiten der Taskforce beschrieben werden. Daraufhin gewährte Europol teilweise Zugang zu dem Dokument, wobei Schwärzungen vorgenommen wurden, die nach Auffassung der Bürgerbeauftragten gerechtfertigt waren.

Im Rahmen einer den Europäischen Rat betreffenden **Untersuchung** wurden wichtige Fragen bezüglich der Aufbewahrung von Aufzeichnungen über Text- und Sofortnachrichten aufgeworfen. Die Beschwerde betraf einen Antrag auf Zugang der Öffentlichkeit zu Nachrichten, die der Präsident des Europäischen Rates im Jahr 2018 von seinem Mobiltelefon an Staats- und Regierungschefs gesendet hatte. Das Generalsekretariat des Rates erklärte, es sei nicht im Besitz von Nachrichten, die nach den EU-Vorschriften

über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten ein „Dokument“ darstellten. Die Beschwerdeführer*innen zogen dieses Vorbringen in Zweifel. Die Bürgerbeauftragte stellte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest, wies jedoch darauf hin, dass die Organe und Einrichtungen der EU Überlegungen dazu anstellen sollten, wie eine angemessene Aufbewahrung von Aufzeichnungen sicherzustellen ist, wenn in Sofort- und Textnachrichten auch wesentliche Informationen übermittelt werden.

Im Oktober leitete die Bürgerbeauftragte eine **Untersuchung** zum Umgang von Frontex mit Anträgen auf Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten ein, nachdem sie zwei Beschwerden über Probleme mit dem von Frontex eigens für die Einreichung solcher Anträge eingerichteten Online-Portal erhalten hatte. Sachbearbeiter*innen der Bürgerbeauftragten trafen mit Frontex-Vertreter*innen zusammen, um darüber zu sprechen, wie das Portal eingerichtet wurde, wie es betrieben wird und warum die Öffentlichkeit Anträge auf Zugang zu Dokumenten nicht auf anderem Wege, wie etwa per E-Mail, einreichen kann.

Die Bürgerbeauftragte prüfte das „beschleunigte Verfahren“ für die Bearbeitung von Beschwerden bezüglich des Zugangs der Öffentlichkeit zu Dokumenten, die sich im Besitz der Organe und Einrichtungen der EU befinden. Die Überprüfung ergab, dass diese Beschwerden nun deutlich schneller bearbeitet werden: Die Bearbeitungszeit betrug 2019 nur ein Viertel der 2014 benötigten Zeit. Dies ist wichtig, da bei diesen Beschwerden die Zeit oftmals von maßgeblicher Bedeutung ist. Bei der Überprüfung wurden jedoch auch Probleme im Zusammenhang mit der vorgegebenen Frist und der Umsetzung der Empfehlungen der Bürgerbeauftragten durch die Organe und Einrichtungen ermittelt. Diese Erkenntnisse werden uns helfen, das Verfahren zu verbessern und es optimal auf die Bedürfnisse der potenziellen Beschwerdeführer*innen abzustimmen.




European Ombudsman


In response to our proposals to improve transparency, notably regarding public access to documents, @Europol has set out a number of steps it intends to take or has taken: europa.eu/!uB68KW




Als Reaktion auf unsere Vorschläge zur Verbesserung der Transparenz – insbesondere mit Blick auf den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten – nannte Europol eine Reihe von Maßnahmen, die es zu ergreifen beabsichtigt oder bereits ergriffen hat.

3

25 Jahre Europäische Ombudsstelle


Die Europäische Ombudsstelle


DE

Ausblick


*“In diesem Jahr jährt sich die Gründung der Europäischen Ombudsstelle zum 25-ten Mal. In diesen 25 Jahren hat sich die EU im Zuge von Herausforderungen, sich wandelnden Erwartungen der Bürger*innen und des Beitritts weiterer Mitgliedstaaten tiefgreifend verändert.*

In Anbetracht der COVID-19-Pandemie und der derzeitigen Maßnahmen, die darauf abzielen, die grundlegenden Werte der EU neu zu definieren, dürften auch die kommenden Jahre von Wandel geprägt sein. Die Europäische Union steht zudem vor weitreichenden Entscheidungen hinsichtlich der Maßnahmen gegen den Klimawandel, einer menschenwürdigen Migrationssteuerung, des Umgangs mit dem technologischen Fortschritt und der Festigung der Stellung Europas in der Welt.

Meine Aufgabe als Europäische Ombudsfrau ist es sicherzustellen, dass diese Entscheidungen, die sich unmittelbar auf das Leben der Menschen auswirken, von einer EU-Verwaltung getragen werden, die bei allem ihrem Tun die Bürgerinnen in den Mittelpunkt stellt. Ich werde auch künftig bei der Bearbeitung von Beschwerden und der Ermittlung systemischer Probleme darauf hinwirken, dass die Organe der EU die höchstmöglichen Standards für eine gute Verwaltungspraxis einhalten.

Ich danke Ihnen für Ihre Unterstützung und Ihren Einsatz in den zurückliegenden Jahren und möchte Sie auffordern, diese Zusammenarbeit in Zukunft fortzusetzen.”

Emily O'Reilly, Europäische Ombudsfrau



Letzte Seite der Scrollytelling-Geschichte, die anlässlich des 25-jährigen Jubiläums der Europäischen Ombudsstelle veröffentlicht wurde.

Im Jahr 2020 beging die Europäische Ombudsstelle ihr 25-jähriges Jubiläum. Seit ihrer Errichtung im Jahr 1995 hat die Ombudsstelle mehr als 57 000 Beschwerden bearbeitet, über 7 300 Untersuchungen durchgeführt und in zahlreichen Bereichen bei den Organen und Einrichtungen der EU für höhere ethische Standards und eine verbesserte Rechenschaftspflicht gesorgt.

Im Laufe der Jahre wurden zahlreiche Neuerungen vorgenommen, die dazu beitrugen, dass die Bürgerbeauftragte nach wie vor Einfluss hat und für die Bürger*innen von Bedeutung ist. Hierzu zählten die Gründung des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse, die Abstellung von Sachbearbeiter*innen für die Durchführung strategischer Untersuchungen und die Einführung eines beschleunigten Verfahrens für den Zugang zu Dokumenten betreffende Beschwerden.

Die wichtigsten Tätigkeitsbereiche der Bürgerbeauftragten betreffen den Zugang zu Informationen und Dokumenten, die Rechenschaftspflicht und die öffentliche Beteiligung im Rahmen der Entscheidungsfindung in der EU, Probleme mit Ausschreibungen und Finanzhilfen der EU sowie die Achtung der Grund- und Verfahrensrechte.



Emily O'Reilly führte den Vorsitz der digitalen Konferenz zum 25-jährigen Jubiläum der Europäischen Ombudsstelle vom Europäischen Parlament in Straßburg aus, während einige der Redner*innen vom Europäischen Parlament in Brüssel aus teilnahmen.

Im Zentrum der Tätigkeit der Europäischen Ombudsstelle steht die Bearbeitung von Einzelbeschwerden. In den letzten Jahren nutzte die Bürgerbeauftragte jedoch




European Commission

For 25 years, the @EUombudsman has been working to ensure that citizens' rights are respected – as enshrined in the #EUCharter of Fundamental Rights. This is essential for maintaining public trust in the EU. We are committed to working together ever more closely. #EO25Years



Seit 25 Jahren setzt sich die Europäische Ombudsstelle für die Achtung der Rechte der Bürger*innen ein, wie sie in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union verankert sind.

Dies ist für die Aufrechterhaltung des Vertrauens der Öffentlichkeit in die EU von maßgeblicher Bedeutung.

Wir sind entschlossen, noch enger zusammenzuarbeiten.

zunehmend ihre Befugnis, aus eigener Initiative tätig zu werden, um dazu beizutragen, systemische Probleme in der EU-Verwaltung auszuräumen.

Die Untersuchungen der Bürgerbeauftragten hatten zur Folge, dass die Handelsverhandlungen der EU transparenter wurden, die Ergebnisse klinischer Prüfungen von in der EU bewerteten Arzneimitteln veröffentlicht werden, Beschwerdemechanismen für Asylbewerber*innen geschaffen wurden, die sich in ihren Grundrechten verletzt fühlen, und die Ethikregeln für die Mitglieder der Europäischen Kommission verschärft wurden.

Darüber hinaus befasste sich die Bürgerbeauftragte mit allgemeinen Fragen der guten Verwaltungspraxis, wie beispielsweise der Verbesserung der Transparenz der Rechtsetzung und der Gewährleistung, dass die Vorschriften über den Drehtüreffekt ordnungsgemäß umgesetzt werden.

Die Ombudsstelle nahm Einfluss auf das Verhalten der EU-Verwaltung, indem sie Leitlinien zu mehreren Themen veröffentlichte, wie etwa zur



Die Europäische Bürgerbeauftragte mit Jeanne Barseghian (links), Bürgermeisterin von Straßburg, und Julia Dumay (rechts), Stellvertretende Bürgermeisterin für europäische Beziehungen sowie die Organe und Einrichtungen der EU, bei der Vernissage der Ausstellung zum 25-jährigen Jubiläum vor dem Straßburger Rathaus.

guten Verwaltungspraxis, zur Verwendung der 24 Amtssprachen der EU durch die Organe und Einrichtungen der EU und zur Interaktion zwischen Bediensteten der EU und Interessenvertreter*innen. Mit der Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis, die im Jahr 2016 ins Leben gerufen wurde, werden Projekte und Aktionen der EU-Verwaltung gewürdigt, die tatsächliche Verbesserungen für die Öffentlichkeit mit sich bringen, und der Austausch guter Ideen zwischen den Dienststellen der EU gefördert.

Anlässlich ihres 25-jährigen Jubiläums veröffentlichte die Ombudsstelle Beiträge in den sozialen Medien, richtete eigens eine Website ein und erarbeitete einen [Flyer](#) mit den wichtigsten Erfolgen seit ihrer Gründung. Von Oktober bis November wurden in einer mobilen Ausstellung vor dem Straßburger Rathaus Höhepunkte der Tätigkeit der Ombudsstelle seit 1995 vorgestellt. An der Vernissage nahm auch die Bürgermeisterin der Stadt, Jeanne Barseghian, teil. Anschließend wurde die Ausstellung virtuell und physisch an andere öffentliche Orte der Stadt verlagert. Bei der speziell anberaumten Konferenz – 25 Years of the European Ombudsman – sprachen hochrangige Redner*innen über die Zukunft der Europäischen Ombudsstelle. Es wurde ein breites Spektrum von Themen erörtert. Unter anderem wurde hervorgehoben, welche Vorteile es mit sich gebracht hat, die Bürgerbeauftragte mit Blick auf Anträge auf Zugang zu Dokumenten mit verbindlichen Befugnissen auszustatten, und welche Bedeutung die Bürgerbeauftragte für die Unterstützung nationaler Ombudsstellen hat, die bei ihren Bemühungen um die Wahrung der Rechtsstaatlichkeit unter Druck geraten.

4

„Die nächsten
Schritte bis 2024“

Im Jahr 2020 legte das Büro der Europäischen Bürgerbeauftragten seine neue Strategie mit dem Titel „Die nächsten Schritte bis 2024“ vor, in der die Zielsetzungen und Prioritäten für die laufende Amtszeit festgelegt werden. Sie baut auf der erfolgreichen Strategie der vorangegangenen Amtszeit auf – „Die nächsten Schritte bis 2019“ –, die darauf abzielte, die Wirkung, Wahrnehmbarkeit und Relevanz der Europäischen Ombudsstelle zu erhöhen.

In der Strategie wird die Aufgabe der Bürgerbeauftragten umrissen, einen Beitrag zur Förderung der europäischen Bürgerschaft zu leisten, indem sie gemeinsam mit den Organen und Einrichtungen der EU daran arbeitet, eine transparentere und leistungsfähigere Verwaltung mit höheren ethischen Grundsätzen zu schaffen. Weiter wird dargelegt, wie sich das Umfeld der Tätigkeit des Büros ändert und wie es die Vorstellung der Öffentlichkeit von einer guten Verwaltungspraxis geprägt hat.

Es wird auf die wichtigsten politischen Fragen eingegangen, mit denen die EU konfrontiert ist – wie etwa den Klimawandel, die Migrationskrise und die Probleme der Rechtsstaatlichkeit innerhalb der EU. Zudem wird erläutert, wie wichtig es ist, innerhalb der Organe und Einrichtungen der EU hohe ethische Standards zu wahren, um das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Entscheidungen und Rechtsvorschriften der nächsten Jahre zu stärken.

Mit der Strategie sollen vier Ziele erreicht werden:

- **Nachhaltige positive Wirkung** auf die EU-Verwaltung – zu den Prioritäten gehören die Entwicklung einer systematischeren und fundierten Weiterverfolgung der Arbeit der Bürgerbeauftragten sowie die Stärkung der Zusammenarbeit und des Dialogs mit den Organen und Einrichtungen der EU.
- Anhaltender **Praxisbezug** der Arbeit der Bürgerbeauftragten – zu den Prioritäten gehören die Identifizierung der systemischen Trends in der öffentlichen Verwaltung auf EU- und nationaler Ebene sowie die Bewertung ihrer Auswirkungen auf die Demokratie in Europa.
- Steigerung der **Sensibilisierung der Bürger*innen** für die Arbeit der Bürgerbeauftragten – zu den Prioritäten gehört die Entwicklung eines partizipativen Ansatzes mit Interessensgruppen und Multiplikatoren wie Organisationen der Zivilgesellschaft, Medien, Unternehmen und anderen Organisationen.



European Ombudsman

We just published our strategy 'Towards 2024'!

Our core objectives:

- achieve lasting impact on the EU administration
- ensure real-life relevance to citizens
- increase citizens' awareness of our work
- keep improving our efficiency

europa.eu/Hc33bu



Wir haben soeben unsere neue Strategie „Die nächsten Schritte bis 2024“ veröffentlicht!

Unsere zentralen Ziele:

- Nachhaltige Wirkung auf die EU-Verwaltung
- Anhaltender Praxisbezug unserer Arbeit für die Bürger*innen der EU
- Steigerung der Sensibilisierung der Bürger*innen für unsere Arbeit
- Weitere Verbesserung unserer Effizienz

- Weitere **Steigerung der Effizienz** der Arbeit der Ombudsstelle – zu den Prioritäten gehören die flexible und anpassungsfähige Strukturierung des Amtes, der Arbeitsabläufe und der Öffentlichkeitsarbeit.

Um diese Ziele zu erreichen, werden jährlich konkrete Maßnahmen geplant und bewertet.

5

Beschwerden und Untersuchungen: So helfen wir der Öffentlichkeit

Die Europäische Bürgerbeauftragte hilft Bürger*innen, Unternehmen und Organisationen, die Schwierigkeiten mit der EU-Verwaltung haben, indem sie sich zum einen mit ihren Beschwerden befasst und zum anderen proaktiv weitergehende systemische Probleme innerhalb der Organe und Einrichtungen der EU untersucht.

Um die Bearbeitung von Beschwerden und die Durchführung von Untersuchungen zu beschleunigen, wurde die Fallbearbeitung im Jahr 2020 optimiert, indem insbesondere eine zentrale Direktion Untersuchungen geschaffen wurde. In dieser Direktion wurden alle Bediensteten zusammengeführt, die sich mit Beschwerden befassen, die in den Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten fallen. Dadurch konnten Kohärenz und Effizienz der Untersuchungen der Bürgerbeauftragten weiter verbessert werden.

Trotz der Pandemie war bei der Kerntätigkeit der Europäischen Bürgerbeauftragten kein Rückgang zu verzeichnen. Dank ihres Online-Beschwerdeverfahrens war die Bürgerbeauftragte weiterhin uneingeschränkt in der Lage, den Beschwerdeführer*innen zu helfen.

Um es der Öffentlichkeit zu erleichtern, die Untersuchungen der Bürgerbeauftragten zu verfolgen, und für noch größere Transparenz zu sorgen, wurden

die auf ihrer Website bereitgestellten einschlägigen Informationen im Jahr 2020 verbessert und umstrukturiert. So wurde unter anderem eine zentrale „Fallseite“ für jede Untersuchung eingeführt, von der aus auf alle relevanten Dokumente zugegriffen werden kann. Viele dieser Fallseiten umfassen nun einen kurzen Überblick über die Untersuchung und die jüngsten Entwicklungen.

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. Zudem wurde die Website im Jahr 2020 weiter verbessert, um die hohen Standards für den barrierefreien Zugang von Menschen mit Behinderungen einzuhalten.

Zwar ist die Bürgerbeauftragte nicht immer befugt, alle eingegangenen Beschwerden zu bearbeiten, jedoch ist sie bemüht, alle Hilfesuchenden zu unterstützen, indem sie beispielsweise auf andere Beschwerdestellen verweist.

5.1. Art und Urheber der Beschwerden

5.1.1. Übersicht über Beschwerden und strategische Untersuchungen

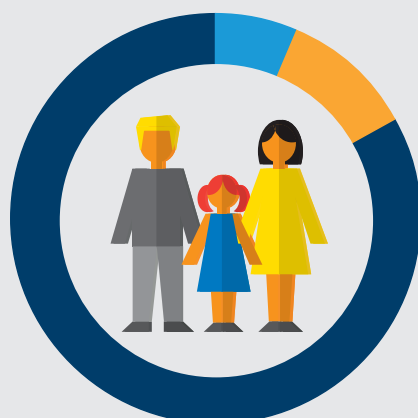
Die Bürgerbeauftragte kann nur solche Beschwerden untersuchen, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen und die erforderlichen Zulässigkeitskriterien erfüllen. So muss z. B. vor der Einreichung einer Beschwerde der Versuch unternommen worden sein, die jeweilige Angelegenheit mit der betreffenden Einrichtung direkt zu klären. Das Büro der Bürgerbeauftragten ist jedoch bestrebt, allen zu helfen, die Beschwerden einreichen. Dank der neuen Aufbauorganisation des Büros wurden bei der Bearbeitung von Beschwerden weitere Verbesserungen erzielt. So wurde unter anderem der für den Abschluss von Untersuchungen benötigte Zeitraum weiter verkürzt.

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 ging es auch 2020 bei den meisten Beschwerden um Transparenz, was sich auch in der strategischen Arbeit des Büros widerspiegelt.

Empfehlungen, Beschwerden und Untersuchungen 2020

20 302

Anzahl unterstützter Personen



16 892

Empfehlungen, die mithilfe der interaktiven Anleitung auf der Website der Ombudsstelle gegeben wurden

2 148

Neue Beschwerden, die bearbeitet wurden

1 262

Informationsersuchen, die von der Ombudsstelle beantwortet wurden

370

Eingeleitete Untersuchungen



365

Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden

5

Untersuchungen aus eigener Initiative

394

Abgeschlossene Untersuchungen



392

Abgeschlossene Untersuchungen basierend auf Beschwerden

2

Abgeschlossene Untersuchungen aus eigener Initiative

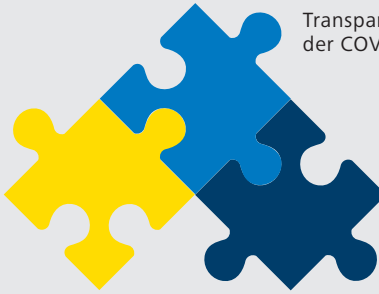
Neben ihrer Kernaufgabe, der Bearbeitung von Beschwerden, führt die Bürgerbeauftragte auch umfassendere strategische Untersuchungen und Initiativen zu systemischen Problemen innerhalb der Organe und Einrichtungen der EU durch. Im Jahr

2020 zählte dazu eine Reihe von Untersuchungen und Initiativen, die Reaktionen unterschiedlicher Organe, Einrichtungen und sonstiger Stellen der EU im Zusammenhang mit der COVID-19-Krise zum Gegenstand hatten.

Themen der strategischen Arbeit 2020

Strategische Untersuchungen

Umgang der Europäischen Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex) mit Beschwerden über mutmaßliche Grundrechtsverletzungen im Rahmen ihres „Beschwerdeverfahrens“



Transparenz des Rates der EU während der COVID-19-Krise

Zusammentragung und Bewertung von Informationen während der COVID-19-Krise durch das Europäische Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten

Strategische Initiativen (Auskunftsersuchen, informelle Untersuchungen)

Transparenz der Rolle der Europäischen Kommission bei der Reaktion der EU auf die COVID-19-Krise

Transparenz der als Reaktion auf die COVID-19-Krise von der Europäischen Investitionsbank ergriffenen Maßnahmen

Rolle der Europäischen Arzneimittel-Agentur und ihrer Pandemie-Task-Force während der COVID-19-Krise



Transparenz der Reaktion der EU auf die COVID-19-Krise

Die Verwendung von EU-Amtssprachen durch die EU-Verwaltung

Umgang der Europäischen Kommission mit den Bedürfnissen von Mitarbeiter*innen mit Behinderungen vor dem Hintergrund der COVID-19-Krise

Ursprungsländer der von der Europäischen Ombudsstelle registrierten Beschwerden und eingeleiteter Untersuchungen 2020



5.1.2. Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten fallen

Im Jahr 2020 erhielt die Europäische Bürgerbeauftragte mehr als 1 400 Beschwerden, die nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fielen, zumeist, weil sie nicht die Arbeit der EU-Verwaltung betrafen. Die meisten dieser Beschwerden erreichten sie aus Spanien, Polen und Deutschland.

Die Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten fielen, betrafen zumeist Probleme von Bürger*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 erster Linie beschwerten sich die Bürger*innen über Probleme im Zusammenhang mit Gerichtsverfahren sowie in den Bereichen Gesundheitsvorsorge, Verbraucherschutz, Beschäftigung und Gleichbehandlung.

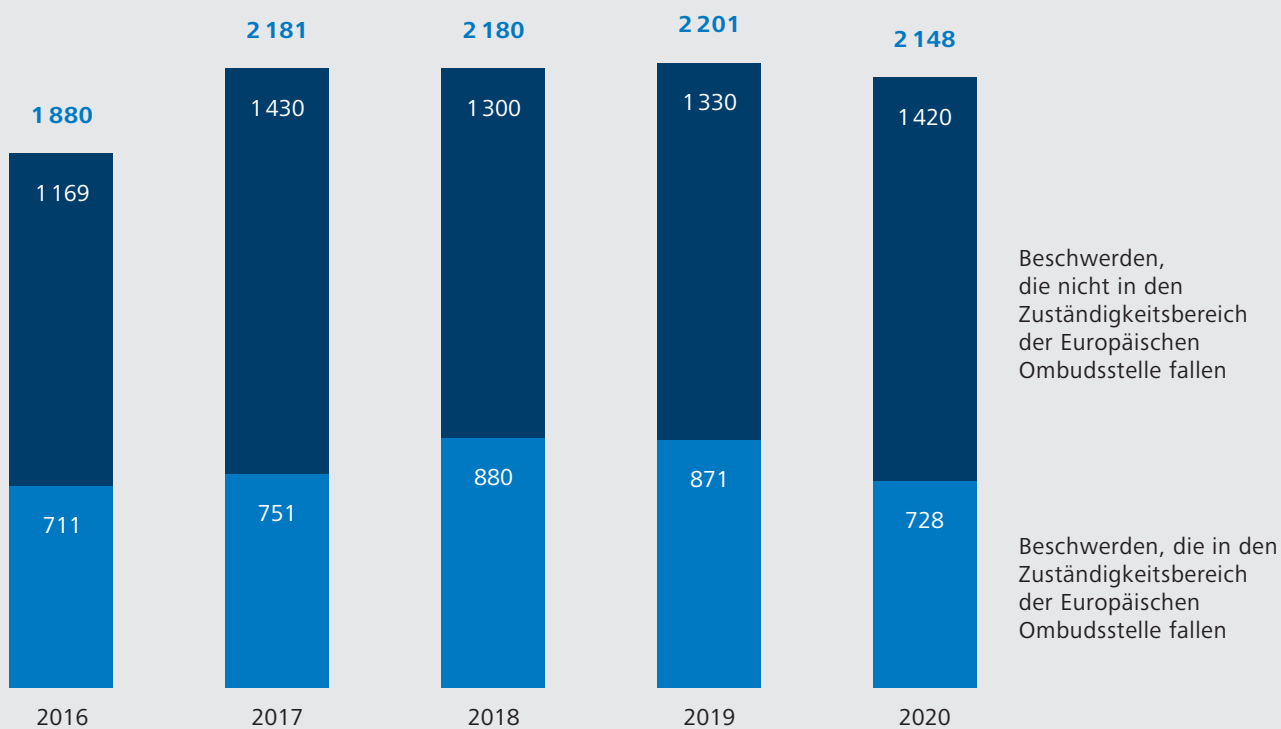
Ferner erhielt die Bürgerbeauftragte eine Vielzahl von Beschwerden, die nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fielen und in Zusammenhang mit der COVID-19-Krise standen. Diese Beschwerden betrafen Themen wie die Gesundheitsversorgung, Reisen, Beschäftigung und Bildung und bezogen sich auf die von den nationalen Behörden als Reaktion auf die Pandemie getroffenen Maßnahmen.

Zudem gingen Beschwerden ein, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten fielen, weil sie sich zwar gegen Organe und Einrichtungen der EU richteten, aber deren politische oder Rechtsetzungsarbeit betrafen.

Die Bürgerbeauftragte antwortete allen Hilfesuchenden in der Sprache, in der auch die Beschwerden verfasst waren. In diesen Antworten erläuterte sie ihren Zuständigkeitsbereich und empfahl den Beschwerdeführer*innen nach Möglichkeit andere Stellen, die ihnen weiterhelfen könnten. Dabei handelte es sich in erster Linie um nationale oder regionale Ombudsstellen, die Kommission, das Parlament und andere Organisationen und nationale Einrichtungen. Die Bürgerbeauftragte übermittelte auch Beschwerden an die Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse, wenn sich die Beschwerdeführer*innen damit einverstanden erklärten.

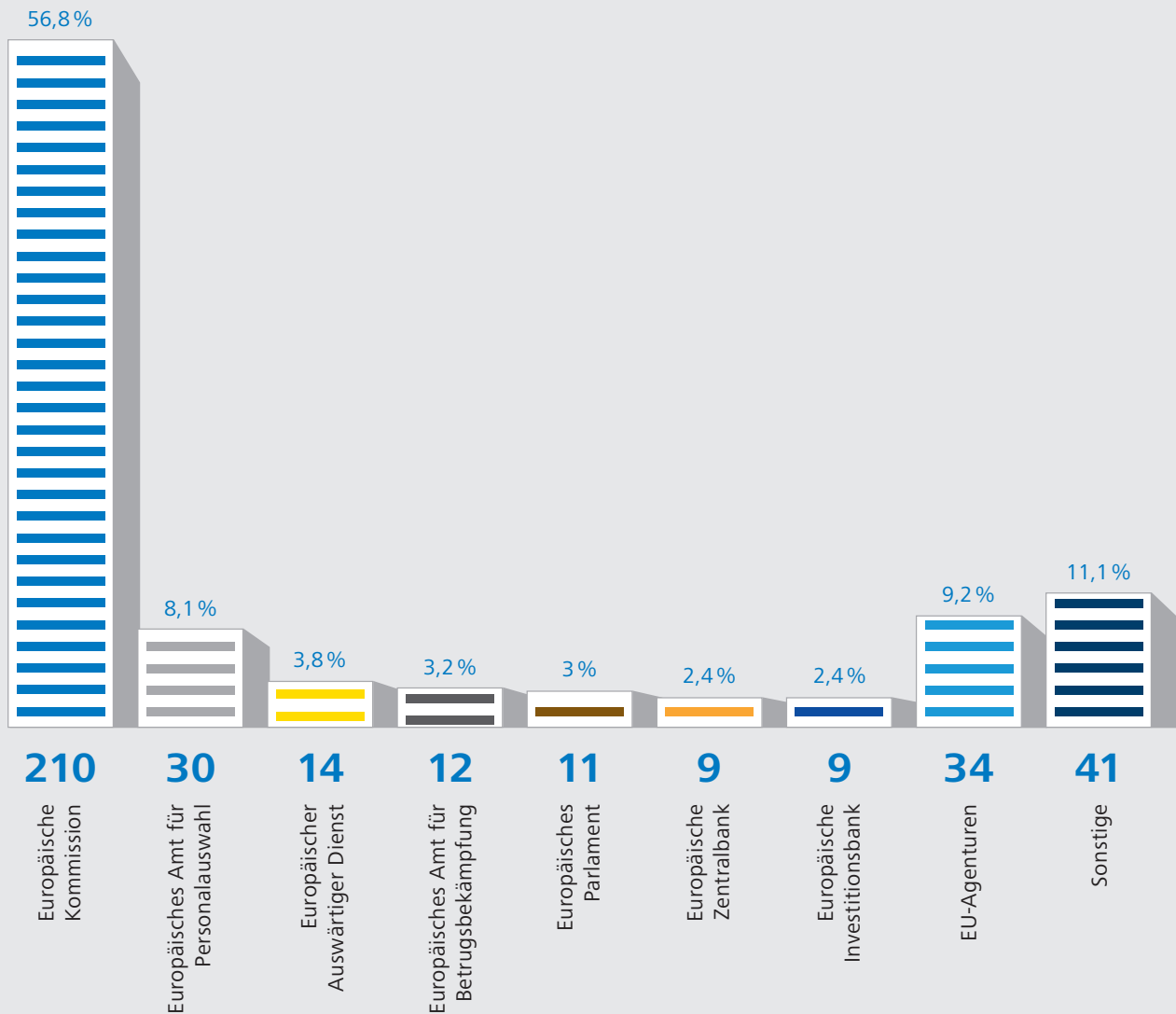
Beschwerdeführer*innen, die ihre Unzufriedenheit über bestimmte EU-Rechtsvorschriften zum Ausdruck brachten, empfahl die Bürgerbeauftragte in der Regel, sich an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments zu wenden. Beschwerdeführer*innen, die auf Probleme in Zusammenhang mit der Umsetzung des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

Anzahl der Beschwerden 2016-2020



5.2. Betroffene Organe und Einrichtungen

Die von der Europäischen Ombudsstelle 2020 durchgeführten Untersuchungen betrafen die folgenden Organe und Einrichtungen



5.3. Beschwerdegegenstände

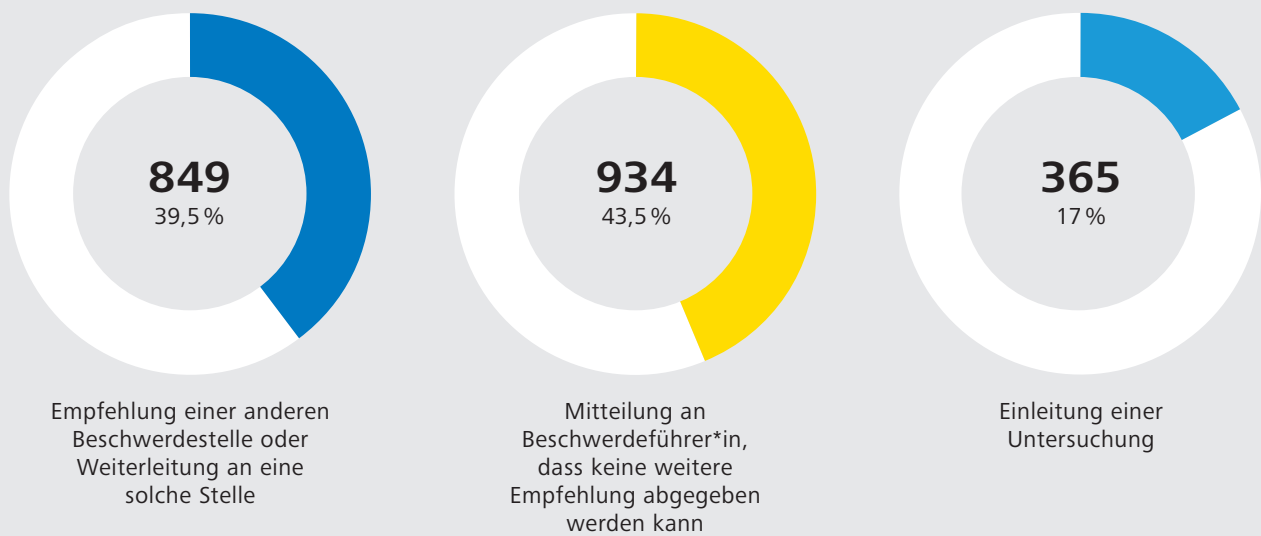
Gegenstand der von der Europäischen Ombudsstelle abgeschlossenen Untersuchungen 2020



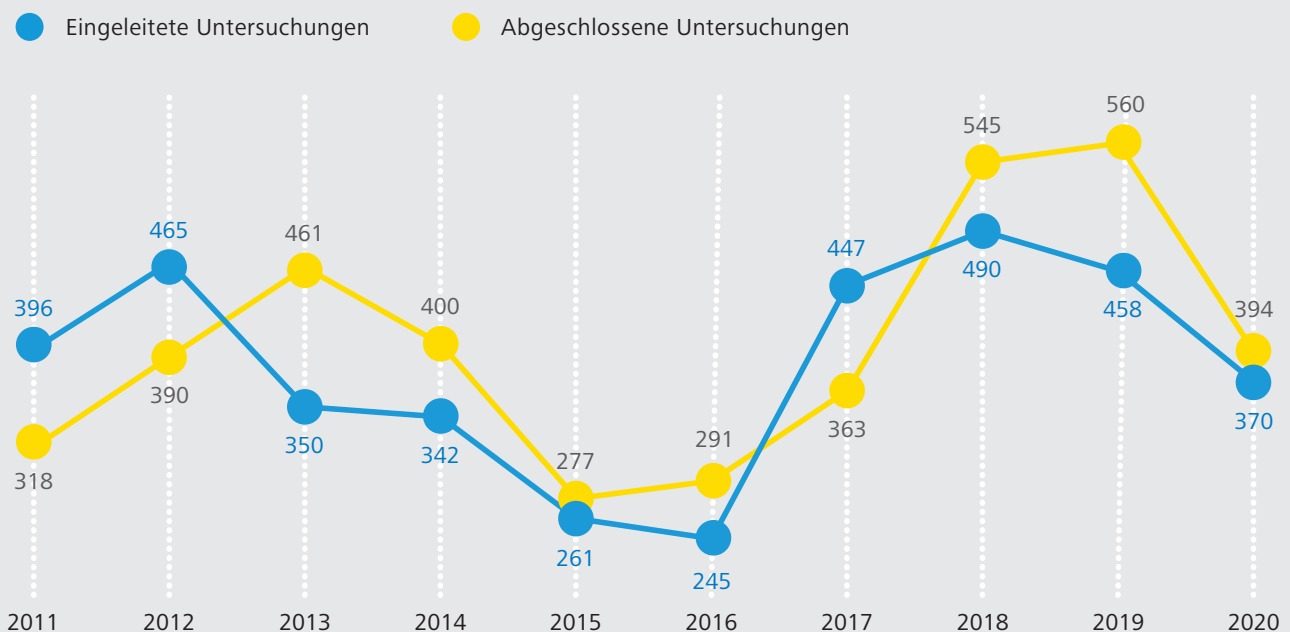
Hinweis: Einige der von der Ombudsfrau abgeschlossenen Untersuchungen betrafen mehrere Beschwerdegegenstände. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

5.4. Erzielte Ergebnisse

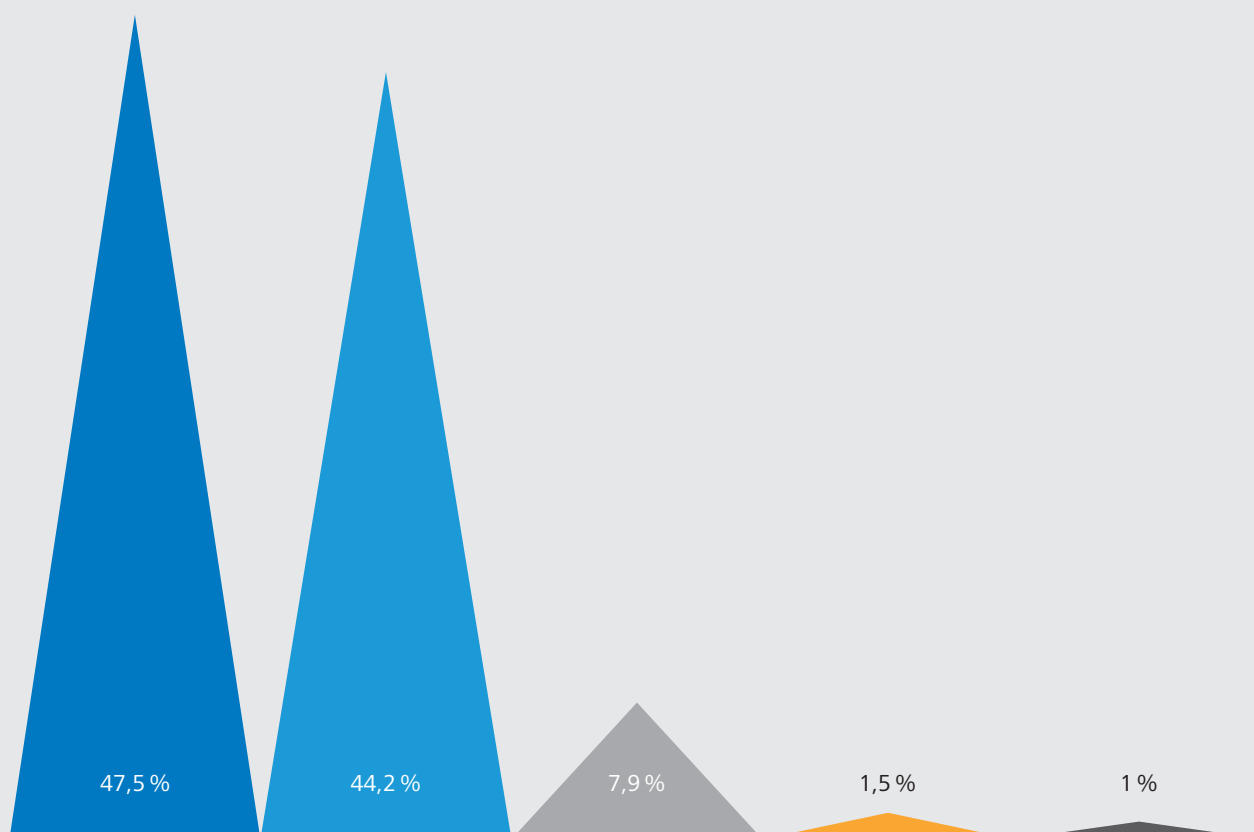
Maßnahmen der Europäischen Ombudsstelle bei neuen Beschwerden 2020



Entwicklung der Untersuchungen der Europäischen Ombudsstelle (Anzahl)



Ergebnisse der von der Europäischen Ombudsstelle abgeschlossenen Untersuchungen 2020



187 Kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt

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

31 Weitere Untersuchungen nicht gerechtfertigt

6 Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt, Empfehlung vollständig oder teilweise zugestimmt

4 Sonstiges

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

Untersuchungsdauer der von der Europäischen Ombudsstelle abgeschlossenen Fälle

Im Jahr 2013 (durchschnittlich 13 Monate)



101

Abschluss innerhalb von
3 Monaten



171

Abschluss innerhalb von
3 bis 12 Monaten



65

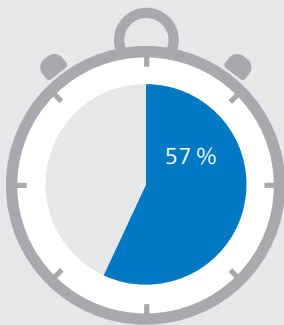
Abschluss innerhalb von
12 bis 18 Monaten



124

Abschluss nach
über 18 Monaten¹

Im Jahr 2020 (durchschnittlich weniger als 5 Monate)



223

Abschluss innerhalb von
3 Monaten



136

Abschluss innerhalb von
3 bis 12 Monaten



26

Abschluss innerhalb von
12 bis 18 Monaten



5

Abschluss nach
über 18 Monaten¹

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

5.5. Wirkung und Erfolge

Eines der übergeordneten Ziele der Europäischen Bürgerbeauftragten besteht darin, im Zuge ihrer Untersuchungen und anderen Tätigkeiten in der EU-Verwaltung spürbare Verbesserungen für die Beschwerdeführer*innen und die Öffentlichkeit zu bewirken. Inwieweit ihr dies gelingt, kann teilweise anhand statistischer Daten über die Reaktionen der Organe und Einrichtungen auf die Vorschläge der Bürgerbeauftragten nachvollzogen werden. Im Rahmen eines rein statistischen Ansatzes wird jedoch die weiter reichende Wirkung der Untersuchungen der Bürgerbeauftragten nicht erfasst. Die Bürgerbeauftragte veröffentlicht jährlich den Bericht *„Putting it Right?“*, in dem sie die im vorangegangenen Jahr erzielte Wirkung untersucht. In ihrem diesjährigen Bericht (für das Jahr 2019) wurde erstmals versucht, diese weiter reichende Wirkung zu ermitteln.

5.5.1. Weiter reichende Wirkung

Eine weiter reichende Wirkung wird unter anderem erzielt, wenn sich ein positives Ergebnis erst nach Abschluss der Untersuchung der Bürgerbeauftragten zeigt. Einige der Vorschläge der Bürgerbeauftragten sind weitreichend, erfordern erhebliche Bemühungen und bedingen womöglich die Reformierung von Verfahren und Vorgehensweisen, die seit Jahrzehnten angewendet werden. Mitunter lösen die Untersuchungen eine externe Dynamik aus, die sich nach ihrem Abschluss fortsetzt und zu einem späteren Zeitpunkt eine Veränderung bewirkt, obwohl die betreffende Einrichtung den Vorschlag der Bürgerbeauftragten im Rahmen der Untersuchung zurückgewiesen hat.

Ein konkretes Beispiel hierfür war die Untersuchung der Bürgerbeauftragten zum Verfahren zur Ernennung des Generalsekretärs/der Generalsekretärin der Europäischen Kommission, d. h. des/der höchsten Bediensteten der EU. Die Bürgerbeauftragte hatte die Kommission ersucht, ein besonderes Verfahren für die Ernennung ihres Generalsekretärs/ihrer Generalsekretärin einzuführen. In ihrer Antwort an die Bürgerbeauftragte wies die Kommission diese Empfehlung zurück und weigerte sich zunächst, Änderungen vorzunehmen. Anschließend kam die Kommission jedoch der Empfehlung der Bürgerbeauftragten nach und leitete gegen Ende des Jahres 2019 ein besonderes Verfahren für die Besetzung der Position des Generalsekretärs/der Generalsekretärin ein, das eine Stellenausschreibung und einen angemessenen Zeitrahmen vorsah. Die neue Generalsekretärin wurde im Januar 2020 in einem transparenten und fairen Verfahren ausgewählt.

Ein weiteres Beispiel betrifft das Problem des „Drehtüreffekts“ in der Kommission. Im Jahr 2018 schloss die Bürgerbeauftragte eine Untersuchung zum Umgang der Kommission mit der von einem ehemaligen Kommissionspräsidenten nach Beendigung seiner Amtszeit ausgeübten Tätigkeit und zur Rolle des „Ethikausschusses“ der Kommission in dieser Angelegenheit. Die Kommission wies zwei Empfehlungen und vier der fünf Vorschläge der Bürgerbeauftragten zurück. Im Jahr 2019 unterbreitete die Bürgerbeauftragte jedoch im Rahmen einer anschließenden Untersuchung zum Umgang der Kommission mit dem „Drehtüreffekt“ 25 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 Kommission sagte daraufhin zu, nahezu allen die Umsetzung ihrer Vorschriften gegen den Drehtüreffekt betreffenden Anregungen der Bürgerbeauftragten nachzukommen. 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.

5.5.2. Quote der akzeptierten Vorschläge

In ihrem jährlichen Bericht *„Putting it Right?“* wies die Bürgerbeauftragte auch die statistische Quote der akzeptierten Vorschläge des Jahres 2019 aus. Demzufolge nahmen die Organe und Einrichtungen der EU die Vorschläge (Lösungen, Empfehlungen und Vorschläge) der Bürgerbeauftragten in 79 % der Fälle positiv auf. Dies stellt eine Verbesserung gegenüber dem Vorjahr dar und wirft ein positives Licht auf die Einrichtungen und Organe der EU, die sich bemüht haben, Fehler zu korrigieren und grundsätzlich ihre Verwaltungsverfahren zu verbessern.

Insgesamt nahmen die Einrichtungen und Organe der EU 93 der 118 Vorschläge der Bürgerbeauftragten für Korrekturen oder Verbesserungen ihrer Verwaltungsverfahren positiv auf. Von den 17 Einrichtungen und Organen, denen die Bürgerbeauftragte Vorschläge unterbreitet hat, kamen zehn allen Lösungen, Vorschlägen und Empfehlungen uneingeschränkt nach.

6

Kommunikation und Zusammenarbeit

6.1. Kommunikation



Europäische Ombudsstelle

Die Verwendung der
EU-Amtssprachen
bei der Kommunikation mit
der Öffentlichkeit

Praktische Empfehlungen für
die EU-Verwaltung

Diese praktischen Empfehlungen sollen der EU-Verwaltung als Orientierungshilfe in Bezug auf die Verwendung der 24 EU-Amtssprachen bei der Kommunikation mit der Öffentlichkeit dienen. Sie sind das Ergebnis einer öffentlichen Konsultation der Europäischen Ombudsstelle und tragen den Kommentaren der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU zu einem Entwurf der Empfehlungen Rechnung.

ombudsman.europa.eu [@EUombudsman](https://www.instagram.com/EUombudsman) [European Ombudsman](https://www.linkedin.com/company/european-ombudsman)

Im Sommer rief die Europäische Bürgerbeauftragte eine Kampagne ins Leben, in deren Rahmen sie 10 Empfehlungen zur Verwendung der 24 EU-Amtssprachen vorlegte.

Die digitale Kommunikation der Bürgerbeauftragten wurde 2020 weiterentwickelt und verbessert. Im Zuge dessen wurde die Website zu einem dynamischeren Zentrum für Informationen über die Tätigkeit der Bürgerbeauftragten umgestaltet. Die Website wurde um einen [Abschnitt „Aktuelles“](#) ergänzt, in dem leicht lesbare Meldungen über die Entwicklungen in vielbeachteten Untersuchungen oder andere Aspekte der Tätigkeit der Bürgerbeauftragten veröffentlicht werden. Um es der Öffentlichkeit zu erleichtern, die Untersuchungen der Bürgerbeauftragten zu verfolgen, werden nun für alle Untersuchungen zentrale „Fallseiten“ angelegt, die vielfach eine kurze Beschreibung der Untersuchung und der jüngsten Entwicklungen enthalten. Darüber hinaus wurde ein spezieller [Abschnitt zum Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten](#) geschaffen.

Das Büro der Bürgerbeauftragten stellt nicht nur über seine Website regelmäßig Inhalte bereit, sondern nutzt auch andere, interaktive Online-Formate, um Interesse für seine Arbeit zu wecken und sie einem breiteren Publikum zugänglich zu machen.

Anlässlich ihres 25-jährigen Jubiläums veröffentlichte die Europäische Ombudsstelle ein dynamisches [Scrolltelling-Format](#), das in Zukunft weiter ausgebaut werden soll.

Die Bürgerbeauftragte setzte auch weiterhin zunehmend auf die sozialen Medien, um klare und ansprechend formulierte Informationen über die Arbeit ihres Büros und darüber zu vermitteln, wem es helfen kann. Darüber hinaus veröffentlichte sie auf diesem Wege aktuelle Informationen und Anmerkungen zu den jüngsten Entwicklungen ihrer Untersuchungen.

Insbesondere auf Twitter nutzt die Bürgerbeauftragte inzwischen innovativere Ansätze, um die Arbeit ihres Büros zu erläutern, darunter auch Threads. Auf unseren wichtigsten Plattformen – Twitter, LinkedIn und Instagram – ist die Bürgerbeauftragte zunehmend präsent. Zu den Höhepunkten des Jahres zählten die Aktivitäten rund um das 25-jährige Jubiläum der Ombudsstelle, die unter dem Hashtag #EO25years verfolgt werden konnten.

Im Rahmen ihrer Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Reaktion der EU auf die COVID-19-Krise veröffentlichte die Bürgerbeauftragte eine [Infografik](#) sowie einen [Artikel im Abschnitt „Aktuelles“](#), die einen Überblick über die Aufgaben und Zuständigkeiten der einzelnen Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU bieten. Darüber hinaus führte das Büro der Bürgerbeauftragten eine [Kampagne](#) durch, um die [Leitlinien der Ombudsstelle](#) für die Verwendung der EU-Amtssprachen bei der Kommunikation der EU-Verwaltung mit der Öffentlichkeit bekannt zu machen.

2020 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 71 % (1 068 neue Abonnent*innen). Auf LinkedIn nahm die Zahl der Abonnent*innen um 34 % (+ 1 237) zu. Bei Twitter, wo die Bürgerbeauftragte die meisten Abonnent*innen zu verzeichnen hat, belief sich dieser Wert im Dezember 2020 auf 29 200, was einem Anstieg um 11 % entspricht (+ 2 870).

Die wichtigste Kommunikationsveranstaltung des Jahres war die Jahreskonferenz anlässlich des 25-jährigen Jubiläums der Europäischen Ombudsstelle. Die Bürgerbeauftragte musste neue Wege gehen, um den mehr als 240 Teilnehmer*innen eine hochwertige Online-Veranstaltung bieten zu können. Für die Simultanverdolmetschung der Konferenz wurden die Interactio-Plattform und die Dolmetsch-Anlagen des Europäischen Parlaments genutzt. Darüber hinaus kam Slido zum Einsatz, ein Online-Tool für virtuelle Veranstaltungen, die den Teilnehmer*innen die Möglichkeit gibt, Fragen zu stellen und sich in Echtzeit an Umfragen zu beteiligen. So konnte die Konferenz trotz der Herausforderungen, die sich angesichts ihres virtuellen Formats stellten, tatsächlich interaktiv gestaltet werden.

The screenshot shows the website of the European Ombudsman. At the top, there is a yellow header with the logo on the left, navigation links like 'Ihr Beschwerde-Login', 'kontakt', and 'DE Deutsch', and a search bar. Below the header, there is a blue banner with the text 'Sie möchten Beschwerde gegen ein EU-Organ oder eine EU-Einrichtung einlegen?' and a button 'EINE BESCHWERDE EINREICHEN'. The main content area is divided into a left sidebar with categories like 'Pressemitteilungen', 'Aktuelles', 'Reden', 'Terminkalender und Veranstaltungen', 'Multimedia', and 'Veröffentlichungen', and a main content area titled 'Aktuelles'. The main content area shows a filter for '2020 (22)' and a featured article titled 'Ombudsman unveils new strategy 'Towards 2024'' dated 'Montag | 07 Dezember 2020'. The article text describes the new strategy and its goals.

Über den Abschnitt „Aktuelles“ kann direkt auf Informationen über die wichtigsten Schwerpunkte der Arbeit der Ombudsstelle zugegriffen werden.

6.2. Beziehungen zu Organen und Einrichtungen der EU

6.2.1. Europäisches Parlament

Nach ihrer Wiederwahl Ende 2019 bemühte sich die Europäische Bürgerbeauftragte, Emily O'Reilly, weiter darum, die engen Beziehungen zwischen ihrem Büro und dem Europäischen Parlament, einem ihrer wichtigsten Partner, zu vertiefen. Im Jahr 2020 sprach die Bürgerbeauftragte bei einer Plenarsitzung des Europäischen Parlaments. Darüber hinaus fanden ungeachtet der mit der COVID-19-Pandemie verbundenen Schwierigkeiten weiterhin regelmäßig Videokonferenzen mit Mitgliedern des Europäischen Parlaments aller politischen Lager statt. Zudem wurde die Bürgerbeauftragte als Rednerin zu mehreren Sitzungen unterschiedlicher parlamentarischer Ausschüsse sowie zu für die Arbeit des Büros relevanten Workshops eingeladen. Aufgrund der Pandemie erfolgte die Übergabe des Jahresberichts der Bürgerbeauftragten an den Präsidenten des Europäischen Parlaments am 5. Mai 2020 per E-Mail.

6.2.2. Petitionsausschuss

Die Bürgerbeauftragte und der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments arbeiten gemeinsam daran, Bedenken von Unionsbürger*innen bezüglich der Rechenschaftspflicht der Einrichtungen und Organe der EU auszuräumen. Im Jahr 2020 wurden die Beziehungen zwischen dem Petitionsausschuss und der Bürgerbeauftragten weiter intensiviert. Die Bürgerbeauftragte nahm an mehreren Ausschusssitzungen teil. Es fand ein kontinuierlicher Austausch zwischen ihrem Büro und dem Ausschuss statt. Der Petitionsausschuss verwies in mehreren seiner Entschließungsanträge auf die Tätigkeit der Bürgerbeauftragten, insbesondere im Zusammenhang mit den Rechten von Menschen mit Behinderungen in der COVID-19-Krise. Anlässlich des 25. Jahrestages der Europäischen Ombudsstelle nahm Emily O'Reilly mit



Dolors Montserrat, Vorsitzende des Petitionsausschusses, hochrangige Rednerin bei der digitalen Konferenz zum 25-jährigen Jubiläum der Ombudsstelle.

großer Freude die Glückwünsche mehrerer Mitglieder des Europäischen Parlaments entgegen, die ihr die besten Wünsche für ihre Arbeit sandten. Zu ihnen zählte insbesondere die Vorsitzende des Petitionsausschusses, die auch an der Konferenz zum 25-jährigen Jubiläum teilnahm.

6.2.3. Europäische Kommission

Die Europäische Kommission ist das Exekutivorgan der EU und hat einen größeren Verwaltungsapparat als die übrigen EU-Organe. Daher ist es nur natürlich, dass der größte Teil der bei der Bürgerbeauftragten eingereichten Beschwerden die Arbeit der Kommission betrifft. Die Kommission und die Bürgerbeauftragte pflegten auch im Jahr 2020 sehr konstruktive Arbeitsbeziehungen, und Vizepräsident Maroš Šefčovič hielt den Einführungsvortrag bei der Konferenz zum 25-jährigen Jubiläum der Ombudsstelle. Auch auf Ebene der Dienststellen fand eine intensive Zusammenarbeit statt, um sicherzustellen, dass die Bedenken der Beschwerdeführer*innen wirksam ausgeräumt wurden.



Maroš Šefčovič, Vizepräsident der Europäischen Kommission, hielt den Einführungsvortrag bei der digitalen Konferenz zum 25-jährigen Jubiläum der Ombudsstelle.

6.2.4. Sonstige Organe, Agenturen und Organisationen

Auch die produktiven Beziehungen zu anderen Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU sind für die Bürgerbeauftragte von großer Bedeutung. Im Jahr 2020 stand die Bürgerbeauftragte in Kontakt mit der Leitung der Europäischen Investitionsbank, des Europäischen Rechnungshofs und der Europäischen Arzneimittel-Agentur. Die Beziehungen zu unterschiedlichen Teilen der EU-Verwaltung sind integraler Bestandteil der Strategie „Die nächsten Schritte bis 2024“ der Bürgerbeauftragten. Eine enge Zusammenarbeit ist unabdingbar, um eine nachhaltige und positive Wirkung auf die EU-Verwaltung zu erzielen.

6.2.5. UN-Behindertenrechtskonvention

Als Mitglied des **EU-Rahmens** setzt sich die Bürgerbeauftragte für den Schutz, die Förderung und die Überwachung der Umsetzung des **Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen** (UN-BRK) durch die EU-Verwaltung ein. Im Jahr 2020 hatte die Bürgerbeauftragte den Vorsitz des EU-Rahmens inne.

Zusammen mit dem Europäischen Behindertenforum, dem Europäischen Parlament und der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte richtete die Bürgerbeauftragte einen gemeinsamen Brief an die Europäische Kommission, in dem die **Auffassungen des EU-Rahmens** bezüglich der Inhalte einer engagierteren und umfassenderen europäischen Strategie für Menschen mit Behinderungen nach 2020 dargelegt wurden. In diesem Zusammenhang fand im Juli 2020 ein Treffen des EU-Rahmens mit der Kommissarin für Gleichheitspolitik, Helena Dalli, statt, um den Dialog über die nächste europäische Strategie für Menschen mit Behinderungen fortzuführen. Ferner nahm die Europäische Bürgerbeauftragte an einem Workshop zur Strategie für Menschen mit Behinderungen teil, der vom Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments organisiert wurde.

Im Juni 2020 leitete die Bürgerbeauftragte eine **strategische Initiative** zum Umgang der Kommission mit den besonderen Bedürfnissen von Bediensteten mit Behinderungen vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie ein. In einem Schreiben legte sie der Kommission eine Reihe von Fragen vor, die unter anderem die mit Blick auf Heimarbeit und die Krankenversicherung getroffenen Maßnahmen und die möglichen Erkenntnisse zum Gegenstand hatte, die genutzt werden könnten, um die Kontakte zwischen der Kommission und Unionsbürger*innen mit Behinderungen zu verbessern. Die Bürgerbeauftragte hat Beiträge von Organisationen eingeholt, die Menschen mit Behinderungen vertreten, und prüft gegenwärtig die Antwort der Kommission.

Die Bürgerbeauftragte führte eine **Untersuchung zu einer Beschwerde** über die Verwendung von Mitteln aus den europäischen Struktur- und Investitionsfonds (ESI-Fonds) für den Bau von institutionellen Betreuungseinrichtungen für Menschen mit Behinderungen in Ungarn und Portugal durch. Die Beschwerdeführerin war der Auffassung, dass die Kommission bezüglich dieser Projekte hätte tätig werden sollen, da sie der Verpflichtung der EU, dafür zu sorgen, dass Menschen mit Behinderungen in gemeindebasierten Einrichtungen leben können, zuwiderlaufen. Nach sorgfältiger Prüfung der von der Kommission ergriffenen Maßnahmen schloss



European Ombudsman

Today is the International Day of Persons with Disabilities #IDPD2020

The Ombudsman is committed to protecting, promoting, and monitoring the EU administration's implementation of the @UN Convention on Rights of Persons with Disabilities #UNCRPD

europa.eu/!UQ76uR



The health of a democracy can be measured by the extent to which it enables even the most vulnerable to participate to the fullest extent possible in every part of the life of that democracy.

Emily O'Reilly



Heute ist der Internationale Tag der Menschen mit Behinderungen.

Die Bürgerbeauftragte setzt sich entschlossen für den Schutz, die Förderung und die Überwachung der Umsetzung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen durch die EU-Verwaltung ein.

Emily O'Reilly: „Die Gesundheit einer Demokratie kann daran gemessen werden, in welchem Maße auch die Schwächsten in der Lage sind, möglichst uneingeschränkt an jedem Teil des Lebens in dieser Demokratie teilzuhaben.“

die Bürgerbeauftragte die Untersuchung mit Verbesserungsvorschlägen ab und wird diese wichtige Angelegenheit weiterhin im Auge behalten.

Des Weiteren **begrüßte** die Kommission die von der Bürgerbeauftragten im Rahmen ihrer **Untersuchung** zum Umgang mit mutmaßlichen Menschenrechtsverletzungen in einer Betreuungseinrichtung für Menschen mit Behinderungen unterbreiteten Vorschläge. Die Kommission kam diesen Vorschlägen nach und stellte fest, dass EU-Mittel nach Möglichkeit nicht für den Erhalt solcher Einrichtungen verwendet werden sollten, sondern für die Förderung der Deinstitutionalisierung.

Ferner befasste sich die Bürgerbeauftragte mit einer **Beschwerde** über Verzögerungen in dem geltenden Verfahren zur Wiedereingliederung von Bediensteten mit Behinderungen. Die Bürgerbeauftragte schloss den Fall ab, nachdem die Kommission erklärt hatte, dass sie das Verfahren zur Wiedereingliederung der Beschwerdeführerin wieder in Gang gesetzt habe.

6.3. Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse

Es liegt auf der Hand, dass die Pandemie Auswirkungen auf die Arbeitsmethoden und -verfahren zahlreicher öffentlicher Stellen und transnationaler Einrichtungen hatte. Selbstverständlich gilt das auch für das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse – ein informelles Netz aus 96 Stellen in 36 europäischen Ländern, dem auch der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments angehört.

Die Europäische Bürgerbeauftragte, Emily O'Reilly, stand bereits ab Beginn der Krise in direktem Kontakt mit Mitgliedern des Verbindungsnetzes, um zu klären, wie das Netz seine Mitglieder am besten unterstützen kann. Darauf aufbauend organisierte und veranstaltete die Europäische Bürgerbeauftragte am 12. Mai 2020 ein Webinar über die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die Bürgerbeauftragten. An diesem Webinar nahmen Bürgerbeauftragte oder andere Vertreter*innen aus 33 Mitgliedsorganisationen teil, tauschten Erfahrungen aus und sprachen über die Förderung vorbildlicher Verfahren für die Reaktion auf die Krise.

Die wichtigste Veranstaltung des Verbindungsnetzes, die jährliche Konferenz, wurde ebenfalls in digitaler Form durchgeführt. Am 26. Oktober (dem Tag, an dem auch die Konferenz anlässlich des 25-jährigen Jubiläums der Ombudsstelle stattfand) kamen 106 Teilnehmer aus ganz Europa virtuell zu der Konferenz des Verbindungsnetzes zusammen. Sie sprachen über das Jubiläum und die Zukunft der Europäischen Ombudsstelle und erörterten ihre Zusammenarbeit in der nächsten Amtszeit sowie mögliche Themen und Modalitäten künftiger Paralleluntersuchungen. Darüber hinaus bot die Konferenz, bei der Nicolas Schmit, Kommissar für Beschäftigung und soziale Rechte, den Einführungsvortrag hielt, eine weitere Gelegenheit, um über die COVID-19-Krise zu sprechen und zu eruieren, wie sich diese in den nächsten Jahren auf die Tätigkeit der Bürgerbeauftragten auswirken wird.




European Ombudsman

We now start the European Network of Ombudsman annual conference, discussing the impact of COVID-19 on its members, future parallel inquiries and #ENOnetwork cooperation: europa.eu/Itj97tX #EO25Years

Red Europe de Defensores del Pueblo
Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten
European Network of Ombudsmen
Réseau européen des Médiateurs
Réseu european del difensors civils



Digital conference

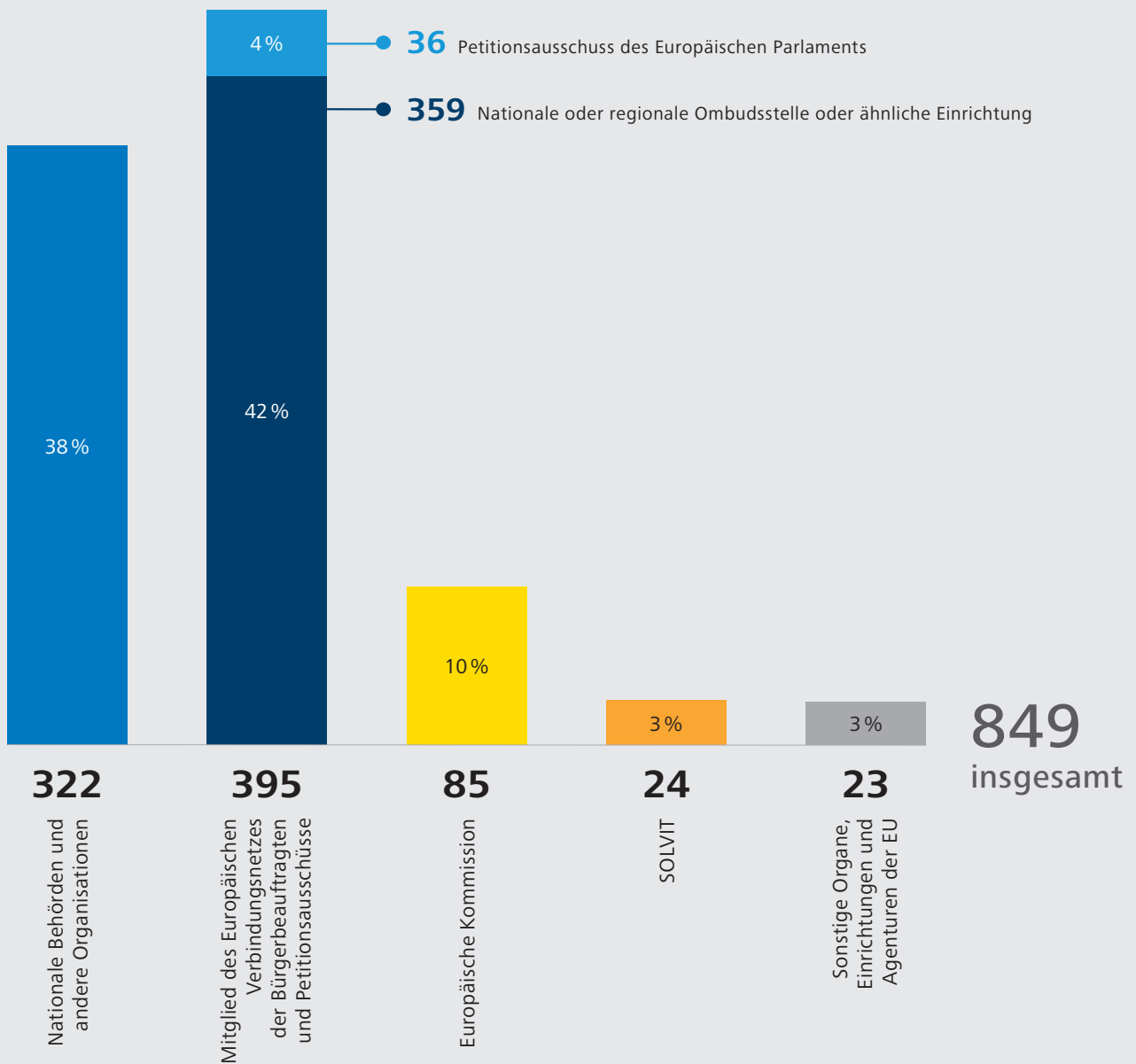
European Network of Ombudsmen Annual Conference

Monday, 26 October 2020
14.00 - 17.00

#EO25Years  

Wir beginnen nun mit der jährlichen Konferenz des Europäischen Netzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse, bei der wir die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die Mitglieder des Netzes, künftige Paralleluntersuchungen und die Zusammenarbeit innerhalb des Netzes diskutieren werden. Darüber hinaus feiern wir das 25-jährige Jubiläum der Europäischen Ombudsstelle.

Beschwerdeführer*innen, die die Europäische Ombudsstelle 2020 an andere Organe und Einrichtungen verwiesen hat, und weitergeleitete Beschwerden



7

Mittelausstattung

7.1. 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. 2020 standen Haushaltsmittel in Höhe von 12 348 231 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.

7.2. 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 2020 ist der sechste auf dieser Strategie beruhende Plan. Im Dezember 2020 nahm die Bürgerbeauftragte eine neue Strategie mit dem Titel „[Die nächsten Schritte bis 2024](#)“ an.

Die Bürgerbeauftragte verfügt über hoch qualifizierte mehrsprachige Mitarbeiter*innen. Damit ist gewährleistet, dass Beschwerden 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. Als Reaktion auf die COVID-19-Pandemie gelang dem Büro der Bürgerbeauftragten im März 2020 ein effizienter und rascher Übergang zur digitalen Arbeit, ohne dass es zu einer Unterbrechung der Kerntätigkeit – der Bearbeitung von Beschwerden – kam. Im Jahr 2020 wies der Stellenplan der Bürgerbeauftragten 69 Stellen aus. Darüber hinaus waren im Büro durchschnittlich acht Vertragsbedienstete tätig, während im Laufe des Jahres 13 Praktikant*innen Arbeitserfahrung sammeln konnten.

Im September 2020 wurde Rosita Hickey, die seit 2001 im Büro der Bürgerbeauftragten beschäftigt ist, nach einem allgemeinen Auswahlverfahren zur Direktorin für Untersuchungen ernannt.

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



Rosita Hickey wurde 2020 zur Direktorin für Untersuchungen ernannt.

Kontaktaufnahme zur Europäischen Bürgerbeauftragten

Telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

E-Mail

eo@ombudsman.europa.eu

Internet

-  ombudsman.europa.eu
-  twitter.com/EUombudsman
-  instagram.com/euombudsman
-  linkedin.com/company/272026
-  youtube.com/eotubes

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

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

© Europäische Union, 2021

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

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

Gesetzt in FrutigerNext.

| | | | | |
|-------|------------------------|----------------|--------------------|-------------------|
| Print | ISBN 978-92-9483-261-0 | ISSN 1680-3795 | doi:10.2869/970105 | QK-AA-21-001-DE-C |
| HTML | ISBN 978-92-9483-215-3 | ISSN 1680-3914 | doi:10.2869/438185 | QK-AA-21-001-DE-Q |
| PDF | ISBN 978-92-9483-236-8 | ISSN 1680-3914 | doi:10.2869/476214 | QK-AA-21-001-DE-N |

Falls Sie eine Großdruckfassung dieser Veröffentlichung benötigen, wenden Sie sich bitte an die Europäische Ombudsstelle.

