



# Jahresbericht 2021



Europäische  
Ombudsstelle



# Jahresbericht 2021





# Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2021 auf einen Blick</b>	<b>7</b>
<b>Wichtigste Themen</b>	<b>9</b>
2.1. „Drehtüreffekt“	10
2.2. Zugang zu Dokumenten	11
2.3. Ethische Fragen	13
2.4. Grundrechte	14
2.5. Rechenschaftspflicht bei Entscheidungsprozessen	15
<b>Überarbeitete Satzung der Ombudsstelle</b>	<b>18</b>
<b>20 Jahre Verordnung Nr. 1049/2001</b>	<b>20</b>
<b>Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis</b>	<b>22</b>
<b>Beschwerden und Untersuchungen: So helfen wir der Öffentlichkeit</b>	<b>24</b>
6.1. Art und Urheber der Beschwerden	25
6.2. Betroffene Organe und Einrichtungen	31
6.3. Beschwerdegegenstände	32
6.4. Erzielte Ergebnisse	33
6.5. Wirkung und Erfolge	36
<b>Kommunikation und Zusammenarbeit</b>	<b>37</b>
7.1. Kommunikation	38
7.2. Beziehungen zu Organen und Einrichtungen der EU	40
7.3. Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse	42
7.4. Europa-Preis – Universität Flensburg	44
<b>Mittelausstattung</b>	<b>45</b>
8.1. Haushaltsplan	46
8.2. Mittelverwendung	46
<b>Kontaktaufnahme zur Europäischen Ombudsstelle</b>	<b>47</b>

---

# Einleitung



Emily O'Reilly, Europäische Bürgerbeauftragte.

2021 war weiterhin von der Pandemie überschattet. In der EU hatten wir viel Glück mit der umfassenden Einführung von Impfstoffen gegen COVID-19, aber die öffentliche Debatte über die Annahme der Impfstoffe und die Eindämmung des Virus rückte das Problem des Vertrauens in die öffentliche Verwaltung deutlich in den Mittelpunkt.

Mein Büro hat die Umsetzung unserer [Strategie „Die nächsten Schritte bis 2024“](#) durch eine effiziente Bearbeitung von Beschwerden und die Einleitung strategischer Untersuchungen in Bereichen von allgemeiner öffentlicher Bedeutung weitergeführt, unter anderem zu den Auswirkungen der Pandemie auf die Arbeit der Organe.

In diesem Jahr habe ich den Schwerpunkt erneut darauf gelegt, wie die EU-Organe den Wechsel von Bediensteten aus der öffentlichen Verwaltung der EU in die Privatwirtschaft verwalten, das Phänomen des sogenannten „Drehtüreffekts“. Ohne angemessene Überwachung der damit verbundenen Risiken können die Auswirkungen verheerend sein und das Vertrauen der Öffentlichkeit beeinträchtigen. Dies sollte nicht unterschätzt werden.

Ich habe eine umfassende Untersuchung dazu eingeleitet, wie die Kommission mit dem Drehtüreffekt umgeht, und um nähere Angaben zu den Entscheidungen gebeten, die sie im Zusammenhang mit dem Wechsel der Bediensteten in die Privatwirtschaft getroffen hatte. Die Untersuchung erstreckte sich auf wirtschaftlich wichtige Abteilungen sowie die Kabinette der Kommissionsmitglieder und den Juristischen Dienst. Ziel ist es, den Entscheidungsprozess zu bewerten und Verbesserungsbedarf zu erkennen.

Unabhängig davon, aber im Zusammenhang mit dem Thema im Allgemeinen, habe ich einen Misstand in der Verwaltungstätigkeit der Europäischen Verteidigungsagentur in ihrem Umgang mit dem Wechsel ihres ehemaligen Geschäftsführers zu Airbus festgestellt und eine Untersuchung zur Vorgehensweise der Europäischen Investitionsbank (EIB) bei der Bearbeitung eines Antrags einer ihrer Vizepräsident\*innen auf den Wechsel zu Iberdrola, einem Energieunternehmen, eingeleitet.

Ich habe Frontex Vorschläge unterbreitet, wie die Rechenschaftspflicht der Agentur verbessert werden kann, und der EIB Vorschläge zur Veröffentlichung weiterer Informationen über die Umweltauswirkungen der von ihr finanzierten Projekte übermittelt.

Im Rahmen unserer allgemeinen Überwachung der Behandlung wichtiger Fragen durch die Organe habe ich die Kommission und den Europäischen Datenschutzbeauftragten in einem Schreiben gefragt, wie die Vorschriften über künstliche Intelligenz in der Praxis funktionieren werden – ein Thema, das für das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse, mit dem die Stelle im Laufe des Jahres regelmäßig Seminare veranstaltete, Anlass zur Sorge gibt. Außerdem habe ich um nähere Angaben dazu gebeten, wie die Kommission die Achtung der Menschenrechte im Rahmen der von ihr ausgehandelten internationalen Handelsabkommen sicherstellt.

Da in diesem Jahr der 20. Jahrestag des „Transparenzgesetzes“ der EU (Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten) stattfand, veranstaltete ich eine öffentliche Konferenz zu der Frage, ob das Gesetz modernisiert werden muss. Wiederkehrende Probleme wie Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anträgen auf Zugang oder Unzufriedenheit mit der Begründung für die Verweigerung des Zugangs, in Verbindung mit den erheblichen technologischen Veränderungen in den letzten zwanzig Jahren, bedeuten, dass es an der Zeit ist, zu prüfen, ob die Vorschriften den Bedürfnissen der Öffentlichkeit in diesem Bereich entsprechen.

Es war mir eine Freude, die dritte Ausgabe der Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis zu veranstalten. Der Hauptpreis ging dieses Mal an Bedienstete der Generaldirektion Europäischer Katastrophenschutz und humanitäre Hilfe und des Europäischen Auswärtigen Dienstes für ihre Bemühungen zur Rückführung von Menschen, die aufgrund der Pandemie im Ausland gestrandet waren. Die Auszeichnung war einmal mehr ein Beleg für die hervorragende Arbeit der EU-Verwaltung. Ich hoffe, dass dies andere inspirieren wird, künftig Projekte einzureichen.

Dieser Jahresbericht enthält das neue Logo des Europäischen Bürgerbeauftragten, mit dem ein zeitgenössisches öffentliches Bild vermittelt und das Verständnis unserer Rolle in der EU-Verwaltung gestärkt werden soll. Das Vorhandensein der EU-Flagge macht deutlich, dass wir Teil der Gesamtheit der Organe und Einrichtungen der EU sind, während die drei Elemente des Logos die Kernziele unserer Mission darstellen: Rechenschaftspflicht, Transparenz und Vertrauen.

Abschließend danke ich dem Europäischen Parlament für seine überwältigende Zustimmung zu einer neuen Satzung, die die Befugnisse unseres Amtes aufrechterhält, die Rechtsgrundlage der Europäischen Ombudsstelle stärkt und Garantien einführt, die die Unabhängigkeit des Amtes weiter gewährleisten.

Ich sehe in der neuen Satzung eine Bestätigung der Arbeit unserer Stelle, die darauf abzielt, die EU-Organe an der Spitze einer ausgezeichneten öffentlichen Verwaltung zu halten.



Emily O'Reilly

1

---

2021 auf einen Blick

**01** Januar

Einleitung einer Untersuchung zur Weigerung der Europäischen Kommission, der Öffentlichkeit Zugang zu Dokumenten über den Kauf von Impfstoffen gegen COVID-19 zu gewähren

**02** Februar

Die Bürgerbeauftragte veröffentlicht Vorschläge zur Verbesserung der Transparenz der Arbeit des ECDC

**03** März

Einleitung einer Untersuchung zur Einhaltung der Grundrechtsverpflichtungen durch die Europäische Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex)

**04** April

Die Bürgerbeauftragte begrüßt die konstruktive Reaktion der Kommission auf die BlackRock-Untersuchung

**05** Mai

Einleitung einer Untersuchung zum Umgang der Kommission mit dem Drehtüreffekt

**06** Juni

Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis 2021

**07** Juli

EU-Organe werden befragt, welche Maßnahmen sie ergriffen haben, um arbeitsbezogene Kurznachrichten zu dokumentieren

**08** August

Einleitung einer Untersuchung zur Weigerung der Europäischen Arzneimittel-Agentur (EMA), der Öffentlichkeit Zugang zu Dokumenten über die Herstellung von mRNA-Impfstoffen gegen COVID-19 zu gewähren

**09** September

Die Bürgerbeauftragte wendet sich an das Global Public Affairs Forum zum Thema „Ethische Lobbyarbeit in einer Welt nach der COVID-19-Krise“

**10** Oktober

Die EBA erklärt sich bereit, Einzelheiten der Abstimmungen ihres Aufsichtsrates zu veröffentlichen

**11** November

Konferenz – „Zugang zu Dokumenten der EU: Was sind die nächsten Schritte?“

**12** Dezember

Einleitung einer Untersuchung zur Vorgehensweise der Kommission bei der Durchführung einer öffentlichen Konsultation zur Initiative für nachhaltige Unternehmensführung

# 2

---

## Wichtigste Themen

Die Europäische Ombudsstelle unterstützt Bürgerinnen und Bürger, 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. Die einzelnen Abschnitte bieten jeweils einen Überblick über die wichtigsten Fälle in einem bestimmten Themenbereich.

## 2.1. „Drehtüreffekt“




**European Ombudsman**

Dealing with #revolvingdoors is a major challenge: we have inspected 100 personnel files and now ask @EU\_Commission specific questions on how it manages cases of staff taking up jobs elsewhere.  
<http://ombudsman.europa.eu/news-document/148060>

“ Two years ago we urged the Commission to take a **more robust approach on revolving doors**, yet the strategically important department for Competition policy, for example, **continues to shed top lawyers to the private sector** with major commercial interests in competition regulation. This next step will take a deeper look at Commission practices, both generally and in relation to specific cases. ”

Emily O'Reilly

Der Umgang mit dem Drehtüreffekt ist eine große Herausforderung: Wir haben 100 Personalakten eingesehen und stellen der Europäischen Kommission nun konkrete Fragen zum Umgang mit Fällen, in denen Mitarbeitende anderswo eine Beschäftigung aufnehmen.

Emily O'Reilly: „Vor zwei Jahren haben wir die Kommission nachdrücklich aufgefordert, einen robusteren Ansatz in Bezug auf den Drehtüreffekt zu verfolgen, doch die strategisch wichtige Abteilung für Wettbewerbspolitik beispielsweise führt nach wie vor Spitzenanwält\*innen in die Privatwirtschaft ein, die große kommerzielle Interessen an der Wettbewerbsregulierung haben. Im nächsten Schritt werden die Praktiken der Kommission sowohl allgemein als auch in Bezug auf spezifische Fälle eingehender untersucht.“

Im Jahr 2021 konzentrierte sich die Ombudsstelle weiterhin darauf, wie die EU-Verwaltung mit dem sogenannten „Drehtüreffekt“ umgeht, bei dem Bedienstete der EU in den Privatsektor oder Beschäftigte des Privatsektors in den öffentlichen Dienst wechseln. Das übergeordnete Ziel besteht darin, ein Gleichgewicht zwischen dem Recht auf Arbeit und dem öffentlichen Interesse an einer EU-Verwaltung zu schaffen, die höchste Standards in Bezug auf Integrität und Rechenschaftspflicht erfüllt.

Im Rahmen dieses Schwerpunkts leitete die Bürgerbeauftragte eine umfassende strategische **Untersuchung** zum Umgang der Kommission mit Drehtüreffekten ein. Das Untersuchungsteam der Bürgerbeauftragten prüfte Dossiers im Zusammenhang mit Entscheidungen der Kommission – 2019, 2020

und 2021 – zu Anträgen von Führungskräften und mittleren Führungskräften auf Genehmigung einer neuen Beschäftigung oder eines unbezahlten Urlaubs zur Ausübung einer anderen Tätigkeit. Die Dossiers betrafen insgesamt 14 Generaldirektionen sowie alle Kabinette der Kommissionsmitglieder, den Juristischen Dienst der Kommission, das Generalsekretariat, den internen Thinktank der Kommission und den Ausschuss für Regulierungskontrolle.

Nach Prüfung der Entscheidungen der Kommission bat die Bürgerbeauftragte sie um weitere Klarstellungen, einschließlich der Frage, wie oft sie Bediensteten gemäß Artikel 16 des Statuts den Antritt einer geplanten Stelle untersagt hat und wie sie dem Risiko entgegenwirkt, dass ehemalige Bedienstete ihre neuen Kolleg\*innen in Fragen im Zusammenhang mit ihren früheren Aufgaben beraten. Die Untersuchung wird im Jahr 2022 fortgeführt.

Die Bürgerbeauftragte leitete auch Untersuchungen im Zusammenhang mit dem „Drehtüreffekt“ ein, die auf Beschwerden beruhen. Eine **betraf** den Wechsel einer spanischen Vizepräsidentin der Europäischen




**European Ombudsman**

We found that @EUDefenceAgency should have forbidden its former Chief Executive from becoming strategic advisor at @AirbusDefence. EDA should, in the future, block such moves if there is a clear conflict of interest.  
<http://ombudsman.europa.eu/news-document/144363>





Wir stellten fest, dass die Europäische Verteidigungsagentur (EDA) es ihrem ehemaligen Hauptgeschäftsführer hätte untersagen sollen, strategischer Berater bei Airbus Defence zu werden. Die EDA sollte solche Wechsel künftig blockieren, wenn ein eindeutiger Interessenkonflikt besteht.

Investitionsbank (EIB) zu einem spanischen Versorgungsunternehmen, das Darlehen von der Bank erhalten hatte. Die Beschwerdeführer – zwei Mitglieder des Europäischen Parlaments – äußerten Bedenken hinsichtlich der Gefahr von Interessenkonflikten und den von der EIB vorgeschlagenen Maßnahmen zur Minderung dieser Risiken. Die Bürgerbeauftragte prüfte Dokumente über die Entscheidung der EIB, den Wechsel zu genehmigen, und forderte die EIB auf, eine Reihe von Fragen zu beantworten.

Eine weitere Untersuchung zum Drehtüreffekt betraf die Europäische Verteidigungsagentur (EDA), die den Wechsel ihres ehemaligen Geschäftsführers als strategischer Berater zu Airbus, einem der größten Akteure in der europäischen Verteidigungsindustrie,

gebilligt hat. Die Untersuchung aus eigener Initiative **ergab**, dass die EDA den Wechsel aus Gründen des Interessenkonflikts hätte untersagen sollen. Die Bürgerbeauftragte empfahl, dass die EDA künftig ihren leitenden Mitarbeiter\*innen den Antritt von Positionen im Falle eines eindeutigen Interessenkonflikts untersagen sollte. Sie sollte auch Kriterien für das Verbot solcher Wechsel festlegen, und Bewerber\*innen um Führungspositionen sollten über die Kriterien informiert werden. Im Wesentlichen hat die EDA der Umsetzung der Empfehlungen zugestimmt, die darauf abzielen, Bediensteten den Antritt bestimmter Positionen potenziell zu untersagen und ihnen Leitlinien dazu an die Hand zu geben, wie sie eine solche Maßnahme anwendet.


## 2.2. Zugang zu Dokumenten

**European Ombudsman**

We have asked several EU institutions and agencies what measures they have in place to keep records of work-related text and instant messages, with a view to drawing up a list of good practices.

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/news-document/en/143830>



Wir haben mehrere Organe und Agenturen der EU gefragt, welche Maßnahmen sie ergriffen haben, um Aufzeichnungen über arbeitsbezogene Kurz- und Sofortnachrichten zu führen, damit eine Liste bewährter Verfahren erstellt werden kann.

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

Im Jahr 2021 wurde durch die Beschwerde eines Beschwerdeführers, der Zugang zu Kurznachrichten suchte, die die Präsidentin der Europäischen Kommission an den Geschäftsführer eines großen Pharmaunternehmens verschickt hatte, in den Schwerpunkt gerückt, ob die EU-Verwaltung arbeitsbezogene Kurz- und Sofortnachrichten aufzeichnet. Die Bürgerbeauftragte **fragte** die Kommission nach ihren diesbezüglichen Richtlinien und nach der Suchmethode für die vom Beschwerdeführer erwähnten Kurznachrichten.

In einer gesonderten Untersuchung **fragte** die Bürgerbeauftragte acht Organe und Agenturen der EU (Kommission, Rat, Parlament, Europäische Chemikalienagentur, Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit, Europäische Arzneimittel-Agentur, Frontex und Europäische Zentralbank), welche Maßnahmen sie ergriffen haben, um arbeitsbezogene Kurz- und Sofortnachrichten zu dokumentieren.



Greater transparency would inform public debate about #COVID19 vaccine negotiations.

We urge @EU\_Commission to now publish, at least, the list of the seven Member States in the negotiating team.

<http://europa.eu/!PM47Bk>

Mehr Transparenz würde in die öffentliche Debatte über die Verhandlungen über COVID-19-Impfstoffe einfließen.

Wir fordern die Europäische Kommission nachdrücklich auf, jetzt zumindest die Liste der sieben Mitgliedstaaten, die das Verhandlungsteam bilden, zu veröffentlichen.

Die Bürgerbeauftragte erhielt Zugang zu Dokumente betreffende Beschwerden im Zusammenhang mit verschiedenen Organen und Einrichtungen der EU.

Während einer **Untersuchung** über den Zugang zu den Einzelheiten eines Vertrags, den die Kommission mit einem Pharmaunternehmen über den Erwerb von COVID-19-Impfstoffen unterzeichnet hatte, veröffentlichte die Kommission geschwärzte Fassungen des Vertrags und ähnlicher Verträge mit anderen Pharmaunternehmen. Im Rahmen einer Untersuchung der Bürgerbeauftragten **stimmte** die Europäische Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung (EIOPA) zu, dass künftige Protokolle ihres Aufsichtsrates Informationen über die Abstimmungen der Mitglieder über Beschlüsse in Bezug auf Regulierungsstandards enthalten werden.

Eine andere EU-Agentur mit wichtigen Regulierungsbefugnissen, die Europäische Bankenaufsichtsbehörde, **erklärte sich bereit**, Einzelheiten zu den Abstimmungen ihres Aufsichtsrates in Bezug auf eine Untersuchung von Verstößen nationaler Behörden gegen das EU-Recht in Bezug auf die Beaufsichtigung von zwei bestimmten Banken zu veröffentlichen.

Gute Fortschritte wurden bei einer **Untersuchung** erzielt, wie Frontex Anträge auf Zugang der Öffentlichkeit über ihr Online-Portal bearbeitet. Die Beschwerdeführer brachten Probleme in Bezug auf die Erklärung von Frontex zum Urheberrecht, die Aufbewahrungsfristen für die Dokumente sowie die Interaktion des Frontex-Portals mit anderen Online-Portalen zur Sprache. Die Untersuchung wird im Jahr 2022 fortgeführt.

Leider hat die EU-Verwaltung die Vorschläge der Bürgerbeauftragten im Rahmen von Untersuchungen zum Zugang zu Dokumenten nicht immer befolgt. Die Bürgerbeauftragte stellte einen **Misstand in der Verwaltungstätigkeit** fest, nachdem die Kommission den Zugang zu Informationen über Einfuhren von gebrauchtem Speiseöl verweigert hatte. Die Kommission erklärte, dass sie die angeforderten Daten zwar sammelte, aber keine Dokumente vorlegte, die die vom Beschwerdeführer angeforderten Informationen extrahieren, und lehnte es daher ab, einem Lösungsvorschlag der Bürgerbeauftragten zu folgen. Die Bürgerbeauftragte stellte ferner einen **Misstand in der Verwaltungstätigkeit** fest, nachdem die Kommission die Freigabe von Dokumenten im Zusammenhang mit dem Erwerb von 1,5 Millionen medizinischen Masken verweigert hatte, die nicht den geforderten Qualitätsstandards entsprachen. Die Bürgerbeauftragte wies auf das starke öffentliche Interesse an der Veröffentlichung solcher Informationen hin.

Im Jahr 2018 leitete die Bürgerbeauftragte ein beschleunigtes Verfahren ein, um Beschwerden bezüglich des Zugangs der Öffentlichkeit zu Dokumenten rasch zu bearbeiten. Dieses Verfahren wurde **2021 überprüft** und ergab ausgezeichnete Ergebnisse, darunter:

- Eine deutliche Verkürzung der Bearbeitungszeiten.
- Einen Anstieg der Zahl der Beschwerden bezüglich des Zugangs zu Dokumenten.
- Allgemeine Zufriedenheit der Interessenträger mit dem beschleunigten Verfahren.

## 2.3. Ethische Fragen

Bei einer Reihe von Untersuchungen der Bürgerbeauftragten geht es darum, sicherzustellen, dass die EU-Organe die bestehenden Vorschriften umsetzen, um einen hohen Ethikstandard in der gesamten EU-Verwaltung zu gewährleisten.

Nach einer Beschwerde eines Mitglieds des Europäischen Parlaments prüfte die Bürgerbeauftragte die Zusammensetzung des *Hochrangigen Forums zur vorgeschlagenen EU-Kapitalmarktunion*. Die Kommission berücksichtigte die Empfehlungen des Forums, bei dem hochrangige Führungskräfte aus der Industrie, internationale Sachverständige und Wissenschaftler für ihren Aktionsplan zur Kapitalmarktunion zusammenkamen. Im Rahmen ihrer eigenen Bewertung der Bewerber, die zur unabhängigen Tätigkeit ernannt werden sollen, stellte die Kommission fest, dass fünf von ihnen Interessen besäßen, die ihre Fähigkeit, unabhängig und im öffentlichen Interesse zu handeln, beeinträchtigten oder als beeinträchtigt angesehen werden könnten. Sie hat sich dann jedoch nicht an ihre eigenen Regeln für den Umgang mit diesen Interessenkonflikten gehalten. Die Bürgerbeauftragte stellte einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest und schlug vor, dass in jedem Bericht einer Expertengruppe auch die Art der Mitglieder der Expertengruppe angegeben werden sollte.

Zwei Organisationen der Zivilgesellschaft haben **Beschwerden** über die Teilnahme der Kommissionspräsidentin und einer Vizepräsidentin der Kommission an einem Videoclip zur Unterstützung des Wahlkampfs einer kroatischen politischen Partei eingereicht. Die Beschwerdeführer bezweifelten, dass dies mit dem Verhaltenskodex der Kommission für ihre Mitglieder im Einklang steht. In Beantwortung des Schreibens der Bürgerbeauftragten, in dem um Klärung der Angelegenheit ersucht wurde, erklärte die Kommission, sie beabsichtige, Leitlinien für die Teilnahme von Kommissionsmitgliedern an nationalen Wahlkampagnen auszuarbeiten.

Im Anschluss an eine **Untersuchung** der Bürgerbeauftragten zu Reisekosten im Zusammenhang mit einer offiziellen Reise nach China kam der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss 2021 überein, die Transparenz in Bezug auf die Ausgaben und Vergütungen seiner Mitglieder zu verbessern, indem diese Informationen proaktiv auf seiner Website veröffentlicht werden. Die zusätzlichen Informationen umfassen Einzelheiten zu den Regeln für Erstattungen und Zulagen sowie Informationen über spezifische Veranstaltungen im Ausland und die damit verbundenen Ausgaben.



### European Ombudsman

We welcome that @Europarl\_EN - taking into account our inquiry into awarding a #sustainablefinance study to #BlackRock - asked @EU\_Commission to update the EU financial law to tackle possible conflicts of interest for policy-related contracts.

[http://europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0469\\_EN.pdf](http://europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0469_EN.pdf)

36. Asks the Commission to amend Article 167(1)(c) of the Financial Regulation to include a definition of 'professional conflicting interest' so as to ensure that EU institutions can take mitigating measures in case of bidders with a financial interest in a policy-related service contract, taking into account the European Ombudsman's decision in joint inquiry 853/2020/KR on the Commission's decision to award a contract to BlackRock Investment Management to carry out a study on integrating environmental, social and governance objectives into EU banking rules; reiterates that the general conditions of the Commission's public procurement contracts for services contain standard provisions on professional conflicting interests with requirements for contractors to proactively disclose any situations that could constitute a conflict of interest; calls on the Commission to update and strengthen the Financial Regulation in order to address professional conflicting interests and to further increase the accuracy and completeness of the voluntary notification thereof by applicants submitting tenders, such as developing adequate sanctions if voluntarily notifications are not complied with, including a temporary ban from public tendering in case of severe breaches;

Wir begrüßen, dass das Europäische Parlament – unter Berücksichtigung unserer Untersuchung zur Vergabe einer Studie über ein nachhaltiges Finanzwesen an BlackRock – die Europäische Kommission aufgefordert hat, das EU-Finanzrecht zu aktualisieren, um mögliche Interessenkonflikte bei politikbezogenen Verträgen anzugehen.

Im April reagierte die Kommission konstruktiv auf die Vorschläge der Bürgerbeauftragten nach einer Untersuchung ihrer Entscheidung, BlackRock Investment Management einen Auftrag zur Durchführung einer Studie in einem Bereich von finanziellem und regulatorischem Interesse für das Unternehmen zu erteilen. In ihrer **Antwort** erklärte die Kommission, sie erwäge, zusätzliche Leitlinien zu Interessenkonflikten herauszugeben, um ihre Mitarbeiter\*innen, die mit öffentlichen Vergabeverfahren befasst sind, zu unterstützen. Die Kommission erwägt ferner, ob sie Änderungen an der Haushaltsordnung – d. h. der EU-Rechtsvorschriften über die Durchführung von Vergabeverfahren für aus dem EU-Haushalt finanzierte Aufträge – vorschlagen sollte, um die Verpflichtung der Bieter zur Offenlegung potenzieller Interessenkonflikte aufzunehmen. Die Feststellungen der Bürgerbeauftragten wurden vom Parlament unterstützt, das die Kommission aufforderte, die Haushaltsordnung zu aktualisieren, um mögliche Interessenkonflikte bei politikbezogenen Verträgen anzugehen.



## 2.4. Grundrechte

Im März leitete die Bürgerbeauftragte eine **Untersuchung** aus eigener Initiative zu der Art und Weise ein, wie die Europäische Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex) ihren Grundrechtsverpflichtungen nachkommt und die Rechenschaftspflicht in Bezug auf ihre erweiterten Zuständigkeiten gewährleistet. Diese erweiterten Zuständigkeiten begannen im Dezember 2019 mit dem Inkrafttreten der neuen Frontex-Verordnung 2019/1896. Ziel der Untersuchung ist es, Fragen im Zusammenhang mit der Rechenschaftspflicht der „gemeinsamen Aktionen“ von Frontex, Tätigkeiten im Zusammenhang mit der „Rückführung“ von Migrant\*innen und der Unterstützung der Migration beim Screening an den Außengrenzen der EU zu klären.

Die Untersuchung schließt sich an eine gesonderte Untersuchung des „**Beschwerdeverfahrens**“ von Frontex an, bei der die Bürgerbeauftragte auf Verzögerungen bei der Erfüllung ihrer neuen Verpflichtungen sowohl in Bezug auf das Verfahren als auch auf den Grundrechtsbeauftragten aufmerksam machte. Das Untersuchungsteam der Bürgerbeauftragten prüfte in ihrer Untersuchung zudem Mängel, die die Meldung mutmaßlicher Grundrechtsverletzungen und die Einlegung von Rechtsmitteln durch die Betroffenen erschweren dürften. Die Bürgerbeauftragte unterbreitete mehrere praktische Vorschläge, um die Unabhängigkeit des Beschwerdeverfahrens zu stärken und die Menschen zu ermutigen, es zu nutzen. Dazu gehörte, dass in den öffentlichen Informationen über das Verfahren angegeben werden sollte, dass die Einreichung von Beschwerden über mutmaßliche Grundrechtsverletzungen Entscheidungen im Asylbereich nicht beeinträchtigt.

Eine andere wichtige **Untersuchung** zum Thema Grundrechte hatte die Frage zum Gegenstand, wie die Kommission sicherstellt, dass die kroatischen Behörden im Rahmen von Grenzmanagementoperationen die Grundrechte wahren. Der Beschwerdeführer, Amnesty International, zog in Zweifel, dass Kroatien einen „Überwachungsmechanismus“ eingerichtet hat, um sicherzustellen, dass Grenzmanagementoperationen uneingeschränkt mit den Grundrechten und dem EU-Recht vereinbar sind. Im Sommer gab Kroatien bekannt, dass es einen solchen Mechanismus eingerichtet habe. Die Gesamtergebnisse der Bürgerbeauftragten werden Anfang 2022 veröffentlicht.


Die Bürgerbeauftragte leitete eine **Untersuchung** aus eigener Initiative ein, um zu prüfen, wie die Europäische Kommission überwacht, dass die europäischen Struktur- und Investitionsfonds eingesetzt werden, um das Recht von Menschen mit Behinderungen und älteren Menschen auf ein selbstbestimmtes Leben zu fördern. Die Bürgerbeauftragte forderte die Kommission

**Frontex**

#Frontex welcomes the @EUOmbudsman recommendations and will continue to improve the visibility and access to the complaints mechanism <https://frontex.europa.eu/accountability/complaints-mechanism/>

---




**European Ombudsman**  
@EUombudsman

We have asked @Frontex to improve its overall accountability by:

- ensuring people know there is a complaints mechanism they can use
- improving how complaints are handled
- making more information about its activities public

Read all our suggestions: <http://europa.eu/lxx44QcR>



Frontex begrüßt die Empfehlungen der Europäischen Bürgerbeauftragten und wird die Sichtbarkeit und den Zugang zum Beschwerdeverfahren weiter verbessern.

Die Europäische Bürgerbeauftragte:  
Wir haben Frontex aufgefordert, die Rechenschaftspflicht insgesamt durch folgende Maßnahmen zu verbessern:

- Sicherstellung, dass die Menschen wissen, dass sie ein Beschwerdeverfahren nutzen können,
- Verbesserung der Bearbeitung von Beschwerden,
- Veröffentlichung von mehr Informationen über ihre Tätigkeiten.

auf, eine Reihe von Fragen zu beantworten, und führte anschließend eine gezielte Konsultation der Interessenträger durch.

Die Bürgerbeauftragte nutzt häufig Initiativen zur Informationsbeschaffung, um die Aufmerksamkeit auf ein Problem zu lenken, ohne eine förmliche Untersuchung einzuleiten. In einer solchen **Initiative** forderte die Bürgerbeauftragte die Kommission auf, Einzelheiten darüber vorzulegen, wie sie die Achtung der Menschenrechte in den internationalen Handelsabkommen, die die EU unterzeichnet, sicherstellt. Ziel der Initiative ist es, die Verwendung von „Menschenrechtsklauseln“ in diesen internationalen Handelsabkommen zu prüfen und zu untersuchen, wie die Menschenrechte behandelt werden, sobald

Handelsabkommen in Kraft getreten sind. Das Auskunftsersuchen geht auf mehrere Untersuchungen der Bürgerbeauftragten in diesem Bereich zurück, darunter zuletzt auf eine Untersuchung aus dem Jahr 2020, in der festgestellt wurde, dass die Kommission es versäumt hat, vor dem Abschluss des [EU-Mercosur-Handelsabkommens](#) eine aktualisierte Nachhaltigkeitsprüfung fertigzustellen. In der im März veröffentlichten Entscheidung der Bürgerbeauftragten wurde festgestellt, dass die Kommission eine aktualisierte Prüfung hätte fertigstellen müssen, bevor das Handelsabkommen vereinbart wurde. Die Bürgerbeauftragte forderte, dass diese Prüfungen in künftigen Handelsverhandlungen vor der endgültigen Einigung abgeschlossen werden.

Aufgrund der Ankündigung der Kommission vom April, Vorschriften über künstliche Intelligenz (KI) vorzuschlagen, **richtete** die Bürgerbeauftragte ein Schreiben sowohl an sie als auch an den Europäischen Datenschutzbeauftragten (EDSB), um weitere Informationen über die möglichen Auswirkungen der vorgeschlagenen neuen Vorschriften einzuholen. Anschließend traf sich das Untersuchungsteam der Bürgerbeauftragten mit Vertreter\*innen der Kommission, um Fragen im Zusammenhang mit der möglichen Funktionsweise der KI-Vorschriften zu erörtern. Angesprochen wurden u. a. die Nutzung von KI durch die Kommissionsverwaltung und die Frage, wie sichergestellt werden kann, dass die künftigen Vorschriften das öffentliche Interesse berücksichtigen.

## 2.5. Rechenschaftspflicht bei Entscheidungsprozessen




**European Ombudsman**

We opened an inquiry into [#transparency](#) of [@EU\\_Commission](#) interactions with [#tobacco](#) lobbyists, in line with [@WHO](#) convention [#FCTC](#). All departments should follow [@EU\\_Health](#) and [@EU\\_Taxud](#) lead on proactive transparency. Here is our letter to [@vonderleyen](#): <http://ombudsman.europa.eu/en/news-document/en/149795>





Wir haben eine Untersuchung zur Transparenz der Interaktionen der Europäischen Kommission mit Tabaklobbyisten im Einklang mit dem Rahmenübereinkommen der Weltgesundheitsorganisation zur Eindämmung des Tabakkonsums eingeleitet.

Alle Dienststellen sollten der Führungsrolle der Generaldirektion Gesundheit und Lebensmittelsicherheit der Kommission und der Generaldirektion Steuern und Zollunion in Bezug auf die proaktive Transparenz folgen.

Im Nachgang zu früheren Arbeiten zur Rechenschaftspflicht bei EU-Entscheidungsprozessen leitete die Bürgerbeauftragte im November eine **Untersuchung** dazu ein, wie die Kommission sicherstellt, dass ihre Interaktionen mit Tabaklobbyisten transparent sind. Die Kommission wurde aufgefordert, alle Dokumente im Zusammenhang mit Interaktionen mit Tabaklobbyisten in den Jahren 2020 und 2021 vorzulegen, einschließlich Anträge auf Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten, die solche Interaktionen betreffen. Der Bürgerbeauftragte bat außerdem darum, alle internen Leitlinien zu prüfen, die den Bediensteten der Kommission zur Verfügung gestellt wurden.

Die EU ist Vertragspartei des Rahmenübereinkommens zur Eindämmung des Tabakkonsums (FCTC) der Weltgesundheitsorganisation (WHO), wonach sie verhindern muss, dass die Tabakindustrie negative Auswirkungen auf die Gesundheitspolitik hat. Dies setzt unter anderem voraus, dass die Kommission bei Treffen mit Vertreter\*innen der Tabakindustrie umfassend und proaktiv transparent ist. Abgesehen von der GD SANTE und der GD TAXUD veröffentlichen die Kommissionsdienststellen jedoch nicht proaktiv Einzelheiten zu Sitzungen, die unterhalb der Ebene der Generaldirektion stattfinden.

Als Reaktion auf die **Untersuchung** der Bürgerbeauftragten zur Transparenz seiner Reaktion auf die COVID-19-Pandemie hat das Europäische Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC) Maßnahmen ergriffen, um die Rechenschaftspflicht bei seinen Entscheidungsprozessen





**European Ombudsman**

Following a six-month inquiry, we have made proposals to @ECDC\_EU to enable greater public scrutiny & understanding of its work.

This is part of our wider monitoring of how EU institutions responded to #COVID19.

PRESS RELEASE: <https://europa.eu/!uu38Vu>



Nach einer sechsmonatigen Untersuchung haben wir dem Europäischen Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten Vorschläge unterbreitet, die eine bessere öffentliche Kontrolle und ein besseres Verständnis seiner Arbeit ermöglichen sollen.

Dies ist Teil unserer umfassenderen Überwachung der Reaktion der EU-Organe auf COVID-19.

zu verbessern. So soll es der Öffentlichkeit erleichtert werden, die Entwicklung seiner wissenschaftlichen Gutachten zu verfolgen und die Daten, die seinen wissenschaftlichen Bewertungen zugrunde liegen, einzusehen. Ferner verpflichtete es sich zu mehr Transparenz beim Austausch mit internationalen Partnern und zur Verbesserung seiner Kommunikation mit der Öffentlichkeit.

Die **Bewertung** der Reaktion des Rates auf die Pandemie durch die Bürgerbeauftragte ergab, dass in den ersten Monaten der Krise die Ministertreffen per Videokonferenz nicht den Transparenzstandards entsprachen, die unter normalen Umständen für Sitzungen des Rates vor Ort gelten. Die Bürgerbeauftragte stellte jedoch auch fest, dass einige der vom Rat in diesem Zeitraum angewandten Verfahren die Rechenschaftspflicht verbessert haben, und forderte, dass sie fortgesetzt werden. Dazu gehörte die breitere Nutzung schriftlicher Stellungnahmen vor und nach den Sitzungen der nationalen Beamten, wodurch die Dokumentation der Beratungen der Arbeitsgruppen verbessert wurde.

Damit die Menschen nachvollziehen können, wie Entscheidungen auf EU-Ebene getroffen werden, benötigen sie ein Archiv der Dokumente, zu denen sie Zugang beantragen können. Um sinnvoll und hilfreich zu sein, sollten diese öffentlichen Dokumentenregister aktuell und vollständig sein. Im Anschluss an eine **Untersuchung** durch die Bürgerbeauftragte erklärte sich die Agentur der Europäischen Union für die Zusammenarbeit auf dem Gebiet der Strafverfolgung (Europol) bereit, ihr Dokumentenregister zu verbessern und zu aktualisieren – unter anderem durch die Einrichtung einer speziellen Website für ihr Register – um es zu einem nützlicheren Instrument für die Öffentlichkeit zu machen.

Die Bürgerbeauftragte prüfte auch das öffentliche Dokumentenregister von Frontex, nachdem in einer **Beschwerde** geltend gemacht wurde, dass es nicht ordnungsgemäß geführt werde. Die Bürgerbeauftragte legte eine Reihe von Lösungsvorschlägen zur Verbesserung des Registers vor, zu deren Umsetzung sich Frontex daraufhin bereiterklärte.

Bedenken hinsichtlich der Transparenz der Entscheidungsfindung in Umweltangelegenheiten waren auch 2021 eine Quelle von Beschwerden.

Im April 2021 leitete die Bürgerbeauftragte eine **Untersuchung** der Rolle der Kommission bei der Bewertung der Nachhaltigkeit von Gasprojekten ein, die von der Energiegemeinschaft (in der die EU, die Länder des westlichen Balkans, die Schwarzmeerregion und Norwegen vertreten sind) als Projekte von regionaler Bedeutung aufgeführt sind. Der Beschwerdeführer war der Auffassung, dass die Projekte vor ihrer Aufnahme in die Liste keine angemessene Nachhaltigkeitsprüfung erhalten hätten, da die verwendete Methode jener ähnele, die vormalig zur Bewertung von „Vorhaben von gemeinsamem Interesse“ der EU angewandt worden sei und die die Kommission seitdem als unzureichend erachtet habe.

Nach einer Beschwerde einer Gruppe zivilgesellschaftlicher Organisationen leitete die Bürgerbeauftragte eine **Untersuchung** zur Vorgehensweise der Kommission bei der Durchführung einer öffentlichen Konsultation zur Initiative für nachhaltige Unternehmensführung, mit der Unternehmen ermutigt werden sollen, Nachhaltigkeitsfragen in ihrer Tätigkeit besser zu handhaben. Die Beschwerdeführer brachten vor, dass die Kommission bei der Berichterstattung über das Ergebnis der Befragung die Ansichten der Befragten nicht angemessen berücksichtigt habe.

Im Juni legte die Bürgerbeauftragte der Europäischen Investitionsbank (EIB) vorläufige Feststellungen zur Transparenz der Umweltinformationen über Projekte vor, die sie sowohl direkt als auch indirekt finanziert.

Die Bürgerbeauftragte **schlug vor**, dass die EIB die Auswirkungen der von ihr finanzierten Projekte auf die Umwelt weitaus detaillierter veröffentlichen sollte. Die Bürgerbeauftragte forderte die EIB auf, Quelldokumente zu veröffentlichen, die die Fakten sowie die technischen Annahmen und Berechnungen enthalten, die der Bewertung der Projekte zugrunde gelegt wurden. Bei Projekten mit erheblichen Umweltauswirkungen schlug die Bürgerbeauftragte außerdem vor, dass die EIB einer verstärkten proaktiven Transparenz Vorrang einräumen sollte, damit ihre Überwachungsberichte über laufende Projekte rasch veröffentlicht werden können.

Es liegt auf der Hand, dass es ein hohes öffentliches Interesse an der Aufbau- und Resilienzfähigkeit (Recovery and Resilience Facility, RFF) der EU geben wird, mit der die EU dabei unterstützt werden soll, sich von der Pandemie zu erholen und Herausforderungen wie die Klimakrise zu bewältigen. Zu diesem Zweck forderte die Bürgerbeauftragte die Kommission in einem **Schreiben** auf, das starke Interesse an den Verhandlungen mit den Mitgliedstaaten über ihre Aufbau- und Resilienzpläne zu antizipieren. Angesichts der Wahrscheinlichkeit, dass Anträge auf Zugang zu Dokumenten im Zusammenhang mit dieser Angelegenheit gestellt werden, schlug die Bürgerbeauftragte vor, dass die Kommission mehr Informationen über die in ihrem Besitz befindlichen einschlägigen Dokumente offenlegen sollte.

# Überarbeitete Satzung der Ombudsstelle



Die Europäische Bürgerbeauftragte begrüßte die überarbeitete Satzung, in der die Befugnisse für Initiativuntersuchungen der Ombudsstelle unterstützt werden und neue Garantien zur Gewährleistung der Unabhängigkeit der Ombudsstelle enthalten sind.

Im Juni 2021 nahm das Parlament mit einer sehr großen Mehrheit – 602 von 692 abgegebenen Stimmen – eine aktualisierte Satzung für die Ombudsstelle an. Die neue Satzung umfasst viele der erfolgreichen Arbeitsmethoden, die die Stelle in den letzten Jahren angewandt hat. Die Ombudsstelle wird in der Lage sein, aus eigener Initiative Untersuchungen einzuleiten, wenn sie dies im Einklang mit dem Vertrag für gerechtfertigt hält. Die nachdrückliche Annahme der neuen Satzung kann als Bestätigung der Arbeit der Ombudsstelle bei der Bearbeitung von Beschwerden und der Durchführung von Untersuchungen angesehen werden.

Sie trägt der neuen Rechtsgrundlage des Vertrags von Lissabon Rechnung und ist eine Verordnung des Parlaments und kein Beschluss. Die Satzung war der erste Rechtsakt gemäß dem Vertrag von Lissabon, der auf dem Initiativrecht des Parlaments beruht. Die überarbeitete Satzung schafft einen gestärkten Rechtsrahmen für die Ombudsstelle und führt neue Garantien ein, die ihre Unabhängigkeit weiter gewährleisten, einschließlich eines angemessenen Budgets zur Unterstützung der Tätigkeiten der

Ombudsstelle. Es gibt eine neue Karenzzeit von zwei Jahren für Politiker\*innen, einschließlich der Mitglieder des Europäischen Parlaments, die Kandidat\*innen für die Wahl zum/zur Europäischen Bürgerbeauftragten werden möchten. Dies wird dazu beitragen, die Unabhängigkeit der Ombudsstelle zu schützen, die für ihre vertragsbasierte Rolle von entscheidender Bedeutung ist.

Die geänderte Satzung behält die weitreichenden Untersuchungsbefugnisse der Ombudsstelle bei, wozu auch gehört, dass die Organe der Bürgerbeauftragten alle für ihre Untersuchungen erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen müssen. Gegebenenfalls kann die Bürgerbeauftragte im Zusammenhang mit einer Untersuchung von sich aus oder auf Antrag des Parlaments vor dem Parlament angehört werden.

Die Ombudsstelle aktualisiert derzeit ihre Durchführungsbestimmungen für die Satzung, in denen die Arbeitsverfahren des Amtes im Einzelnen festgelegt sind.

4

---

20 Jahre Verordnung  
Nr. 1049/2001

Transparenz und Zugang zu Dokumenten sind seit langem eine Priorität für die Bürgerbeauftragte und machen rund ein Viertel der Untersuchungen aus, die die Ombudsstelle durchführt. Die Ombudsstelle ist die zuständige Beschwerdestelle für Personen, denen der Zugang zu EU-Dokumenten verweigert wird, wodurch die Stelle umfangreiches Fachwissen darüber erhält, wie dieses Grundrecht von der EU-Verwaltung in der Praxis angewandt wird.



Věra Jourová, Vizepräsidentin der Europäischen Kommission für Werte und Transparenz, und Emily O'Reilly, Europäische Bürgerbeauftragte.

2021 jährte sich das Inkrafttreten des „Transparenzgesetzes“ der EU (Verordnung (EG) Nr. 1049/2001), in dem das Recht der Öffentlichkeit auf Zugang zu EU-Dokumenten konkret festgelegt wurde und die Rechenschaftspflicht der EU-Verwaltung erheblich gestärkt wurde, zum zwanzigsten Mal. Parallel dazu machte die Bürgerbeauftragte den Zugang zu Dokumenten in diesem Jahr zu einem besonderen Arbeitsschwerpunkt.

Höhepunkt war eine öffentliche Konferenz, die am 15. November in Brüssel stattfand – *Zugang zu Dokumenten der EU: Was sind die nächsten Schritte?* Die Konferenz, die im „hybriden“ Format stattfand, gliederte sich in zwei Teile: ein hochrangiges Gremium, das sich mit der Zukunft der Regeln für den Zugang zu Dokumenten befasst, und ein Expert\*innengremium, das sich mit den Erfahrungen befasst, die die Menschen bei der Beantragung von Dokumenten machen.

An der hochrangigen Podiumsdiskussion nahmen die Europäische Bürgerbeauftragte, Emily O'Reilly, Věra Jourová, Vizepräsidentin der Europäischen Kommission für Werte und Transparenz, Heidi Hautala, Vizepräsidentin des Europäischen Parlaments, und Reijo Kemppinen, Generaldirektor für Kommunikation

und Information im Generalsekretariat des Rates, teil. Zur Vorbereitung der Konferenz führte die Bürgerbeauftragte bei einigen Interessenträgern eine **Ad-hoc-Umfrage** über ihre Erfahrungen bei der Beantragung des Zugangs zu EU-Dokumenten durch.

Anfang des Jahres führte die Bürgerbeauftragte eine Initiative durch, um herauszufinden, wie die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU die Öffentlichkeit für das Recht auf Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten sensibilisieren. Die Initiative führte zu einem am Konferenztag (15. November) veröffentlichten **Leitfaden für die EU-Organe** darüber, welche Strategien und Verfahren sie anwenden sollten, um dem Recht auf Zugang der Öffentlichkeit Geltung zu verschaffen.

Ein zentrales Thema, das auf der Konferenz und im Rahmen von Beschwerden angesprochen wurde, ist die Frage, wie die EU-Verwaltung im Rahmen ihrer Transparenzverpflichtungen mit Kurz- und Sofortnachrichten und anderen neuen Technologien umgeht. Im Juli **startete** die Bürgerbeauftragte eine strategische Initiative zu der Frage, wie die Verwaltung Kurz- und Sofortnachrichten aufzeichnet, die von Bediensteten in ihrer beruflichen Tätigkeit gesendet bzw. empfangen werden. Ziel der **Initiative** ist es, eine Bestandsaufnahme der derzeitigen Regeln und Verfahren für die Führung von Aufzeichnungen dieser Nachrichten vorzunehmen, um bewährte Verfahren in der EU-Verwaltung zu ermitteln.



Hochrangige Podiumsdiskussion über die Zukunft des Zugangs zu EU-Dokumenten im Résidence Palace in Brüssel.

5

---

Auszeichnung  
für gute  
Verwaltungspraxis

Mit der Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis 2021 der Bürgerbeauftragten wurden die außerordentlichen Bemühungen gewürdigt, um mehr als eine halbe Million EU-Bürger\*innen, die aufgrund der Pandemie weltweit gestrandet waren, bei der Rückkehr zu unterstützen.

Die gemeinsam ausgezeichneten Projekte wurden von Mitarbeitenden der Generaldirektion Katastrophenschutz und humanitäre Hilfe der Kommission (GD ECHO) und des Europäischen Auswärtigen Dienstes (EAD) durchgeführt.

Die Gesamtgewinner und die Gewinner verschiedener Kategorien wurden bei einer digitalen Zeremonie im Juni bekannt gegeben, die mit einer Videorede von Kommissionspräsidentin Ursula von der Leyen begann.

In Bezug auf die Auswirkungen von COVID-19 auf die interne und externe Arbeit der EU-Verwaltung wies die Bürgerbeauftragte O'Reilly darauf hin, *dass viele der eingereichten Projekte zeigten, wie hart EU-Bedienstete gearbeitet haben, um den Bürger\*innen während der Pandemie zu helfen.*

Im September fand im Bürgergarten in Brüssel eine kurze Folgezeremonie statt, bei der die Preise persönlich überreicht wurden.

Mit der alle zwei Jahre vergebenen Auszeichnung, die 2017 von Emily O'Reilly eingeführt wurde, werden Maßnahmen der öffentlichen Verwaltung in der EU gewürdigt, die sichtbare und direkte positive Auswirkungen auf das Leben der Menschen in ganz Europa und darüber hinaus haben. Außerdem wurden Preise in vier Kategorien vergeben.

Die Nominierungen wurden von einem unabhängigen Beirat bewertet, und die Gewinner\*innen wurden von der Bürgerbeauftragten ausgewählt.



Moderatorin Shada Islam mit der Europäischen Bürgerbeauftragten Emily O'Reilly während der digitalen Verleihung der Auszeichnung.



Die Bürgerbeauftragte übergibt den Hauptpreis an Stefano Sannino, Generalsekretär des Europäischen Auswärtigen Dienstes (EAD), und Paraskevi Michou, Generaldirektorin für Katastrophenschutz und humanitäre Hilfe (ECHO), während einer Folgezeremonie im Bürgergarten in Brüssel.

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 versucht, eine gute Verwaltungspraxis zu fördern, indem sie proaktiv weitergehende systemische Probleme innerhalb der Organe und Einrichtungen der EU untersucht.

Die Bürgerbeauftragte bemüht sich ständig um eine Verbesserung der internen Verfahren, um sicherzustellen, dass die Ombudsstelle Untersuchungen so effizient wie möglich bearbeitet und die Beschwerdeführer optimale Erfahrungen machen. Die 2020 eingerichtete gestraffte Direktion Untersuchungen hat zu diesem Zweck weitere Verbesserungen vorgenommen. Dazu gehörte auch die Stärkung von Fachwissen und bewährten Verfahren durch thematische Untersuchungsteams, wodurch Kohärenz und Effizienz der Untersuchungen der Ombudsstelle weiter verbessert werden konnten.

Während im gesamten Jahr 2021 weiterhin hybride Arbeitsverfahren angewandt wurden, gab es dank dem Online-Beschwerdesystem der Ombudsstelle in diesem Kernbereich der Arbeit der Stelle Kontinuität. Die Zahl der bearbeiteten Beschwerden ist im Vergleich zu 2020 gestiegen.

Es wurden weitere Verbesserungen in Bezug auf die Art und Weise eingeführt, wie die Untersuchungen der Bürgerbeauftragten online präsentiert und veröffentlicht werden, um es der Öffentlichkeit zu erleichtern, die Arbeit der Stelle zu verfolgen. In dem neuen [Abschnitt „Wichtigste Untersuchungen“](#) auf der Website wird der Schwerpunkt auf Untersuchungen der Bürgerbeauftragten gelegt, die für die Öffentlichkeit von größerer Bedeutung sind. Es wurde ein neuer Abschnitt über die [Arbeit der Bürgerbeauftragten zum Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten](#) eingeführt. Auch die Suchfunktion auf der Website wurde verbessert.

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.

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

## 6.1. Art und Urheber der Beschwerden

### 6.1.1. Übersicht über Beschwerden und strategische Untersuchungen

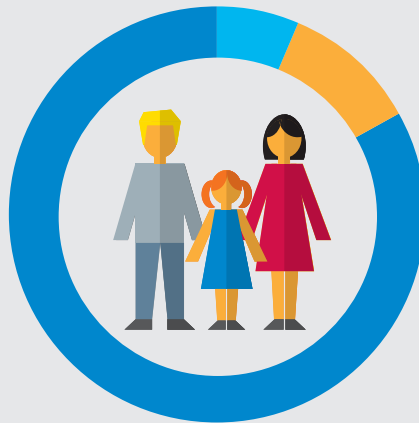
Die Bürgerbeauftragte kann nur solche Beschwerden untersuchen, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen und die die erforderlichen Zulässigkeitskriterien erfüllen; so muss z. B. vor der Einreichung einer Beschwerde der Versuch unternommen worden sein, die jeweilige Angelegenheit mit der betreffenden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

Die Themenfelder für die Arbeit der Ombudsstelle ergeben sich aus dem Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten und aus den eingehenden Beschwerden, da die Untersuchungen in der Mehrzahl beschwerdebasiert geführt werden. 2021 jährte sich das Inkrafttreten des „Transparenzgesetzes“ der EU (Verordnung (EG) Nr. 1049/2001) zum zwanzigsten Mal. Parallel dazu hat die Bürgerbeauftragte den Zugang zu Dokumenten das gesamte Jahr zu einem Schwerpunkt der Stelle gemacht. Wie in den Vorjahren geht es bei den meisten Beschwerden um Transparenz, die auch bei der strategischen Arbeit der Bürgerbeauftragten Priorität hat.

## Empfehlungen, Beschwerden und Untersuchungen 2021

**20 536**

Anzahl unterstützter Personen



**17 060**

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

**2 166**

Neue Beschwerden, die bearbeitet wurden

**1 310**

Informationsersuchen, die von der Ombudsstelle beantwortet wurden

**338**

Eingeleitete Untersuchungen



**332**

Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden

**6**

Untersuchungen aus eigener Initiative

**305**

Abgeschlossene Untersuchungen



**300**

Abgeschlossene Untersuchungen basierend auf Beschwerden

**5**

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 Einklang

mit der [Strategie „Die nächsten Schritte bis 2024“](#) der Bürgerbeauftragten nahm die strategische Arbeit der Bürgerbeauftragten im Jahr 2021 zu, wobei zu einer Vielzahl von Themen eine größere Zahl von Untersuchungen und Initiativen eingeleitet wurde.

## Themen der strategischen Arbeit 2021

### Strategische Untersuchungen

Umgang der Europäischen Kommission mit dem „Drehtür“-Effekt bei ihren Bediensteten

Transparenz des Austauschs der Europäischen Kommission mit Vertretern der Tabakindustrie

Einhaltung der Grundrechtsverpflichtungen durch die Europäische Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex) und Gewährleistung der Rechenschaftspflicht in Bezug auf ihre erweiterten Zuständigkeiten

Bearbeitung des Antrags des ehemaligen Hauptgeschäftsführers der Europäischen Verteidigungsagentur (EDA) auf Übernahme einer leitenden Positionen bei Airbus durch die Agentur

Überwachung der EU-Mittel, die zur Förderung des Rechts von Menschen mit Behinderungen und älteren Menschen auf ein selbstbestimmtes Leben verwendet werden, durch die Europäische Kommission

Erfassung bestimmter personenbezogener Daten von Stellenbewerbern vor Einstellungsentscheidungen durch die Europäische Investitionsbank

### Strategische Initiativen

(Auskunftsersuchen, informelle Untersuchungen)

Aufzeichnung von Text- und Sofortnachrichten, die von Mitarbeitern in ihrer dienstlichen Eigenschaft gesendet/empfangen werden, durch die Einrichtungen, Organe, Ämter und sonstigen Stellen der EU

Künstliche Intelligenz und die EU-Verwaltung

Pflicht der EU-Verwaltung, die Öffentlichkeit über das Vorgehen zur Ausübung des Rechts auf Zugang der Öffentlichkeit zu EU-Dokumenten zu informieren

Transparenz des EU-Portals zur Verwaltung von Ausschreibungen für von Einrichtungen der EU vergebene Aufträge

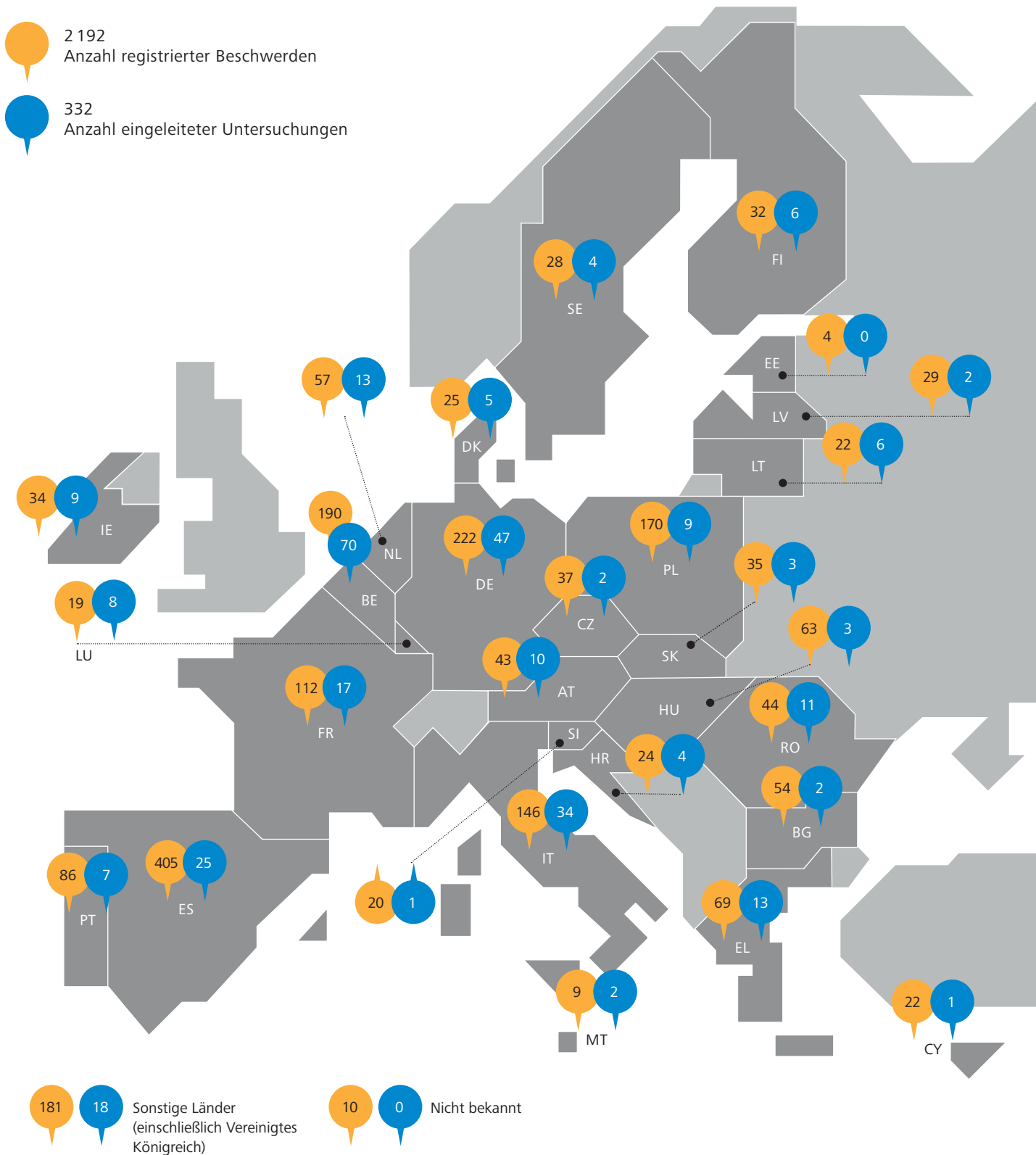
Transparenzpflichten der Europäischen Kommission im Zusammenhang mit der bevorstehenden Überprüfung der EU-Rechtsvorschriften zu Tabak

Bereitstellung von Informationen über Treffen zwischen Kommissionsmitgliedern und Organisationen oder selbstständigen Einzelpersonen durch die Europäische Kommission

Sicherstellung der Achtung der Menschenrechte im Zusammenhang mit internationalen Handelsabkommen durch die Europäische Kommission



## Ursprungsländer der von der Europäischen Ombudsstelle registrierten Beschwerden und eingeleiteter Untersuchungen 2021



## 6.1.2. Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit der Bürgerbeauftragten

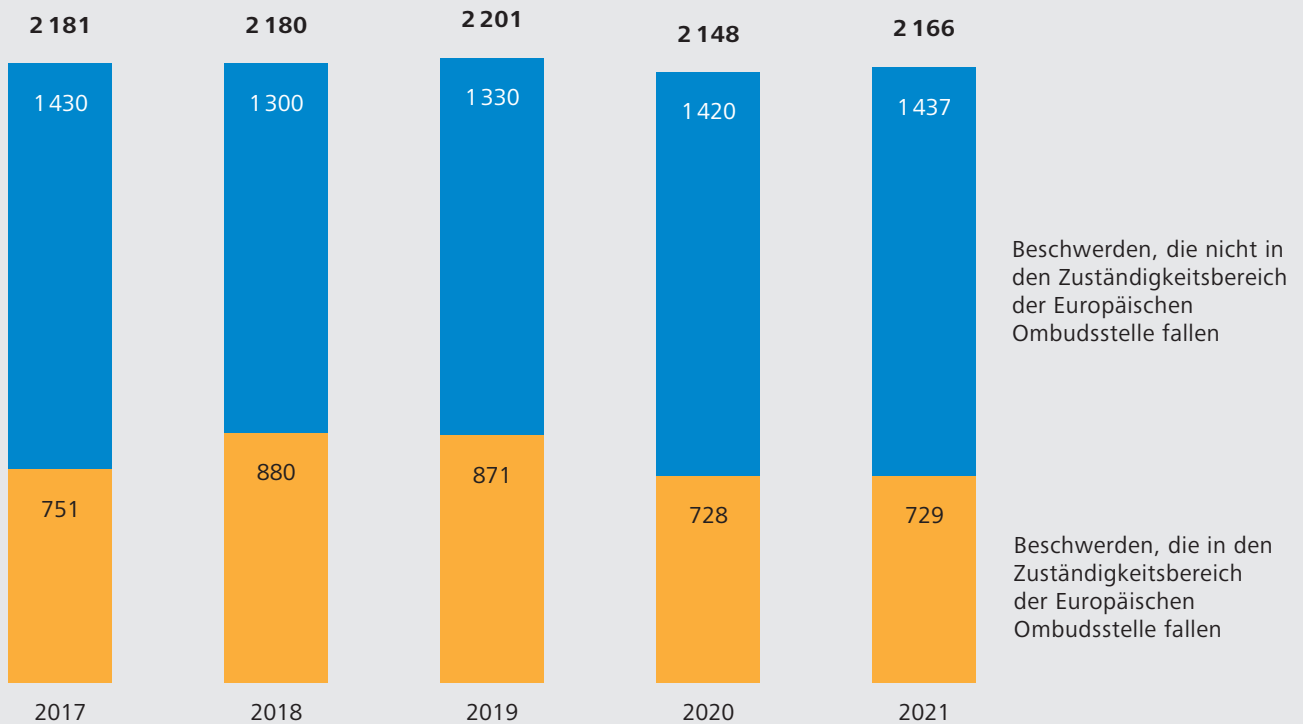
Im Jahr 2021 erhielt die Europäische Bürgerbeauftragte mehr als 1 400 Beschwerden, die nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fielen, zumeist, weil sie nicht die Arbeit der EU-Verwaltung betrafen. Über 40 % dieser Beschwerden erreichten sie aus Spanien, Polen und Deutschland.

Die meisten Menschen wandten sich mit Fragen im Zusammenhang mit der Gesundheitsversorgung, der Gleichbehandlung oder Diskriminierung und dem Verbraucherschutz sowie mit Beschwerden im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie an die Bürgerbeauftragte. Diese Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit betrafen in erster Linie Probleme mit nationalen, regionalen oder lokalen öffentlichen Stellen sowie nationalen oder internationalen Gerichten (z. B. dem Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte). Darüber hinaus gab es eine große Zahl von Beschwerden, die den Privatsektor betrafen. Andere Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit betrafen die politische oder legislative Arbeit der EU-Organe.

Die Bürgerbeauftragte antwortete allen Hilfesuchenden in der Sprache, in der auch die Beschwerden verfasst waren oder die sie bevorzugten. In den Antworten erläuterte sie ihren Zuständigkeitsbereich und empfahl den Beschwerdeführern nach Möglichkeit andere Stellen, die ihnen weiterhelfen könnten. Die Bürgerbeauftragte übermittelte auch Beschwerden an die Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse, wenn sich die Beschwerdeführer damit einverstanden erklärten.

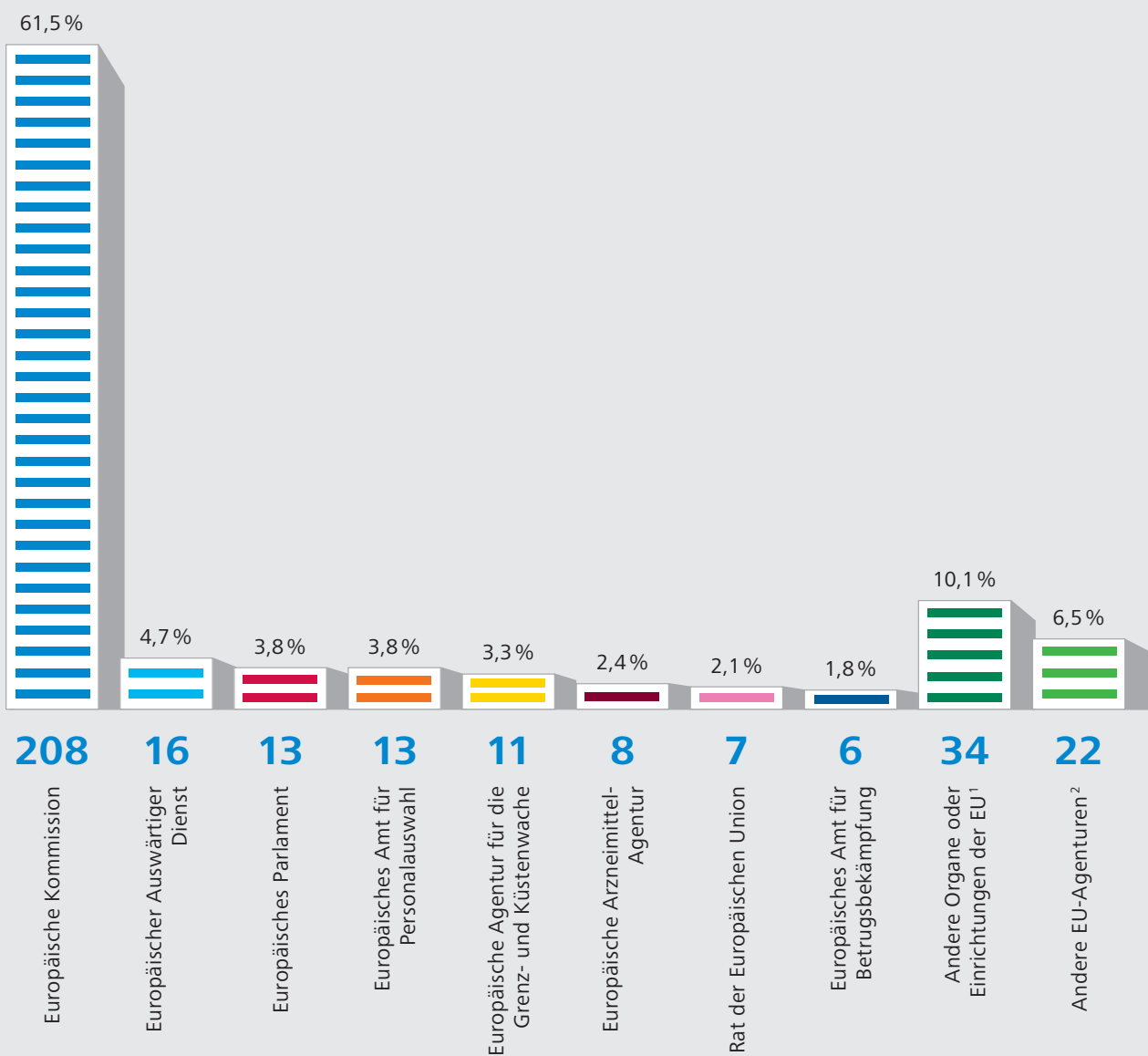
Beschwerdeführer, die ihre Unzufriedenheit über bestimmte EU-Rechtsvorschriften zum Ausdruck brachten, empfahl die Bürgerbeauftragte in der Regel, sich an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments zu wenden. Beschwerdeführer, die auf andere Probleme, u. a. mit der Umsetzung des EU-Rechts, hinwiesen, wurden an die Europäische Kommission, nationale oder regionale Bürgerbeauftragte oder an EU-Netzwerke wie Europe Direct oder SOLVIT verwiesen.

## Anzahl der Beschwerden 2017-2021



## 6.2. Betroffene Organe und Einrichtungen

Die von der Europäischen Ombudsstelle 2021 durchgeführten Untersuchungen betrafen die folgenden Organe und Einrichtungen



1. Darunter EZB (0,9 %), EIB (0,9 %), EUIPO (0,9 %) und ESMA (0,9 %).

2. Darunter EISMEA (1,2 %) und ENISA (0,9 %).

## 6.3. Beschwerdegegenstände

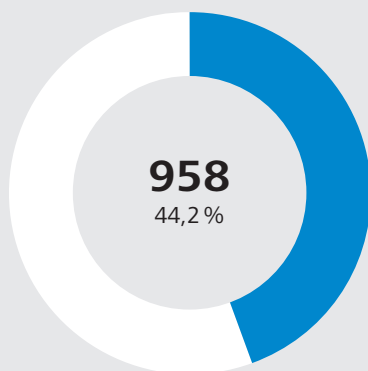
### Gegenstand der von der Europäischen Ombudsstelle abgeschlossenen Untersuchungen 2021



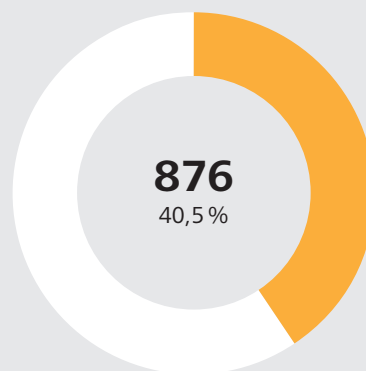
*Hinweis:* Einige der von der Ombudsfrau abgeschlossenen Untersuchungen betrafen mehrere Beschwerdegegenstände. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

## 6.4. Erzielte Ergebnisse

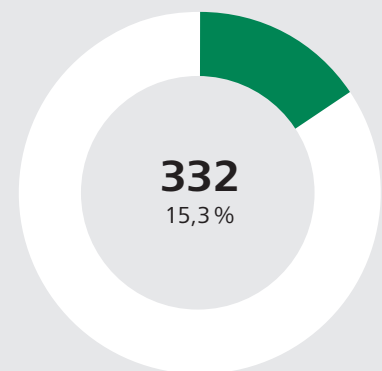
### Maßnahmen der Europäischen Ombudsstelle bei neuen Beschwerden 2021



Empfehlung einer anderen Beschwerdestelle oder Weiterleitung an eine solche Stelle



Mitteilung an Beschwerdeführer\*in, dass keine weitere Empfehlung abgegeben werden kann

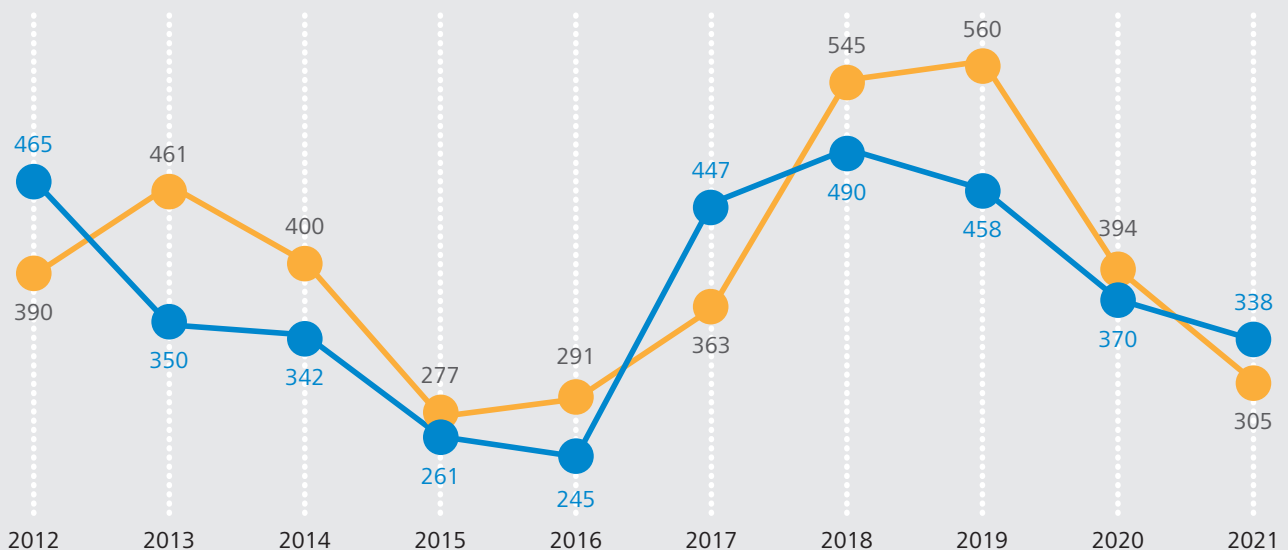


Einleitung einer Untersuchung

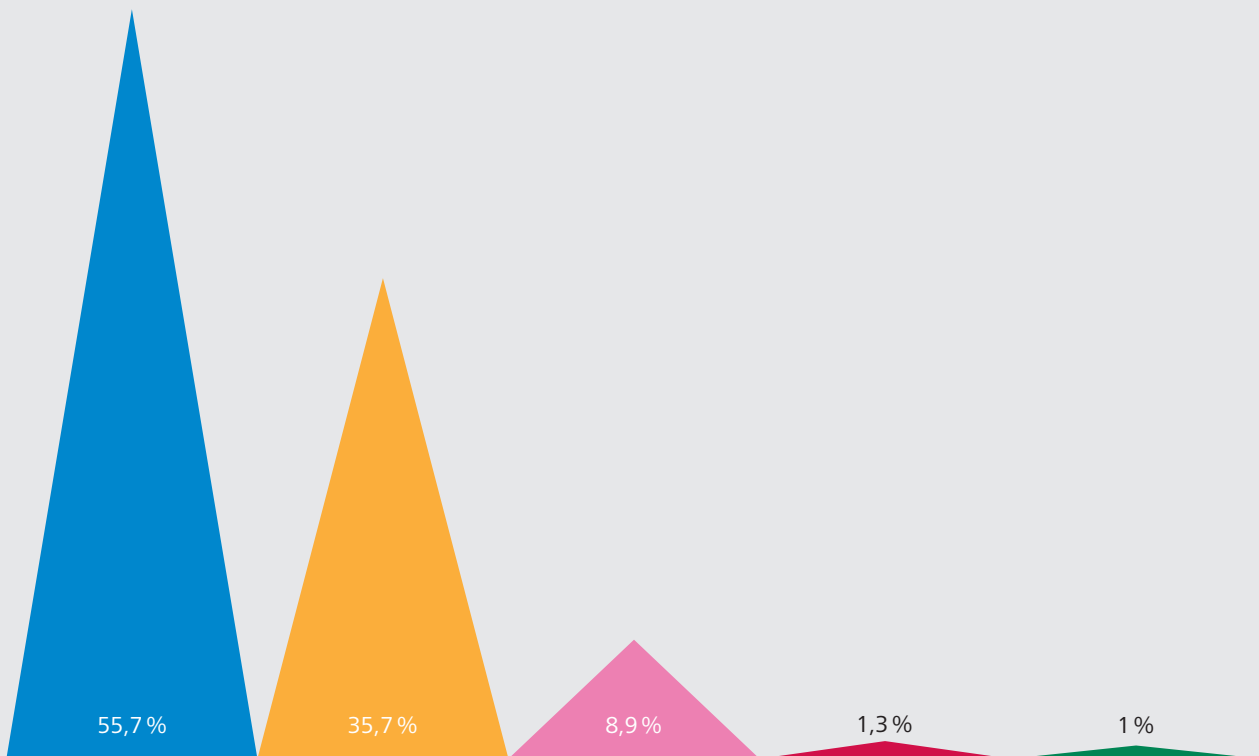
### Entwicklung der Untersuchungen der Europäischen Ombudsstelle (Anzahl)

● Eingeleitete Untersuchungen

● Abgeschlossene Untersuchungen



## Ergebnisse der von der Europäischen Ombudsstelle abgeschlossenen Untersuchungen 2021



**170** Von der Einrichtung gelöst, Lösungen erzielt, Lösungen teilweise erzielt, Vorschläge von der Einrichtung angenommen

**109** Kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt

**27** Weitere Untersuchungen nicht gerechtfertigt

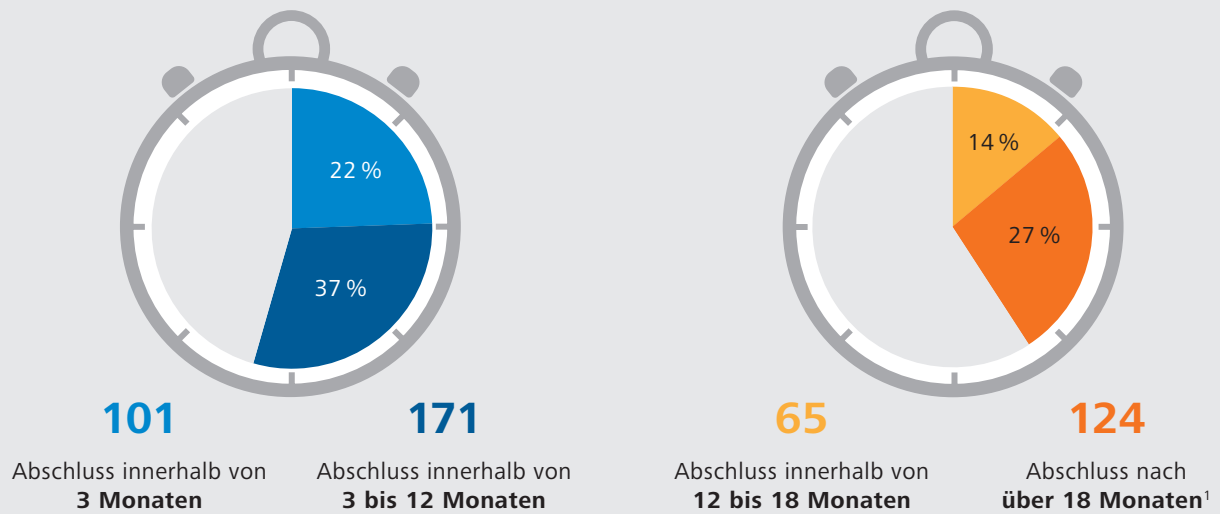
**4** Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt

**3** Sonstiges

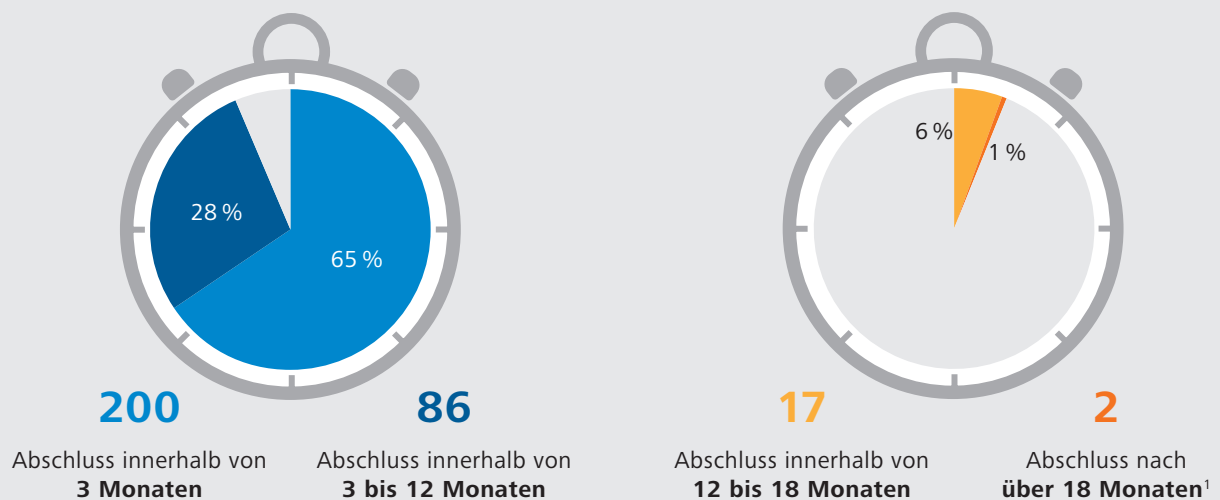
*Hinweis:* In einigen Fällen schloss die Ombudsfrau ihre Untersuchungen mit mehreren Feststellungen ab. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

## Untersuchungsdauer der von der Europäischen Ombudsstelle abgeschlossenen Fälle

im Jahr 2013 (durchschnittlich 13 Monate)



im Jahr 2021 (durchschnittlich weniger als 4 Monate)



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

## 6.5. Wirkung und Erfolge

Eines der übergeordneten Ziele der Europäischen Bürgerbeauftragten besteht darin, in der EU-Verwaltung spürbare Verbesserungen für die Beschwerdeführer und die Öffentlichkeit zu bewirken. Die Bürgerbeauftragte erreicht dies durch Vorschläge in Form von Lösungen, Empfehlungen und Vorschlägen. Die Bürgerbeauftragte kann auch Verbesserungen durch strategische Initiativen fördern, bei denen es sich nicht um formelle Untersuchungen handelt. Sie kann auch ein Organ veranlassen, eine Angelegenheit zu regeln, noch bevor ein förmlicher Lösungsvorschlag oder eine förmliche Lösungsempfehlung unterbreitet wird.

### 6.5.1. Quote der akzeptierten Vorschläge

Die Quote der akzeptierten Vorschläge ist der Prozentsatz der positiven Antworten auf die Gesamtzahl der Vorschläge (Lösungen, Empfehlungen und Vorschläge) der Bürgerbeauftragten. Da die Bürgerbeauftragte den Organen bis zu sechs Monate Zeit einräumt, um den in ihren Entscheidungen zum Abschluss von Untersuchungen unterbreiteten Vorschlägen Folge zu leisten, deckt die Quote der akzeptierten Vorschläge für 2021 Fälle ab, die 2020 abgeschlossen wurden.

Im Jahr 2020 arbeiteten die EU-Organe in 81 % der Fälle zufriedenstellend mit der Bürgerbeauftragten zusammen. Diese Quote stellt eine Verbesserung gegenüber dem Vorjahr dar<sup>1</sup>.



Insgesamt nahmen die Einrichtungen und Organe der EU 29 der 36 Vorschläge der Bürgerbeauftragten für Korrekturen oder Verbesserungen ihrer Verwaltungsverfahren positiv auf. Von den 12 Einrichtungen und Organen, denen die Bürgerbeauftragte Vorschläge unterbreitet hat, kamen zehn allen Lösungen, Vorschlägen und Empfehlungen uneingeschränkt nach. Von den übrigen beiden Organen kam die Kommission 16 der 22 Vorschläge der Bürgerbeauftragten nach, während der Rat einem der beiden Vorschläge der Bürgerbeauftragten nachgekommen ist.

### 6.5.2. Weiterreichende Wirkung

Die Quote der akzeptierten Vorschläge erfasst die Antworten der Organe auf Vorschläge zu einem bestimmten Zeitpunkt und trägt den Auswirkungen der Arbeit der Bürgerbeauftragten im Laufe der Zeit nicht vollständig Rechnung.

Die Untersuchungen der Bürgerbeauftragten können auf systemische Probleme aufmerksam machen, und die sich daraus ergebenden positiven Veränderungen spiegeln sich nicht immer in den jährlichen Zahlen wider.

Ein gutes Beispiel hierfür ist die Untersuchung der Bürgerbeauftragten zum Sponsoring von EU-Ratsvorsitzen durch Unternehmen. Als Reaktion auf die Feststellungen der Bürgerbeauftragten einigte sich der Rat schließlich auf Leitlinien zum Sponsoring von Unternehmen für Mitgliedstaaten, die diese sechsmonatigen Vorsitze innehaben. Die Untersuchung führte zu mehr Transparenz in dieser Frage, da die Mitgliedstaaten, die den Vorsitz innehaben, damit begonnen haben, ihr Sponsoring durch Unternehmen auf den offiziellen Websites des Vorsitzes aufzuführen, sodass das Parlament und die Medien das Thema verfolgen können.

Eine Wirkung kann auch dadurch erzielt werden, dass die Debatte über ein Thema intensiviert wird. Die Arbeit der Bürgerbeauftragten, zusammen mit dem Parlament und vielen anderen, kann eine wichtige „abschreckende Wirkung“ haben. Die Organe sind sich bewusst, dass Verwaltungsmaßnahmen, die nicht den von der Öffentlichkeit erwarteten hohen Standards entsprechen, zu einer Untersuchung der Bürgerbeauftragten oder zu einer breiteren öffentlichen Kontrolle führen könnten.

Ein konkretes Beispiel hierfür ist die Teilnahme von Mitgliedern der Europäischen Kommission an nationalen Wahlkampagnen. Die Bürgerbeauftragte erhielt zwei Beschwerden im Zusammenhang mit der Teilnahme der Präsidentin der Kommission und einer Vizepräsidentin der Kommission an einem Wahlkampfvideo für eine kroatische politische Partei. Die Bürgerbeauftragte fand zwar keine Gründe für die Einleitung einer Untersuchung, fordert die Kommission jedoch auf, klarzustellen, wie der Verhaltenskodex im Zusammenhang mit Wahlkampagnen angewandt wird. Daraufhin kündigte die Kommission an, dass sie neue Leitlinien für die Teilnahme von Kommissionsmitgliedern an nationalen Wahlen ausarbeiten werde.

1. Bis 2020 gab der Bericht „Putting it Right?“ Aufschluss darüber, wie die EU-Organe der Bürgerbeauftragten in Fällen, die im Vorjahr abgeschlossen wurden, geantwortet haben. Nach der Annahme der neuen Satzung der Ombudsstelle im Jahr 2021 wird diese Bewertung nun in den Jahresbericht aufgenommen.

7

---

# Kommunikation und Zusammenarbeit

## 7.1. Kommunikation



Nini Tsiklauri spricht während des Europäischen Jugendevents zum Publikum.

Die Ombudsstelle setzte ihre Bemühungen fort, ihre Arbeit so weit wie möglich bekannt zu machen. Gezielte und innovative Kommunikation wurde genutzt, um die Öffentlichkeit für spezifische Untersuchungen und allgemeine Themen wie Transparenz und Ethik sowie für die Rolle der Bürgerbeauftragten bei der Förderung hoher Standards für die Rechenschaftspflicht der EU-Verwaltung zu sensibilisieren.

Die Website entwickelte sich weiter als dynamische Plattform für Inhalte für die Arbeit der Ombudsstelle, sodass die Öffentlichkeit so einfach wie möglich einschlägige Untersuchungen, aktuelle Nachrichten und Erläuterungen zu wichtigen Themen finden kann.

Auf der Website wurde ein neuer [Abschnitt „Wichtigste Untersuchungen“](#) eingeführt, der Anfragen von größerer öffentlicher Bedeutung enthält. Die Untersuchungen werden auf der Grundlage der neuesten Aktualisierungen aufgelistet, wobei kurze Fallseiten mit Teaser-Texten als Eingangspunkte für diejenigen genutzt

werden, die Informationen über eine Anfrage suchen. Die Suchfunktion auf der Website wurde verbessert, um den Besuchern die Suche nach Dokumenten zu erleichtern.

Auf der Website der Ombudsstelle wurden neue Abschnitte eingeführt, die die [Arbeit der Ombudsstelle in Bezug auf den Zugang der Öffentlichkeit zu EU-Dokumenten](#) sowie den [Zugang zu Dokumenten der Ombudsstelle](#) betreffen. Der Schwerpunkt auf dem Zugang zu Dokumenten wurde durch eine Kommunikationskampagne sowie ein [Scrollytelling-Format](#) und ein kurzes [Erklärungsvideo](#) ergänzt.

Zum ersten Mal wurde der Jahresbericht der Ombudsstelle aus dem Jahr 2020 als [Scrollytelling-Geschichte](#) vorgestellt, sodass leicht zu erkennen ist, worin die wichtigsten Bereiche der Arbeit der Bürgerbeauftragten bestehen und wo sie die größten Auswirkungen hatte.

Die Bürgerbeauftragte stellte die Arbeit der Stelle auf der jährlichen Pressekonferenz im Mai vor. Auf der Pressekonferenz kündigte die Bürgerbeauftragte die Einleitung einer umfassenden Untersuchung zum Umgang der Kommission mit dem „Drehtüreffekt“ an (siehe oben) und stellte die wichtigsten laufenden und kürzlich abgeschlossenen Untersuchungen vor.

Um die Gewinner der Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis bekannt zu machen und den Austausch bewährter Ideen und Verfahren zu fördern, folgte im Anschluss an eine Kampagne in den sozialen Medien rund um die Preisverleihung eine gesonderte visuelle **Darstellung** der ausgezeichneten Projekte.

Die Bürgerbeauftragte nahm am **Europäischen Jugendevent** (EYE2021) am 8. Oktober in Straßburg teil, das im Rahmen des Konsultationsprozesses für die **Konferenz zur Zukunft Europas** organisiert wurde. In einer Debatte, die von der Autorin und Aktivistin Nini Tsiklauri moderiert wurde, beantwortete die Bürgerbeauftragte Fragen junger Menschen zur Arbeit der Ombudsstelle sowie zu Themen wie Transparenz und Demokratie und zur Zukunft der EU.

Im Jahr 2021 war Instagram – ähnlich wie im Vorjahr – die am schnellsten wachsende Plattform der sozialen Medien (46 % Wachstum, d. h. 1 195 neue Follower). Auf LinkedIn nahm die Zahl der Abonnenten um 24 % (+ 1 148) zu. Bei Twitter, wo die Ombudsstelle die meisten Abonnent\*innen zu verzeichnen hat, belief sich dieser Wert im Dezember 2021 auf 31 300, was einem Anstieg um 7 % entspricht (+ 2 140).

Schließlich setzte die Bürgerbeauftragte und ihr Team ihre Öffentlichkeitsarbeit fort, indem sie Presseinterviews führten, auf wichtigen wissenschaftlichen und juristischen Konferenzen sprachen und mit Besuchergruppen sprachen.



Mehrere Teilnehmende ergriffen das Wort, um über die Bedeutung der Europäischen Union für sie zu sprechen, wobei sie insbesondere betonten, wie wichtig es sei, die Rechtsstaatlichkeit zu wahren. Sie sprachen auch über die Bedeutung einer guten Kommunikation seitens der EU-Organe und über das, was die EU für die jüngeren Generationen tun kann.



Die Bürgerbeauftragte mit der Journalistin Christine Boos im Sommer 2021.

## 7.2. Beziehungen zu Organen und Einrichtungen der EU

### 7.2.1. Europäisches Parlament

Die ausgezeichneten Beziehungen zwischen der Bürgerbeauftragten Emily O'Reilly und dem Parlament wurden 2021 weiter vertieft. Anfang des Jahres sprach die Bürgerbeauftragte in einer Plenarsitzung des Parlaments, und während des gesamten Jahres nahmen sie und ihre Mitarbeitenden an Ausschusssitzungen teil, um die Arbeit der Bürgerbeauftragten an spezifischen Untersuchungen vorzustellen. Die Bürgerbeauftragte traf sich regelmäßig mit Mitgliedern des Parlaments über das gesamte politische Spektrum hinweg, entweder per Video oder persönlich in Brüssel und Straßburg. Aufgrund der Pandemie erfolgte die Übergabe des Jahresberichts der Bürgerbeauftragten 2020 an den Präsidenten des Europäischen Parlaments am 6. September 2021 per E-Mail.

### 7.2.2. Petitionsausschuss

Der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments ist Teil des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse und der für die Beziehungen zur Europäischen Bürgerbeauftragten zuständige parlamentarische Ausschuss. Eine enge Zusammenarbeit zwischen den beiden Gremien ist wichtig, um die demokratische Rechenschaftspflicht der EU-Organe zu stärken. Im Laufe des Jahres erhielt die Bürgerbeauftragte solide Unterstützung für ihre Arbeit durch den Ausschuss und die Vorsitzende Dolors Montserrat, mit der sie regelmäßig zusammenkam. Die Bürgerbeauftragte und ihre Mitarbeitenden nahmen an Ausschusssitzungen zu Themen von gemeinsamem Interesse teil, und der Petitionsausschuss verwies in mehreren seiner Entschließungsanträge auf Untersuchungen der Bürgerbeauftragten, insbesondere in Bezug auf die Transparenz und Rechenschaftspflicht der EU-Verwaltung im Zusammenhang mit COVID-19.

### 7.2.3. Europäische Kommission

Die Europäische Kommission ist das größte Organ der EU. Der Umfang ihrer Tätigkeit als Exekutive der EU bedeutet, dass die proportionale Mehrheit der bei der Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerden die Arbeit der Kommission betreffen. Die Europäische Bürgerbeauftragte und die Kommission pflegten auch im Jahr 2021 sehr konstruktive Arbeitsbeziehungen. Kommissionsvizepräsidentin Jourová sprach auf einer von der Bürgerbeauftragten im November veranstalteten Konferenz über den Zugang zu Dokumenten (siehe oben) – ein Thema, zu dem die Bürgerbeauftragte zahlreiche Beschwerden erhält – und kündigte an, dass die Kommission an einer Verbesserung der einschlägigen Vorschriften arbeiten werde. Es gab regelmäßige Kontakte auf Dienststellenebene zwischen den beiden Organen, die es dem Personal ermöglichten, konstruktive Beziehungen zu unterhalten.



**Věra Jourová**

I welcome the initiative of the #EOdebate on public access to documents.

@EU\_Commission fully supports a high level of #transparency and access to documents within the EU institutions. We aim at a revision of the existing rules to fully bring them in line with reality.



Ich begrüße die Initiative der Europäischen Bürgerbeauftragten zum Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten.

Die Europäische Kommission unterstützt uneingeschränkt ein hohes Maß an Transparenz und Zugang zu Dokumenten innerhalb der EU-Organe. Wir streben eine Überarbeitung der bestehenden Vorschriften an, um sie vollständig an die Realität anzupassen.

## 7.2.4. Sonstige Organe, Agenturen und Organisationen

Die Beziehungen zu unterschiedlichen Teilen der EU-Verwaltung sind integraler Bestandteil der Strategie „Die nächsten Schritte bis 2024“ der Bürgerbeauftragten. Langfristige und positive Auswirkungen auf die EU-Verwaltung können nur durch eine enge Zusammenarbeit erzielt werden. Der Bürgerbeauftragte unterhält enge Beziehungen zu vielen Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU. Im Jahr 2021 traf die Europäische Bürgerbeauftragte unter anderem den Präsidenten des Europäischen Gerichtshofs, die Europäische Generalstaatsanwältin, den Direktor der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte (FRA), den Vorsitzenden und den Exekutivdirektor der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde (EBA) sowie ein Mitglied des Europäischen Rechnungshofs. Die Bürgerbeauftragte unterhält auch gute Beziehungen zur Zivilgesellschaft und zu internationalen Organisationen. Sie traf mit dem Generalsekretär der OECD zusammen, und ihr Büro ist nun Teil des informellen Netzwerks für Transparenz und Rechenschaftspflicht der OECD. Mitarbeitende der Bürgerbeauftragten nahmen an Veranstaltungen teil, die vom Europäischen Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF), der Europäischen Rechtsakademie (ERA) und dem Meijers-Ausschuss, einem niederländischen Forschungsnetzwerk zum EU-Recht, organisiert wurden.

## 7.2.5. UN-Behindertenrechtskonvention

Als Mitglied des [EU-Rahmens für das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen \(UN-BRK\)](#) setzt sich die Bürgerbeauftragte für den Schutz, die Förderung und die Überwachung der Umsetzung des Übereinkommens durch die EU-Verwaltung ein. Im Jahr 2021 hatte das Europäische Parlament den Vorsitz des Rahmens inne. Der Rahmen verfolgte aufmerksam die Entwicklungen im Zusammenhang mit der EU-Strategie für die Rechte von Menschen mit Behinderungen 2021–2030, zu der der Rahmen beigetragen hat. Außerdem begann sie mit den Vorbereitungen für die Überprüfung der Umsetzung der abschließenden Bemerkungen des CRPD-Ausschusses durch die EU.

Im Anschluss an zwei Untersuchungen – die [2019](#) bzw. [2020](#) abgeschlossen wurden – zu der Frage, wie EU-Mittel für Sozialfürsorgeeinrichtungen ausgegeben werden, leitete die Bürgerbeauftragte eine Untersuchung aus eigener Initiative dazu ein, wie die Kommission EU-Mittel überwacht, die zur Förderung des Rechts von Menschen mit Behinderungen und älteren Menschen auf ein selbstbestimmtes Leben verwendet werden. Die Bürgerbeauftragte prüft derzeit die [Antwort](#) der Kommission, nachdem sie auch Organisationen konsultiert hat, die sich mit den Rechten von Menschen mit Behinderungen und älteren Menschen befassen.

Da die Verwaltung der europäischen Struktur- und Investitionsfonds von der Kommission und den nationalen Behörden geteilt wird, ersuchte die Bürgerbeauftragte die Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse um Beiträge zu diesem Thema. Die Bürgerbeauftragte veranstaltete auch ein Webinar mit Mitgliedern des Netzwerks, um die institutionelle Betreuung, die Verwendung der Mittel und die Erkenntnisse aus der COVID-19-Pandemie zu erörtern.

Im Juni 2021 schloss die Bürgerbeauftragte eine [strategische Initiative](#) zum Umgang der Kommission mit den besonderen Bedürfnissen von Bediensteten mit Behinderungen vor dem Hintergrund von COVID-19 ab. Auf der Grundlage der Reaktion der Kommission auf die Pandemie und der Beiträge von Sachverständigen, unter anderem des Europäischen Behindertenforums und der Agentur der Europäischen Union für Grundrechte, erstellte die Bürgerbeauftragte eine indikative Liste bewährter Verfahren zur Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen in Notsituationen.

Die Bürgerbeauftragte erhielt eine [Beschwerde](#) über die Weigerung der Europäischen Kommission, einem Bediensteten mit einem Kind mit einer Behinderung gemäß ihren Vorschriften eine höhere Kinderzulage zu gewähren. Die Bürgerbeauftragte leitete eine Untersuchung ein und forderte die Kommission auf, auf die Beschwerde und eine Reihe spezifischer Fragen zu antworten.

Die Ombudsstelle stellte ihre Arbeit im Zusammenhang mit den Rechten von Menschen mit Behinderungen im Laufe des Jahres auf mehreren Veranstaltungen vor, darunter eine Veranstaltung des Europäischen Behindertenforums.

## 7.3. Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse

Die Europäische Bürgerbeauftragte hat sich bemüht, die Zusammenarbeit und die Arbeitsmethoden des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse (ENO) zu stärken, bei dem es sich um ein informelles Netzwerk handelt, das die Europäische Bürgerbeauftragte koordiniert. Das Netzwerk besteht aus etwa 100 Büros in 36 europäischen Ländern und umfasst auch den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments.

Im Jahr 2021 bemühte sich die Europäische Bürgerbeauftragte darum, die Rolle des ENO beim Leistungsaufbau und beim Austausch bewährter Verfahren zu fördern. Zu diesem Zweck wurden drei gezielte Webinare für Expert\*innen in den Büros der ENO-Mitglieder organisiert, an denen Fachkräfte aus der EU-Verwaltung teilnahmen. Diese Webinare konzentrierten sich auf verschiedene Themen: künstliche Intelligenz und elektronische Behördendienste in öffentlichen Verwaltungen; das Beschwerdeverfahren von Frontex und die Überwachung von Rückführungen; und institutionelle Betreuung, die Verwendung von EU-Mitteln und Erkenntnisse aus der Pandemie.

Die Europäische Bürgerbeauftragte setzte ihre „Parallelarbeit“ mit dem ENO im Jahr 2021 fort. Die nationalen ENO-Mitglieder wurden konsultiert und in die Untersuchung aus eigener Initiative der Europäischen Bürgerbeauftragten zu der Frage



Die Bürgerbeauftragte traf mit Werner Amon, Generalsekretär des International Ombudsman Institute (IOI), in Wien zusammen, um aktuelle Fragen für Ombudsstellen zu erörtern.

**European Ombudsman**

The European Network of Ombudsmen is meeting today to discuss the challenges posed by artificial intelligence #AI and #EGovernment in public administrations.

More about the #ENOnetwork and its role <http://europa.eu/!JQ34MG>



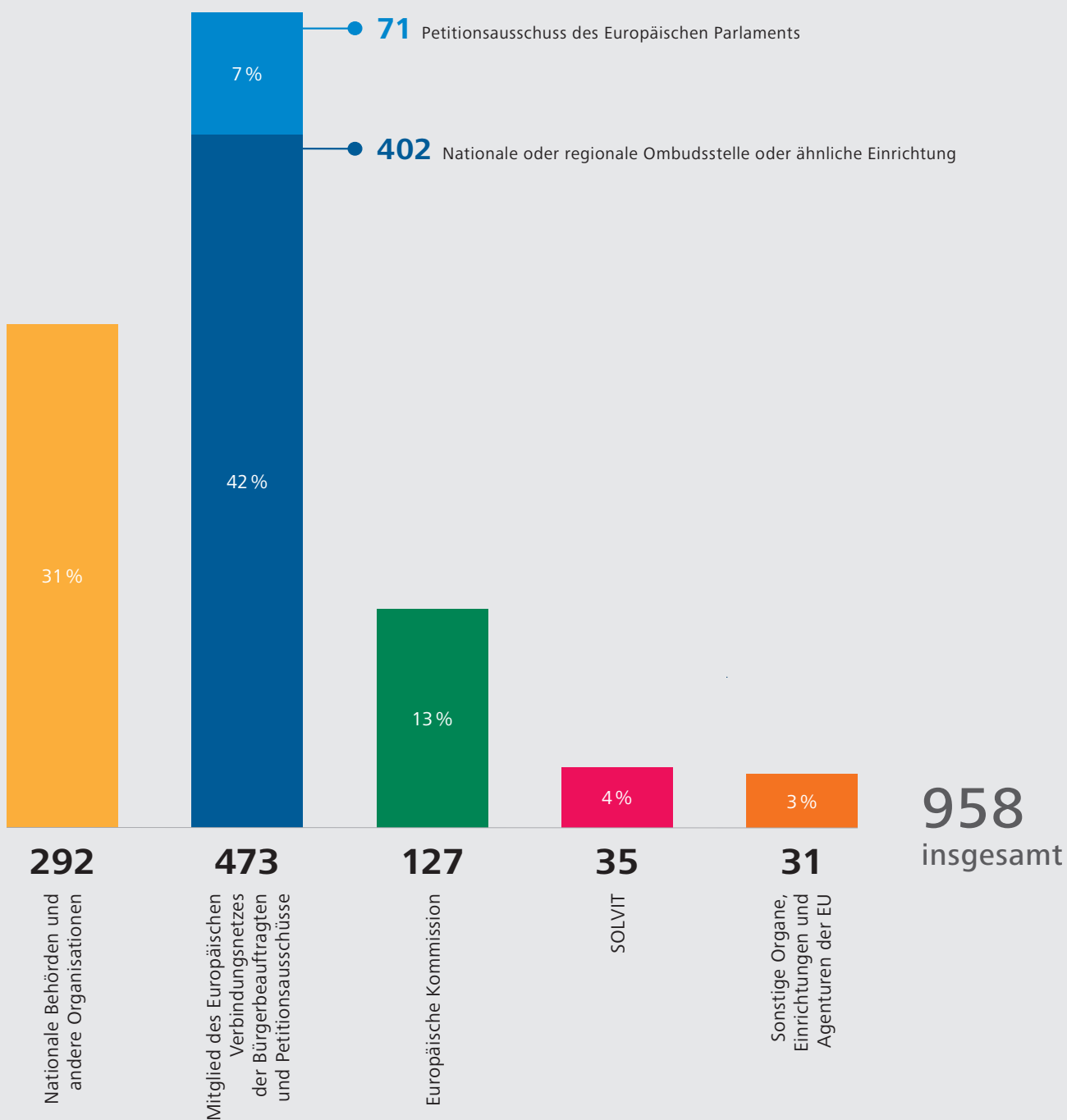
Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten kommt heute zusammen, um die Herausforderungen der künstlichen Intelligenz und der elektronischen Behördendienste in öffentlichen Verwaltungen zu erörtern.

eingebunden, wie die Europäische Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex) Beschwerden über mutmaßliche Grundrechtsverletzungen im Rahmen ihres Beschwerdeverfahrens bearbeitet. Sie wurden auch konsultiert und in die Untersuchung aus eigener Initiative zu der Frage einbezogen, wie die Europäische Kommission die EU-Mittel überwacht, die zur Förderung des Rechts von Menschen mit Behinderungen und älteren Menschen auf ein selbstbestimmtes Leben verwendet werden.

Im Rahmen des „Frageverfahrens“ unterstützt die Europäische Bürgerbeauftragte auch die ENO-Mitglieder bei der Einholung von Expert\*innenantworten der zuständigen Abteilung der EU-Verwaltung zu EU-Themen, die während ihrer Untersuchungen aufgetreten sind. Im Jahr 2021 umfassten die Fragen die Förderfähigkeit im Rahmen des digitalen COVID-19-Zertifikats der EU und die Verpflichtungen Spaniens in Bezug auf den Schutz der Natur und der biologischen Vielfalt.

Die Bürgerbeauftragte hielt das ganze Jahr über Treffen mit nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten ab.

## Beschwerdeführer\*innen, die die Europäische Ombudsstelle 2021 an andere Organe und Einrichtungen verwiesen hat, und weitergeleitete Beschwerden



## 7.4. Europa-Preis – Universität Flensburg

Im November erhielt die Bürgerbeauftragte den „Europa-Preis“ der Universität Flensburg, mit dem ihre Arbeit zur Verbesserung der Rechenschaftspflicht und Transparenz der EU-Verwaltung gewürdigt wurde. In ihrer [Annahmerede](#) sprach die Bürgerbeauftragte über die Bedeutung der Wahrung der Rechtsstaatlichkeit.

*„Ich versuche, dafür zu sorgen, dass die EU-Organe ihre Rhetorik in Bezug auf Rechtsstaatlichkeit, demokratische Werte, Rechenschaftspflicht und Transparenz mit ihrem Handeln im Umgang mit den Bürger\*innen in Einklang bringen. Auch kleine, unscheinbare Handlungen, die gegen die Werte verstoßen, die die EU-Verwaltung wahren muss, können diese wertvolle, fragile demokratische Ressource erschöpfen und es böswilligen Akteuren ermöglichen, ihre undemokratischen Spiele zu spielen“*, erklärte die Bürgerbeauftragte in ihrer Rede.



8

---

# Mittelausstattung

## 8.1. Haushaltsplan

Der Haushaltsplan der Ombudsstelle ist ein unabhängiger Einzelplan des Haushaltsplans der Europäischen Union. Er ist in drei Titel untergliedert. Titel 1 umfasst Löhne und 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. 2021 standen Haushaltsmittel in Höhe von 12 501 836 EUR zur Verfügung.

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

## 8.2. Mittelverwendung

Die Ombudsstelle 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 Ombudsstelle, „[Die nächsten Schritte bis 2024](#)“ umzusetzen. Der Jährliche Managementplan für das Jahr 2021 ist der erste, der auf dieser neuen Strategie beruht.

Die Ombudsstelle verfügt über hoch qualifizierte mehrsprachige Mitarbeitende. Damit ist gewährleistet, dass Beschwerden in den 24 Amtssprachen der EU bearbeitet werden können und das Bewusstsein für die Tätigkeit der Europäischen Ombudsstelle in der gesamten EU geschärft werden kann. Aufbauend auf den Erfahrungen im Jahr 2020 reagierte die Stelle 2021 weiterhin positiv und rasch auf die Herausforderungen der COVID-19-Pandemie. Sie nahm eine moderne hybride Arbeitspolitik an, um von dem neuen digitalen Arbeitsumfeld zu profitieren und gleichzeitig eine hohe Effizienz und das Wohlergehen des Personals zu gewährleisten.

Im Jahr 2021 wies der Stellenplan der Ombudsstelle 73 Stellen aus. Darüber hinaus waren im Büro durchschnittlich sechs Vertragsbedienstete tätig, während im Laufe des Jahres 16 Praktikanten Arbeitserfahrung sammeln konnten.

Im Juni 2021 schloss die Ombudsstelle die Umstrukturierung des Amtes mit der Schaffung einer Direktion für Verwaltung ab. Marie-Pierre Darchy wurde nach einem offenen Einstellungsverfahren zur Direktorin für Verwaltung ernannt. Das neue Referat ist für alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Verwaltung, dem Personal, dem Haushalt, den Gebäuden, der IT und der Archivierung des Organs zuständig.



Marie-Pierre Darchy, Direktorin für Verwaltung.

---

# Kontaktaufnahme zur Europäischen Ombudsstelle

## Telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

## E-Mail

eo@ombudsman.europa.eu

## Postanschrift

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

## Unsere Büros



### Straßburg

#### Besucheranschrift

Bâtiment Václav Havel (HAV)  
Allée Spach  
F-67000 Strasbourg

## Online

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



### Brüssel

#### Besucheranschrift

Bâtiment Froissart (FRS)  
Rue Froissart 87  
B-1000 Bruxelles

Dieser *Jahresbericht* wird im Internet unter folgender Adresse veröffentlicht:

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Europäische Union, 2022

Sofern nicht anders angegeben, sind alle Fotos und Bilder © Europäische Union, ausgenommen das Cover (© Golubovy/Stocklib und © f9photos/envatoelements).

Nachdruck für Bildungs- und nicht kommerzielle Zwecke mit Quellenangabe gestattet.

Gesetzt in FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-297-9	ISSN 1680-3795	doi:10.2869/27990	QK-AA-22-001-DE-C
HTML	ISBN 978-92-9483-279-5	ISSN 1680-3914	doi:10.2869/112389	QK-AA-22-001-DE-Q
PDF	ISBN 978-92-9483-296-2	ISSN 1680-3914	doi:10.2869/52170	QK-AA-22-001-DE-N

Wenn Sie eine Großdruckversion dieser Veröffentlichung benötigen, wenden Sie sich bitte an die Europäische Ombudsstelle.

