

20



Europäische  
Ombudsstelle

# JAHRESBERICHT

DE

23



# INHALT

<b>1. Einführung</b>	<b>2</b>
<b>2. 2023 auf einen Blick</b>	<b>4</b>
<b>3. Wichtigste Themen</b>	<b>5</b>
3.1. Zugang zu Dokumenten	5
3.2. Grundrechte	7
3.3. Ethische Fragen	9
3.4. Rechenschaftspflicht bei Entscheidungsprozessen	11
3.5. Personalfragen	13
3.6. Finanzhilfen und Verträge	13
<b>4. Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis</b>	<b>14</b>
<b>5. Beschwerden und Untersuchungen: So helfen wir der Öffentlichkeit</b>	<b>16</b>
5.1. Art und Urheber der Beschwerden	16
5.2. Betroffene Organe und Einrichtungen	21
5.3. Beschwerdegegenstände	22
5.4. Erzielte Ergebnisse	23
5.5. Wirkung und Erfolge	26
<b>6. Kommunikation und Zusammenarbeit</b>	<b>27</b>
6.1. Kommunikation	27
6.2. Beziehungen zu Organen und Einrichtungen der EU	29
6.3. Europäisches Netzwerk der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse	31
<b>7. Mittelausstattung</b>	<b>33</b>
7.1. Haushaltsplan	33
7.2. Mittelverwendung	33
<b>8. Kontaktaufnahme zur Europäischen Ombudsstelle</b>	<b>34</b>

# EINFÜHRUNG



Emily O'Reilly, Europäische Bürgerbeauftragte

Ich freue mich sehr, Ihnen unseren Jahresbericht 2023 präsentieren zu können.

Durch das immer komplexer werdende Entscheidungsumfeld in der EU – das sich oft schnell verändert und an dem ein breites Spektrum von Interessensträger\*innen beteiligt ist – wird immer deutlicher, dass unabhängige Kontrolleinstellungen wie die Europäische Ombudsstelle notwendig und wichtig sind, damit die europäische Verwaltung rechenschaftspflichtig und transparent bleibt.

Zu den Aufgaben meines Amtes gehört es, die Organe und Einrichtungen der EU daran zu erinnern, dass manche Situationen zwar rasches politisches Handeln erfordern, eine bürgernahe Verwaltung standardmäßig jedoch eine öffentliche Diskussion und Prüfung umfassen sollte.

Vor diesem Hintergrund habe ich das Europäische Parlament ersucht, meine Empfehlung zu unterstützen, vorrangig den erheblichen Verzögerungen nachzugehen, die bei den von der Kommission bearbeiteten Anträgen auf Zugang zu Dokumenten auftreten – insbesondere bei der Überprüfung ihrer Entscheidungen über Erstanträge. Es war erst das zweite Mal, dass ich als Europäische Bürgerbeauftragte dem Parlament einen Sonderbericht vorgelegt habe. Dies zeugt von der Bedeutung dieses Themas für die demokratische Kontrolle. Ich danke dem Ausschuss für bürgerliche Freiheiten, Justiz und Inneres, dass er sich so zügig mit der Angelegenheit befasst hat.

Ethische Fragen waren während des gesamten Jahres weiterhin von zentraler Bedeutung. Ich habe den Reformprozess im Europäischen Parlament nach dem Korruptionsskandal Ende 2022 aufmerksam verfolgt. Zwar wurde der Ethikrahmen des Parlaments in einigen Punkten deutlich verbessert, doch wird die ordnungsgemäße Um- und Durchsetzung der Reformen von entscheidender Bedeutung sein.

Migrationsbezogene Untersuchungen standen im Jahr 2023 im Mittelpunkt. So habe ich eine Untersuchung aus eigener Initiative eingeleitet, die darauf abzielte, die Rolle von Frontex bei Such- und Rettungseinsätzen im Mittelmeer zu klären, und in einer separaten Untersuchung die Agentur aufgefordert, mehr zu tun, um die Wahrung der Grundrechte von Migrant\*innen bei „Befragungen“ sicherzustellen. Außerdem habe ich um weitere Informationen über die Vereinbarung zwischen der EU und Tunesien ersucht, auch hinsichtlich der Frage, ob die Kommission eine Folgenabschätzung in Bezug auf die Menschenrechte durchgeführt hat.

Migration war eines der Hauptthemen auf der Konferenz des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse im Europäischen Parlament im November. Auf dem Treffen der nationalen und regionalen Ombudsstellen wurde auch umfassend über den Einsatz von KI in öffentlichen Verwaltungen sowie über die Bedeutung hoher Ethikstandards im öffentlichen Leben diskutiert.

Ich habe mich sehr gefreut, im Juni die vierte Verleihung der Auszeichnung der Europäischen Ombudsstelle für gute Verwaltungspraxis abzuhalten. Bei der Verleihung wurden erneut die zahlreichen großartigen Initiativen und Projekte hervorgehoben, die von Mitarbeiter\*innen in der gesamten EU-Verwaltung durchgeführt werden. Der Hauptpreis ging an Eurojust und die Anklagebehörde des Internationalen Strafgerichtshofs für ihre Arbeit zur Unterstützung der Zivilgesellschaft bei der Dokumentation von Kriegsverbrechen und Verbrechen gegen die Menschlichkeit.

Das kommende Jahr ist für die Demokratie in Europa und der ganzen Welt von großer Bedeutung. Die Entscheidungen, die die Menschen an der Wahlurne treffen, werden sich nicht nur auf das politische Handeln auswirken, sondern auch auf das Funktionieren der Demokratie an sich, einschließlich der Gewaltenteilung, die für die Wahrung der Grundrechte und der Rechenschaftspflicht von Regierungen sorgt. Weltweit werden öffentliche Verwaltungen in einem Spannungsfeld agieren müssen, das sich aus ihrer Unabhängigkeit und den Ansprüchen von Regierungsseite ergibt. Das öffentliche Interesse dient ihnen dabei als Leitfaden. Die Organe und Einrichtungen der EU stellen diesbezüglich keine Ausnahme dar, und es gehört zu den Aufgaben der Europäischen Ombudsstelle, ihnen Orientierung zu bieten. Wie die letztjährige Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis zeigt, kann sich die EU glücklich schätzen, über einen engagierten und unabhängig denkenden Mitarbeiter\*innenstab zu verfügen, der sich nach dem Gemeinwohl richtet. Ich freue mich darauf, weiterhin mit diesem Stab zusammenzuarbeiten, um zu zeigen, wie eine gute öffentliche Verwaltung zum Schutz der Demokratie und der Grundrechte beitragen kann.



Emily O'Reilly

# 2023 AUF EINEN BLICK

## 01 Januar

Veröffentlichung eines Leitfadens zum Zugang zu EU-Dokumenten

## 02 Februar

Bürgerbeauftragte erörtert Kontrollrahmen der EU mit dem Europäischen Rechnungshof, dem Europäischen Amt für Betrugsbekämpfung und der Europäischen Staatsanwaltschaft

## 03 März

Einleitung einer Untersuchung darüber, wie das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) die Einstellungstests für EU-Mitarbeiter\*innen durchgeführt hat

## 04 April

Vorläufige Untersuchungsergebnisse zeigen mangelnde Transparenz bei der Interaktion der Europäischen Kommission mit Tabaklobbyist\*innen

## 05 Mai

Bürgerbeauftragte wendet sich an das Europäische Parlament der Menschen mit Behinderungen

## 06 Juni

Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis

## 07 Juli

Einleitung einer Untersuchung zur Rolle der Europäischen Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex) bei Such- und Rettungseinsätzen

## 08 August

Kommission reagiert positiv auf Vorschläge der Bürgerbeauftragten zur Erstellung einer Folgenabschätzung in Bezug auf die Menschenrechte zu von der EU finanzierten Migrationszentren in Griechenland

## 09 September

Sonderbericht an das Europäische Parlament über Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anträgen auf Zugang zu Dokumenten durch die Kommission

## 10 Oktober

Einleitung einer Untersuchung über den Umgang der EU-Organe mit Anträgen auf Zugang der Öffentlichkeit zu legislativen Dokumenten

## 11 November

Europäisches Netzwerk der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse

## 12 Dezember

Bürgerbeauftragte weist auf verbleibende Bedenken betreffend des neuen Ethikrahmens des Parlaments hin

# WICHTIGSTE THEMEN

Der Ombudsstelle hilft Personen, Unternehmen und Organisationen, die mit der EU-Verwaltung Probleme haben. Diese können von mangelnder Transparenz in Entscheidungsprozessen über Verzögerungen bei der Gewährung des Zugangs zu Dokumenten

bzw. eine Verweigerung des Zugangs bis hin zu Grundrechtsverletzungen und Vertragsstreitigkeiten reichen. Die folgenden Abschnitte bieten einen Überblick über die wichtigsten Fälle in bestimmten Themenbereichen.

## 3.1. Zugang zu Dokumenten

Die Unionsbürger\*innen haben ein umfassendes Recht auf Zugang zu Dokumenten, die sich im Besitz der EU-Verwaltung befinden. Wenn sie Schwierigkeiten haben, Zugang zu diesen Dokumenten zu erhalten, können sie sich an die Ombudsstelle wenden und um Hilfe bitten.

Nach einer [Untersuchung aus eigener Initiative](#) forderte die Bürgerbeauftragte die Europäische Kommission auf, sich dringend mit systemischen Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anträgen auf Zugang zu Dokumenten zu befassen, und wies darauf hin, dass ein grundlegendes Umdenken erforderlich sei, um sicherzustellen, dass die Kommission die in der Rechtsvorschrift der EU über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten (Verordnung 1049/2001) festgelegten Fristen einhält. Die Untersuchung ergab, dass die Kommission in 85 % der Fälle die in der Verordnung festgelegten Fristen versäumt, wenn Einzelpersonen eine Überprüfung einer Zugangsentscheidung (sogenannter Zweit Antrag) beantragen. Im September schickte die Bürgerbeauftragte einen [Sonderbericht](#) an das Europäische Parlament und bat das Organ um seine formelle Unterstützung dabei, die Kommission dazu zu bringen, ihrer Empfehlung zu folgen. Sie erörterte den Bericht im November mit Mitgliedern des Europäischen Parlaments (MdEP) im Ausschuss für bürgerliche Freiheiten, Justiz und Inneres.

Die Bürgerbeauftragte leitete auch eine [Untersuchung aus eigener Initiative](#) zu der Frage ein, wie die Kommission, das Parlament und der Rat der Europäischen Union Anträge auf Zugang der Öffentlichkeit zu legislativen Dokumenten behandeln. Frühere Untersuchungen der Ombudsstelle haben ergeben, dass sich die drei Organe bei diesen Anträgen auf Zugang zu Dokumenten nicht vollständig an das EU-Recht und insbesondere an die Rechtsprechung halten.

Nach einer [Untersuchung](#) forderte die Bürgerbeauftragte den Rat auf, der Öffentlichkeit uneingeschränkten Zugang zu einem Gutachten seines Juristischen Dienstes zu einer vorgeschlagenen Rechtsvorschrift über einen Mindestlohn zu gewähren, und zwar mit der Begründung, dass eine größere Transparenz während der laufenden Verhandlungen über den Entwurf die Beteiligung der Öffentlichkeit am Gesetzgebungsverfahren der EU erheblich erleichtert hätte. Der Rat gewährte auf Empfehlung der Bürgerbeauftragten hin Zugang zu dem angeforderten Dokument. Die Bürgerbeauftragte kritisierte auch die Ablehnung mehrerer Anträge auf Zugang der Öffentlichkeit zu vorbereitenden Dokumenten im Zusammenhang mit internationalen Datenübermittlungen durch den Europäischen Datenschutzausschuss (EDSA). Als Reaktion auf die [Empfehlung der Bürgerbeauftragten](#) gewährte der EDSA schließlich einen umfassenderen Zugang zu den angeforderten Dokumenten.



## European Ombudsman

We have asked [@Europarl\\_EN](#) for formal support for our efforts to get [@EU\\_Commission](#) to reduce systemic delays in dealing with [#AccessToDocuments](#) requests.

*"Citizens rightly expect the EU administration to be open, modern, and service-minded. The Commission's approach to access to documents falls far short of these expectations."*

Emily O'Reilly



Wir haben das Europäische Parlament um formelle Unterstützung für unsere Bemühungen ersucht, die Europäische Kommission dazu zu bewegen, die systemischen Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anträgen auf Zugang zu Dokumenten zu verringern.

*„Die Bürger\*innen erwarten zu Recht, dass die EU-Verwaltung offen, modern und dienstleistungsorientiert ist. Die Herangehensweise der Kommission im Hinblick auf den Zugang zu Dokumenten wird diesen Erwartungen nicht gerecht.“*

Die Frage, was ein EU-Dokument ist, stellte sich auch im Jahr 2023. Die Bürgerbeauftragte kritisierte das anfängliche Versäumnis der Kommission, bestimmte E-Mails in den Umfang eines Antrags auf Zugang zu Dokumenten über den Informationsaustausch zu Strategieentwürfen betreffend Boden, Wald und Anpassung an den Klimawandel einzubeziehen. Während der [Untersuchung der Bürgerbeauftragten](#) erklärte sich die Kommission bereit, die betreffenden E-Mails zu erfassen und deren Freigabe zu prüfen.

In einer [Untersuchung](#), die die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) betraf, kam die Bürgerbeauftragte zu dem Schluss, dass die Praxis, bestimmte Anträge auf Zugang zu Dokumenten automatisch in eine chronologische Warteschlange einzureihen, unabhängig davon, ob deren Bearbeitung einen übermäßigen Verwaltungsaufwand mit sich bringt, nicht als gute Verwaltungspraxis angesehen werden kann. Die Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die EMA bereits Schritte unternimmt, um diese Warteschlange abzubauen, und ersuchte die Agentur, ihr über Fortschritte zu berichten.



## European Ombudsman

Following several complaints raising concerns about access to legislative documents, we've opened an inquiry into the extent [@Europarl\\_EN](#), [@EUCouncil](#), and [@EU\\_Commission](#) apply EU court decisions and EU law when it comes to such access requests.



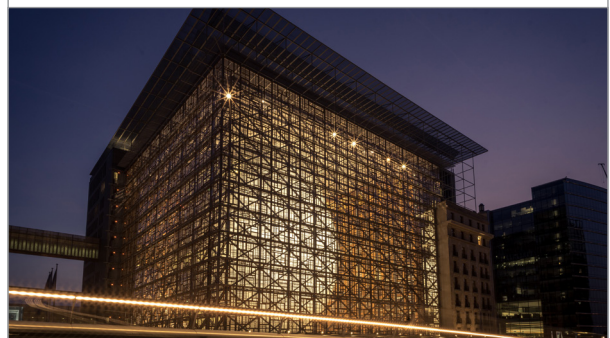
Nach mehreren Beschwerden, in denen Bedenken hinsichtlich des Zugangs zu legislativen Dokumenten geäußert wurden, haben wir eine Untersuchung eingeleitet, um zu prüfen, inwieweit das Europäische Parlament, der Rat der Europäischen Union und die Kommission bei solchen Anträgen auf Zugang zu Dokumenten Urteile von EU-Gerichten und EU-Recht anwenden.



## European Ombudsman

We have found maladmin in [@EU\\_Council](#) refusal to grant full access to a legal opinion on the draft EU directive on adequate minimum wages.

Greater [#transparency](#) while negotiations are ongoing is key for public participation in the EU legislative process.



Wir haben festgestellt, dass es sich bei der Weigerung des Rates der Europäischen Union, der Öffentlichkeit uneingeschränkter Zugang zu einem Rechtsgutachten zur vorgeschlagenen EU-Richtlinie über angemessene Mindestlöhne zu gewähren, um einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit handelt.

Mehr Transparenz während der laufenden Verhandlungen ist für die Beteiligung der Öffentlichkeit am Gesetzgebungsverfahren der EU von entscheidender Bedeutung.

Die Bürgerbeauftragte unterbreitete außerdem der Europäischen Investitionsbank (EIB) Vorschläge für die Bearbeitung von Anträgen auf Zugang zu Dokumenten. Insbesondere forderte sie die EIB auf, die Anträge auf Zugang zu Dokumenten jeweils inhaltlich zu prüfen und nicht nur im Hinblick darauf, ob die EIB bereits plant, die betreffenden Dokumente zu einem späteren Zeitpunkt zu veröffentlichen, und bei einer Verweigerung des Zugangs besser zu erläutern, wie genau die Offenlegung durch Transparenzvorschriften geschützte Interessen beeinträchtigen könnte. Die Vorschläge der Bürgerbeauftragten folgten auf eine **Untersuchung**, in der geprüft wurde, wie die EIB einen Antrag auf Zugang zu einer Zusammenfassung zu einem von ihr finanzierten Projekt zur Modernisierung eines Stromverteilungsnetzwerks in Polen behandelt hat. Als Reaktion darauf erklärte die EIB, sie werde sicherstellen, Anträge auf Zugang zu Dokumenten im Einklang mit den Vorschlägen der Bürgerbeauftragten zu bearbeiten.

In einer **Untersuchung** zur Entscheidungsfindung im Umweltbereich kritisierte die Bürgerbeauftragte die Weigerung der Kommission, Zugang zu Dokumenten über die Treibhausgasemissionen der Keramikindustrie zu gewähren, die im Rahmen des EU-Emissionshandelssystems (EU-EHS) gemeldet wurden. Die Bürgerbeauftragte widersprach der Argumentation der Kommission, dass die angeforderten Dokumente nicht mehr Informationen über Emissionen in die Umwelt enthielten, als bereits öffentlich zugänglich seien, sowie der Einschätzung der Kommission, dass kein großes öffentliches Interesse an der Veröffentlichung der Dokumente bestehe. Sie teilte der Kommission mit, eine umfassendere Untersuchung darüber in Erwägung zu ziehen, wie die Kommission den Umfang von Umweltinformationen und Informationen über Emissionen in die Umwelt auslegt.

## 3.2. Grundrechte

Nachdem am 14. Juni hunderte Menschen vor der griechischen Küste ertrunken sind, leitete die Bürgerbeauftragte eine **Untersuchung aus eigener Initiative** zur Rolle der Europäischen Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex) bei Such- und Rettungseinsätzen ein. Die Bürgerbeauftragte forderte Einsicht in ein breites Spektrum an Dokumenten zu den Zuständigkeiten von Frontex in diesem Bereich, unter anderem in den formellen Bericht über den betreffenden Vorfall (Bericht über einen schwerwiegenden Vorfall) sowie in Berichte über andere Vorfälle im Zusammenhang mit zahlreichen Todesfällen im Mittelmeerraum in jüngster Zeit. Anschließend traf sich das Untersuchungsteam der Ombudsstelle in Warschau mit Vertreter\*innen von Frontex, um Klarheit bezüglich einiger bereitgestellter Informationen zu schaffen. Die Bürgerbeauftragte forderte Frontex außerdem auf, weitere Dokumente zur Einsicht zur Verfügung zu stellen.

In einer weiteren Initiative, die sich auf die Rolle der Organe und Einrichtungen der EU bei der Wahrung der Grundrechte im Rahmen des Grenzschutzes bezieht, ersuchte die Bürgerbeauftragte Informationen über die im Juli zwischen der EU und Tunesien unterzeichneten Vereinbarung. Insbesondere **fragte die Bürgerbeauftragte** die Europäische Kommission, wie sie die Achtung der Menschenrechte bei migrationsbezogenen Maßnahmen sicherstellen wolle, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben, auf deren



**European Ombudsman**

We have opened an inquiry to clarify @Frontex role in search and rescue sea operations following the drowning of over 500 people off the Greek coast on 14 June.

*“Migration to Europe will continue and it is up to the EU to ensure that it acts in a way that **maintains fundamental rights** and **does not lose sight of the human suffering** that compels people to seek a better life beyond their home countries.”*



**European Ombudsman**

**Emily O'Reilly**  
European Ombudsman

Nachdem am 14. Juni über 500 Menschen vor der griechischen Küste ertrunken sind, haben wir eine Untersuchung eingeleitet, um die Rolle von Frontex bei Such- und Rettungseinsätzen auf See zu klären.

*„Die Migration nach Europa wird anhalten, und die EU muss sicherstellen, dass sie in einer Weise handelt, bei der Grundrechte gewahrt und das menschliche Leid nicht aus den Augen verloren wird, das Menschen dazu zwingt, ein besseres Leben außerhalb ihrer Heimatländer zu suchen.“*

Grundlage Tunesien EU-Mittel in Höhe von 105 Mio. EUR für den Grenzschutz erhält. Die Bürgerbeauftragte fragte die Kommission, ob sie vor der Unterzeichnung der Vereinbarung eine Folgenabschätzung in Bezug auf die Menschenrechte durchgeführt habe und ob sie beabsichtige, während der Umsetzung der Vereinbarung regelmäßige Überprüfungen durchzuführen. Des Weiteren erkundigte sie sich bei der Kommission, ob sie Kriterien für die Aussetzung der Finanzierung festgelegt habe, falls die Menschenrechte nicht geachtet werden. Im Rahmen einer **gesonderten Untersuchung** fragte die Bürgerbeauftragte die Kommission, wie sie sicherstellt, dass die Griechenland für den Grenzschutz zur Verfügung gestellten EU-Mittel nicht zu Grundrechtsverletzungen beitragen.

Im Anschluss an eine **Untersuchung** zu einer gemeinsamen Frontex-Operation in Spanien forderte die Bürgerbeauftragte die Agentur auf, mehr zu tun, um die Wahrung der Grundrechte irregulärer Migrant\*innen



#### European Ombudsman

We have asked [@EU\\_Commission](#) if it carried out a [#HumanRights](#) assessment before signing the recent agreement with [#Tunisia](#) on border management and migration and if it intends to carry out human rights impact reviews during its implementation.



Wir haben die Kommission gefragt, ob sie vor der Unterzeichnung der jüngsten Vereinbarung mit Tunesien über Grenzschutz und Migration eine Bewertung der Menschenrechte vorgenommen habe und ob sie beabsichtige, während der Umsetzung der Vereinbarung Überprüfungen bezüglich der Auswirkungen auf die Menschenrechte durchzuführen.

bei Befragungen, bei denen Informationen für die Risikoanalyse und die Ermittlung von Verdächtigen im Zusammenhang mit grenzüberschreitender Kriminalität gesammelt werden, sicherzustellen. Sie schlug vor, dass Frontex die Zustimmung der Befragten aufzeichnet und sicherstellt, dass die Befragten Informationen über ihre Rechte und den Zugang zu einem unabhängigen Beschwerdemechanismus erhalten. Die Bürgerbeauftragte schlug ferner vor, dass Frontex darauf besteht, dass die Einsatzpläne für jede gemeinsame Grenzschutzoperation in einem Mitgliedstaat auch den Zugang zu Verfahrenshilfe für Migrant\*innen umfassen. Frontex akzeptierte den Großteil dieser Vorschläge.

Die Bürgerbeauftragte begrüßte die Entscheidung der Kommission, gemeinsam mit den lokalen Behörden eine Folgenabschätzung in Bezug auf die Grundrechte zu von der EU finanzierten Migrationsmanagementeinrichtungen in Griechenland (Mehrzweckzentren für die Aufnahme und Identifizierung) zu erstellen und diese Folgenabschätzungen zu veröffentlichen und regelmäßig zu überprüfen. Mit der Verpflichtung zur Durchführung dieser Maßnahmen folgt die Kommission Vorschlägen der Bürgerbeauftragten, die diese im Rahmen einer **Untersuchung** der Methoden, mit denen die Kommission die Wahrung der Grundrechte in diesen Einrichtungen gewährleistet, gemacht hat.

Im Anschluss **an eine Untersuchung** zu der Frage, wie der Europäische Auswärtige Dienst (EAD) die Menschenrechtsrisiken bewertet, bevor er Nicht-EU-Staaten beim Aufbau von Überwachungskapazitäten unterstützt, unterbreitete die Bürgerbeauftragte eine Reihe von Vorschlägen zur Verbesserung der Menschenrechtsleitlinien des EAD. Diese Vorschläge umfassen die Bereitstellung von mehr Informationen über das Verfahren der Risikoermittlung, die Festlegung, dass die Abschätzung der Folgen einer Tätigkeit in Bezug auf die Menschenrechte in jeder Phase dieser Tätigkeit erfolgen sollte, und die Aufnahme von Datenschutzbestimmungen im Hinblick auf Informationsaustausch-Sitzungen mit lokalen Menschenrechtsorganisationen. In **einer weiteren Untersuchung** im Zusammenhang mit der Unterstützung von Nicht-EU-Staaten beim Aufbau von Überwachungskapazitäten schlug die Bürgerbeauftragte Frontex vor, das Verfahren, das Frontex zur Abschätzung der Folgen in Bezug auf die Menschenrechte anwendet, zu aktualisieren und die Anwendung dieses Verfahrens zu verbessern.

### 3.3. Ethische Fragen

**European Ombudsman**

While we acknowledge significant progress by @Europarl\_EN in strengthening its ethics rules following #Qatargate, concerns remain about their implementation and enforcement.

**“Ahead of the European elections next year, the Parliament must show that it is doing everything in its power to protect its integrity and credibility.”**

Emily O’Reilly

**European Ombudsman**

Wir erkennen zwar an, dass das Europäische Parlament bei der Stärkung seiner Ethikregeln nach Qatargate erhebliche Fortschritte erzielt hat, doch es bestehen nach wie vor Bedenken hinsichtlich ihrer Um- und Durchsetzung.  
*„Vor den Europawahlen im nächsten Jahr muss das Parlament zeigen, dass es alles in seiner Macht Stehende tut, um seine Integrität und Glaubwürdigkeit zu schützen“.*

Nachdem Ende 2022 behauptet worden war, dass Drittländer für Einfluss im Europäischen Parlament bezahlt hätten, führte die Bürgerbeauftragte eine Reihe von Aussprachen mit dem Parlament über dessen Pläne zur Reform seiner Ethikregeln. Im Dezember begrüßte die Bürgerbeauftragte die vom Parlament an seinem Ethikrahmen vorgenommenen Verbesserungen, wie zum Beispiel die genauere Definition von Interessenkonflikten und die Verpflichtung für MdEP, Treffen mit registrierten Lobbyist\*innen und mit diplomatischen Vertreter\*innen von Nicht-EU-Staaten bekanntzugeben, stellte jedoch fest, dass es **immer noch Bedenken** hinsichtlich der Um- und Durchsetzung der Regeln gebe. Sie forderte

das Parlament auf, dafür zu sorgen, dass es über die notwendigen Ressourcen und Vorkehrungen verfügt, um die Einhaltung der neuen Regeln ordnungsgemäß überwachen und durchsetzen zu können.

Nachdem bekannt geworden war, dass Katar und dem Land nahestehende Organisationen die Geschäftsreisen eines Generaldirektors der Europäischen Kommission bezahlt haben, ersuchte die Bürgerbeauftragte die **Kommission** um Informationen über die seit 2021 von Dritten bezahlten Reisekosten. Nach Prüfung der vorgelegten Statistiken bekundete sie ihre Absicht zur Einleitung einer Untersuchung, um die betreffenden Reisen zu beurteilen und um festzustellen, ob die Kommission geeignete Schritte unternommen hat, um potenzielle Interessenkonflikte in diesen Fällen verringern. Sie forderte die Kommission ferner auf, zumindest eine Zusammenfassung jener Informationen zu veröffentlichen, die die Kommission der Bürgerbeauftragten in dieser Angelegenheit bereits übermittelt hat.

**European Ombudsman**

We’re asking @EU\_Commission how it ensures experts evaluating European Defence Fund (#EDF) proposals do not have conflicts of interest. contrary to general practice for evaluating funding proposals, the names of these experts are not public.

Wir fragen die Europäische Kommission, wie sie sicherstellt, dass Sachverständige, die Projektvorschläge des Europäischen Verteidigungsfonds bewerten, keine Interessenkonflikte haben.  
 Entgegen der allgemeinen Praxis bei der Bewertung von Finanzierungsvorschlägen werden die Namen dieser Sachverständigen nicht veröffentlicht.

Im Jahr 2023 untersuchte die Bürgerbeauftragte das Risiko von Interessenkonflikten in Bereichen wie dem Europäischen Verteidigungsfonds. Sie leitete eine [Untersuchung](#) zu der Frage ein, wie die Kommission sicherstellt, dass keine Interessenkonflikte bei externen Sachverständigen bestehen, die Projektvorschläge des Europäischen Verteidigungsfonds bewerten, da die Kommission entgegen der allgemeinen Praxis bei der Bewertung von Vorschlägen für Projekte, die EU-Mittel erhalten sollen, nicht verpflichtet ist, die Namen der von ihr für diese Projekte konsultierten Sachverständigen zu veröffentlichen.

Die Bürgerbeauftragte ersuchte auch die Europäische Investitionsbank (EIB), nachdem deren Vizepräsident als Direktor zu einer nationalen Förderbank in Italien gewechselt hatte, [ihre Regeln für den Umgang mit Interessenkonflikten zu verbessern](#). Der Vizepräsident hatte in den Wochen vor seiner Ernennung zum Direktor an der Genehmigung von Finanzierungsvereinbarungen zwischen der EIB und der nationalen Förderbank mitgewirkt. Die Bürgerbeauftragte schlug der EIB vor, die Aufsichtsfunktion ihres Ethik- und Compliance-Ausschusses im Hinblick auf die von Mitgliedern des Direktoriums angestrebten neuen Funktionen zu stärken. Die EIB erklärte daraufhin, man habe den Ethik- und Compliance-Ausschuss über die Vorschläge der Bürgerbeauftragten in Kenntnis gesetzt. Außerdem informiere der Ausschuss ausscheidende Mitglieder des Direktoriums nunmehr darüber, dass ihre neuen Verträge sie nicht daran hindern dürfen, über etwaige Interessenkonflikte, die während ihrer „Wartezeit“ nach dem Ausscheiden aus dem Amt auftreten, Bericht zu erstatten.

Im Rahmen ihrer Analyse in einem [Fall](#) betreffend mögliche Interessenkonflikte bei der Vergabe eines Auftrags für eine Studie über die EU-Politik zu Unternehmensfusionen an ein Beratungsunternehmen für Wettbewerbsrecht bewertete die Bürgerbeauftragte die Änderungen, die die Kommission kürzlich an ihren internen Leitlinien für die Vergabe öffentlicher Aufträge vorgenommen hatte, positiv. Sie erklärte, dass durch die neuen Leitlinien der Umgang der Kommission mit potenziellen beruflichen Interessenkonflikten bei Ausschreibungen verbessert werden könne, dass die Leitlinien jedoch sorgfältig angewendet werden müssten. Die Kommission kündigte den betreffenden Vertrag während der Untersuchung durch die Bürgerbeauftragte.



## European Ombudsman

As part of our analysis in a recent case, we welcome changes @EU\_Commission made to internal guidance on public procurement. If diligently applied, the guidance can strengthen how the institution deals with potential professional conflicts of interest.



Im Rahmen unserer Analyse in einem aktuellen Fall begrüßen wir die Änderungen, die die Kommission an den internen Leitlinien für die Vergabe öffentlicher Aufträge vorgenommen hat. Bei sorgfältiger Anwendung kann durch die Leitlinien der Umgang der Kommission mit potenziellen beruflichen Interessenkonflikten verbessert werden.

## 3.4. Rechenschaftspflicht bei Entscheidungsprozessen

Die Bürgerbeauftragte unterbreitete der Europäischen Kommission eine [Reihe von Vorschlägen](#), um diese dabei zu unterstützen, mehr Transparenz und Rechenschaftspflicht in Bezug auf die mit mehr als 700 Mrd. EUR ausgestattete Aufbau- und Resilienzfazilität (ARF) sicherzustellen, mit der die EU-Wirtschaft bei der Erholung von der COVID-19-Pandemie und den sozioökonomischen Auswirkungen der Invasion Russlands in der Ukraine unterstützt werden soll. Sie schlägt unter anderem vor, die Kommission zu ersuchen, weiterhin vorläufige Beurteilungen der Zahlungsanträge der Mitgliedstaaten zu veröffentlichen, die Behandlung von Anträgen auf Zugang zu Dokumenten im Zusammenhang mit dem ARF zu verbessern und dafür zu sorgen, dass Mitgliedstaaten, die dies noch nicht getan haben, öffentliche Portale mit Daten über die wichtigsten Empfänger von Finanzmitteln einrichten. Ferner schlug sie vor, dass die Kommission die Mitgliedstaaten dazu auffordern solle, alle ARF-Begünstigten auf diesen öffentlichen Portalen zu veröffentlichen.



**European Ombudsman**

We have just published the overview of responses to our public consultation on [#environment](#) decision making.

Respondents – the majority from civil society organisations – have raised concerns around access to information and participation.



Wir haben soeben die Übersicht über die Antworten auf unsere öffentliche Konsultation zu Entscheidungsprozessen im Umweltbereich veröffentlicht.

Die Auskunftspersonen, von denen die Mehrheit aus zivilgesellschaftlichen Organisationen stammt, haben Bedenken hinsichtlich des Zugangs zu Informationen und der Beteiligung geäußert.



**European Ombudsman**

We have found maladministration in [@EU\\_Commission](#) failure to ensure transparency across all its departments when it comes to meetings with tobacco lobbyists.

It also failed to systematically assess if specific meetings with tobacco reps are needed in the first place.



Wir haben einen Missetand in der Verwaltungstätigkeit der Europäischen Kommission festgestellt, da sie es verabsäumt hat, im Hinblick auf Treffen mit Tabaklobbyist\*innen in allen ihren Dienststellen für Transparenz zu sorgen.

Sie hat auch versäumt, systematisch zu bewerten, ob bestimmte Treffen mit Vertreter\*innen der Tabakindustrie überhaupt notwendig sind.

Da die EU in den letzten Jahren eine Reihe von Rechtsvorschriften zum Schutz der Umwelt und zur Bekämpfung des Klimawandels verabschiedet hat, stand in jüngster Zeit die Transparenz von Entscheidungsprozessen in diesem Bereich im Mittelpunkt zahlreicher Untersuchungen der Ombudsstelle. In diesem Jahr veröffentlichte die Bürgerbeauftragte einen [Überblick über die Ergebnisse](#) ihrer öffentlichen Konsultation zu Transparenz und Beteiligung im Zusammenhang mit Entscheidungsprozessen der EU im Umweltbereich. Die Auskunftspersonen nannten Probleme, die es ihnen erschweren würden, Entscheidungsprozesse zu verfolgen oder daran mitzuwirken, darunter die verspätete Veröffentlichung von Informationen, der Mangel an Transparenz im Zusammenhang mit Lobbyismus sowie Schwierigkeiten beim Zugang zu Informationen zu Diskussionen über vorgeschlagene Rechtsvorschriften. In Bezug auf die Einbeziehung der Zivilgesellschaft in die Politikgestaltung schlugen die Auskunftspersonen

vor, dass die Kommission ihre vorläufigen Standpunkte zu Maßnahmen und Rechtsvorschriften mitteilen sollte, und forderten mehr Transparenz dahingehend, wer an öffentlichen Konsultationen teilnimmt.

Aufgrund der Ergebnisse leitete die Bürgerbeauftragte eine [Untersuchung aus eigener Initiative](#) zu der Frage ein, wie die Kommission mit Risiken im Zusammenhang mit gefährlichen Chemikalien umgeht. Ziel der Untersuchung ist es, Verzögerungen bei der Einführung von Beschränkungen zur Minderung der Risiken bestimmter Chemikalien, Verzögerungen bei der Aufnahme von Chemikalien in das Verzeichnis der Stoffe, die zur Verwendung zugelassen werden müssen, sowie Verzögerungen bei der Entscheidung über einzelne Zulassungen und die Zulassungsvoraussetzungen zu untersuchen. Im Rahmen der Untersuchung prüft die Bürgerbeauftragte stichprobenweise einige Akten, um die Ursachen von Verzögerungen sowie die Transparenz in Bezug auf das Verfahren zu ermitteln.

In Bezug auf Entscheidungsprozesse im Bereich der öffentlichen Gesundheit forderte die Bürgerbeauftragte die Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA) auf, so bald wie möglich über die vorläufigen Pläne im Hinblick auf die [Veröffentlichung von Daten zu klinischen Prüfungen](#) im Zusammenhang mit Verfahren zur Beurteilung von Arzneimitteln zu informieren, die im Zeitraum von 2018 bis 2023 abgeschlossen wurden, als die EMA ihre proaktive Transparenzpolitik ausgesetzt hatte. Der Bürgerbeauftragte ermittelte auch mehrere transparenzbezogene Bedenken bei den Interaktionen der Kommission mit der Tabakindustrie. In den [Untersuchungsergebnissen](#) kritisierte sie, dass die Kommission es versäumt habe, Einzelheiten all ihrer Treffen mit Lobbyist\*innen der Tabakindustrie proaktiv zu veröffentlichen und bei diesen Treffen Protokoll zu führen. Gleichzeitig begrüßte die Bürgerbeauftragte die Zusage der Kommission, weiter zu prüfen, inwieweit ihre Dienststellen mit Lobbyismus seitens der Tabakindustrie konfrontiert sind. Sie werde der Kommission Informationen zur Verfügung stellen, die diese den leitenden Mitarbeiter\*innen mitteilen sollte, um eine gründliche Prüfung zu gewährleisten. Außerdem ersuchte sie die Kommission, ihr über die Ergebnisse Bericht zu erstatten.



## European Ombudsman

Following a complaint by civil society raising accountability concerns, we have opened an inquiry into [@EU\\_Commission](#) decision to remove the contact details of staff below head of unit level from the EU 'Whoiswho' online directory.



Nach einer aus der Zivilgesellschaft kommenden Beschwerde, in der Bedenken hinsichtlich der Rechenschaftspflicht geäußert wurden, haben wir eine Untersuchung bezüglich der Entscheidung der Kommission eingeleitet, die Kontaktdaten von Mitarbeiter\*innen unterhalb der Referatsleitungsebene aus dem EU-Online-Verzeichnis „Whoiswho“ zu entfernen.

Nachdem eine zivilgesellschaftliche Organisation Bedenken hinsichtlich der Rechenschaftspflicht geäußert hatte, leitete die Bürgerbeauftragte eine [Untersuchung](#) bezüglich der Entscheidung der Kommission ein, die Veröffentlichung von Kontaktdaten im Online-Verzeichnis der EU-Mitarbeiter\*innen („Whoiswho“) auf Führungskräfte zu beschränken. Zuvor waren auch die Kontaktdaten der Referent\*innen über „Whoiswho“ abrufbar.

## 3.5. Personalfragen

Die Bürgerbeauftragte führte eine **Untersuchung** zu der Frage durch, wie das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) „Vorauswahltests“ als Teil eines Verfahrens zur Einstellung neuer Mitarbeiter\*innen im öffentlichen Dienst der EU abwickelt. Die Untersuchung erfolgte im Anschluss an mehrere Beschwerden über die Tests, insbesondere in Bezug darauf, dass diese ausschließlich online durchgeführt werden können. Bewerber\*innen berichteten über technische Probleme während der Tests sowie über Probleme mit der Unterstützung durch EPSO und dessen Auftragnehmer. Die Bürgerbeauftragte unterbreitete EPSO eine Reihe von Verbesserungsvorschlägen. Sie ersuchte z. B. darum, die Auswirkungen von Online-Tests auf die Chancengleichheit umfassend zu bewerten, sicherzustellen, dass bestimmte Bewerber\*innen aufgrund der notwendigen technischen Voraussetzungen nicht benachteiligt werden, und zu gewährleisten, dass Bewerber\*innen während einer Prüfung Zugang zu Anweisungen hinsichtlich der Behebung von Problemen haben und wissen, wie sie eine Beschwerde einreichen können.

Die Asyagentur der Europäischen Union (EUAA) nahm Verbesserungen an einem Auswahlverfahren für externe Sachverständige vor, nachdem die Bürgerbeauftragte eine Untersuchung zum Umgang mit einer bestimmten Bewerbung durchgeführt hatte. Im Verlauf der **Untersuchung** änderte die EUAA die als problematisch erachteten verfahrensbezogenen und organisatorischen Teile des Auswahlverfahrens. Die Bürgerbeauftragte begrüßte die Änderungen.



### European Ombudsman

We have opened an inquiry into how recent [@EU\\_Careers](#) 'pre-selection' tests were carried out.

As a first step, we have asked EPSO about:

- its decision to have such tests take place only remotely
- what assistance was given when problems arose



Wir haben eine Untersuchung zu der Frage eingeleitet, wie die jüngsten „Vorauswahltests“ von EPSO durchgeführt wurden.

In einem ersten Schritt haben wir EPSO Fragen zu folgenden Aspekten gestellt:

- zur Entscheidung, diese Tests ausschließlich online durchzuführen;
- welche Unterstützung bei Auftreten von Problemen gewährt wurde.

## 3.6. Finanzhilfen und Verträge

Eine NRO **wandte sich an die Bürgerbeauftragte**, nachdem die Europäische Kommission nach der Prüfung eines von der EU finanzierten Projekts zur Rehabilitation von Folteropfern versucht hatte, Kosten zurückzufordern. Die Kommission richtete eine Zahlungsaufforderung an die NRO, da diese als Projektkoordinatorin fungierte. Die meisten als nicht förderfähig erachteten Kosten waren jedoch einem der Projektpartner zuzurechnen. Nach dem Eingreifen der Bürgerbeauftragten widerrief die Kommission die Rückzahlungsanordnung in Höhe von fast 28 000 EUR und kündigte an, dass sie eine neue, an den verantwortlichen Projektpartner gerichtete Rückzahlungsanordnung ausstellen werde. Die Bürgerbeauftragte begrüßte die Entscheidung der Kommission.

Nachdem es einer externen Mitarbeiterin nicht erlaubt worden war, ihr Baby in die Räumlichkeiten des Europäischen Parlaments mitzunehmen, um es zu stillen, **wandte sich der Vater des Kindes an die Bürgerbeauftragte**. Der Beschwerdeführer verwies darauf, dass das Parlament den Kindern seiner internen Mitarbeiter\*innen den Zutritt erlaube. Die Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Regelung unverhältnismäßig sei und im Widerspruch zum Grundsatz der Gleichbehandlung stehe. Das Parlament erlaubte der Mitarbeiterin, ihr Baby in die Räumlichkeiten des Parlaments mitzunehmen, und kündigte an, die einschlägigen Regelungen zu ändern.

# AUSZEICHNUNG FÜR GUTE VERWALTUNGSPRAXIS



Die Europäische Bürgerbeauftragte mit Vertreter\*innen des Siegerprojekts der Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis: Cristina Ribeiro von der Anklagebehörde des Internationalen Strafgerichtshofs und Matevz Pezdirc von Eurojust

Mit der Auszeichnung der Bürgerbeauftragten für gute Verwaltungspraxis 2023 wurde die Arbeit der Agentur der Europäischen Union für justizielle Zusammenarbeit in Strafsachen (Eurojust) und der Anklagebehörde des Internationalen Strafgerichtshofs gewürdigt. Diese beiden Institutionen helfen bei der Dokumentation von schwersten Verbrechen, welche die internationale Gemeinschaft als Ganzes berühren, sowie von Menschenrechtsverletzungen. Die beiden Institutionen haben ihre Bemühungen gebündelt, um Leitlinien zu

erstellen, die zivilgesellschaftliche Organisationen dabei unterstützen sollen, Informationen so zu sammeln und zu sichern, dass sie vor Gericht als Beweismittel verwendet werden können.

Die Gesamtsieger wurden am 28. Juni im in der Solvay-Bibliothek in Brüssel im Rahmen einer Feier bekannt gegeben, die von der Europäischen Bürgerbeauftragten, Emily O'Reilly, und der Präsidentin des Europäischen Parlaments, Roberta Metsola, eröffnet wurde.

Außerdem wurden die Gewinner\*innen in fünf bestimmten Kategorien sowie die Gewinner\*innen der Publikumsabstimmung und eines Sonderpreises bekannt gegeben.

Zur Arbeit der Ausgezeichneten stellte die Bürgerbeauftragte fest: „Wenn Personen, die Kriegsverbrechen und Menschenrechtsverletzungen begangen haben, zur Rechenschaft gezogen werden, bringt dies den Opfern Gerechtigkeit und kann in künftigen Konflikten eine abschreckende Wirkung haben. Die Geschichte hat uns gelehrt, wie schwer es sein kann, solche Straftaten zu verfolgen. Deshalb ist es so wichtig, wirksame Methoden zur Sammlung und Sicherung von Beweismitteln zu entwickeln.“



In ihrer Rede dankte Präsidentin Metsola der Bürgerbeauftragten und ihrem Team für ihre Arbeit und hob Emily O'Reillys Engagement für hohe Standards, das diese auf persönlicher und institutioneller Ebene zeige, sowie die Bedeutung dieser Standards für die Förderung der Demokratie hervor.

2023 wurde 57 Projekte für die alle zwei Jahre verliehene Auszeichnung nominiert, mit der jene Tätigkeiten von EU-Mitarbeiter\*innen gewürdigt werden sollen, die sich positiv auf das Leben der Menschen in Europa und darüber hinaus ausgewirkt haben.

Ein unabhängiger Beirat bewertete die Nominierungen und die Bürgerbeauftragte wählte die Gewinner\*innen aus. Diese im Jahr 2017 von der Bürgerbeauftragten eingeführte Auszeichnung wurde nunmehr zum vierten Mal verliehen.



**European Ombudsman**

The 2023 #EOAward overall winner is ...  
[@Eurojust](#) & [@IntlCrimCourt](#) - Helping civil society document core international crimes!

Their joint efforts produced guidelines which allow information to be collected and preserved so that it can be used as admissible evidence in court.



Die Gesamtsieger der Auszeichnung der Bürgerbeauftragten im Jahr 2023 sind... Eurojust und der Internationale Strafgerichtshof. Sie unterstützen die Zivilgesellschaft bei der Dokumentation von schwersten Verbrechen, welche die internationale Gemeinschaft als Ganzes berühren!

Aufgrund ihrer gemeinsamen Bemühungen konnten Leitlinien entwickelt werden, die es ermöglichen, Informationen so zu sammeln und zu sichern, dass sie vor Gericht als zulässige Beweismittel verwendet werden können.

# BESCHWERDEN UND UNTERSUCHUNGEN: SO HELFEN WIR DER ÖFFENTLICHKEIT

Die Europäische Ombudsstelle 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 Ombudsstelle bemüht sich ständig um eine Verbesserung der internen Verfahren, um sicherzustellen, dass Untersuchungen so effizient wie möglich bearbeitet und Beschwerdeführende optimale Erfahrungen machen. Im Jahr 2023 vereinfachte und straffte die Ombudsstelle die Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden außerhalb ihrer Zuständigkeit sowie von Beschwerden über die EU-Verwaltung hinsichtlich der Nichtbeantwortung von E-Mails oder Schreiben. Aufgrund der neuen Verfahren kann die Ombudsstelle diese Beschwerden effizienter bearbeiten, wodurch sich auch die Erfahrung der Beschwerdeführenden verbessert.

Durch Verbesserungen am Online-Beschwerdesystem der Ombudsstelle konnten dessen Benutzerfreundlichkeit gesteigert werden. Beschwerdeführende können ihre Beschwerden nun einfacher einreichen und den Verlauf ihrer Beschwerden verfolgen.

Die Ombudsstelle hat sich verpflichtet, mit Hilfesuchenden in allen 24 EU-Amtssprachen zu kommunizieren. Zu diesem Zweck verfügt sie über ein breit aufgestelltes Team von Mitarbeiter\*innen. Auch ihre mehrsprachige Website ist Ausdruck dieser Verpflichtung.

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

## 5.1. Art und Urheber der Beschwerden

### 5.1.1. Übersicht über Beschwerden und strategische Untersuchungen

Die Ombudsstelle kann nur solche Beschwerden untersuchen, die in ihre Zuständigkeit fallen und die erforderlichen Zulässigkeitskriterien erfüllen. So muss z. B. vor der Einreichung einer Beschwerde von den Beschwerdeführenden der Versuch unternommen worden sein, die jeweilige Angelegenheit mit der betreffenden Einrichtung direkt zu klären.

Die Themenfelder für die Arbeit der Ombudsstelle ergeben sich aus dem Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle und aus den eingegangenen Beschwerden, da diese einem Großteil der Untersuchungen zugrunde liegen. Neben der Kernaufgabe, der Bearbeitung von Beschwerden, führt die Ombudsstelle jedoch auch umfassendere strategische Untersuchungen und Initiativen zu systemischen Problemen innerhalb der Organe und Einrichtungen der EU durch.

## Empfehlungen und Beschwerden im Jahr 2023

**17 550** Anzahl unterstützter Personen



**14 423** Empfehlungen, die mithilfe der interaktiven Anleitung auf der Website der Ombudsstelle gegeben wurden



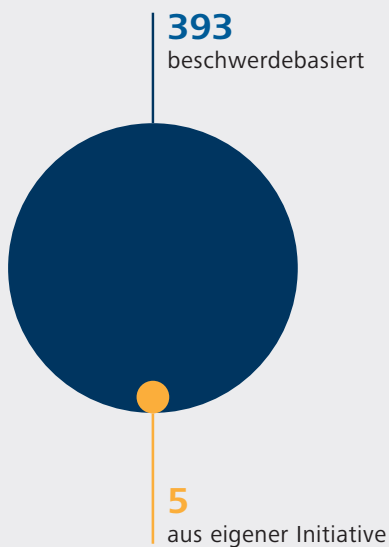
**2 392** Neue Beschwerden, die bearbeitet wurden



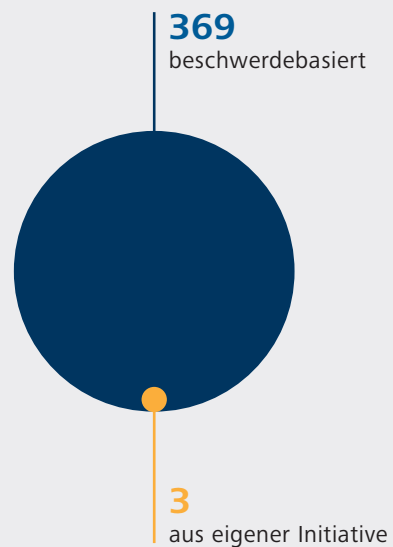
**735** Informationersuchen, die von der Ombudsstelle beantwortet wurden

## Untersuchungen der Europäischen Ombudsstelle im Jahr 2023

**398**  
Eingeleitete Untersuchungen



**372**  
Abgeschlossene Untersuchungen

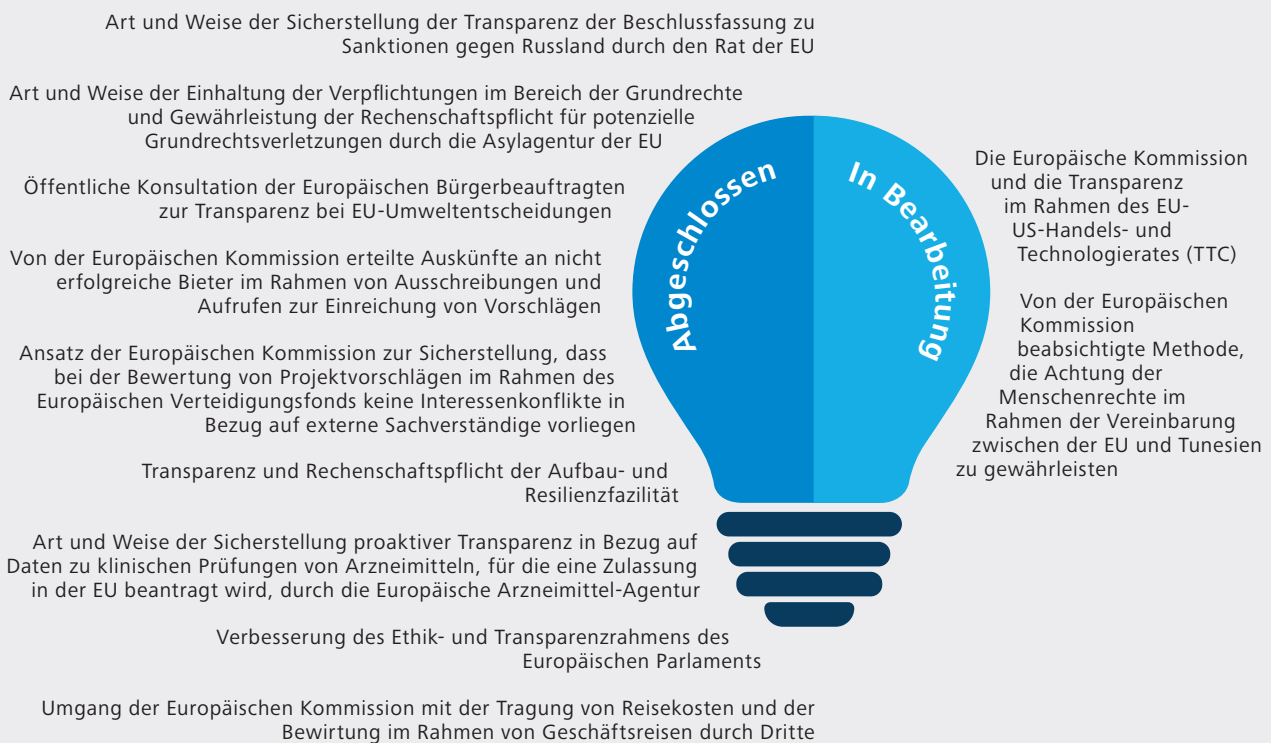


## Themen der strategischen Untersuchungen im Jahr 2023



## Themen der strategischen Initiativen im Jahr 2023

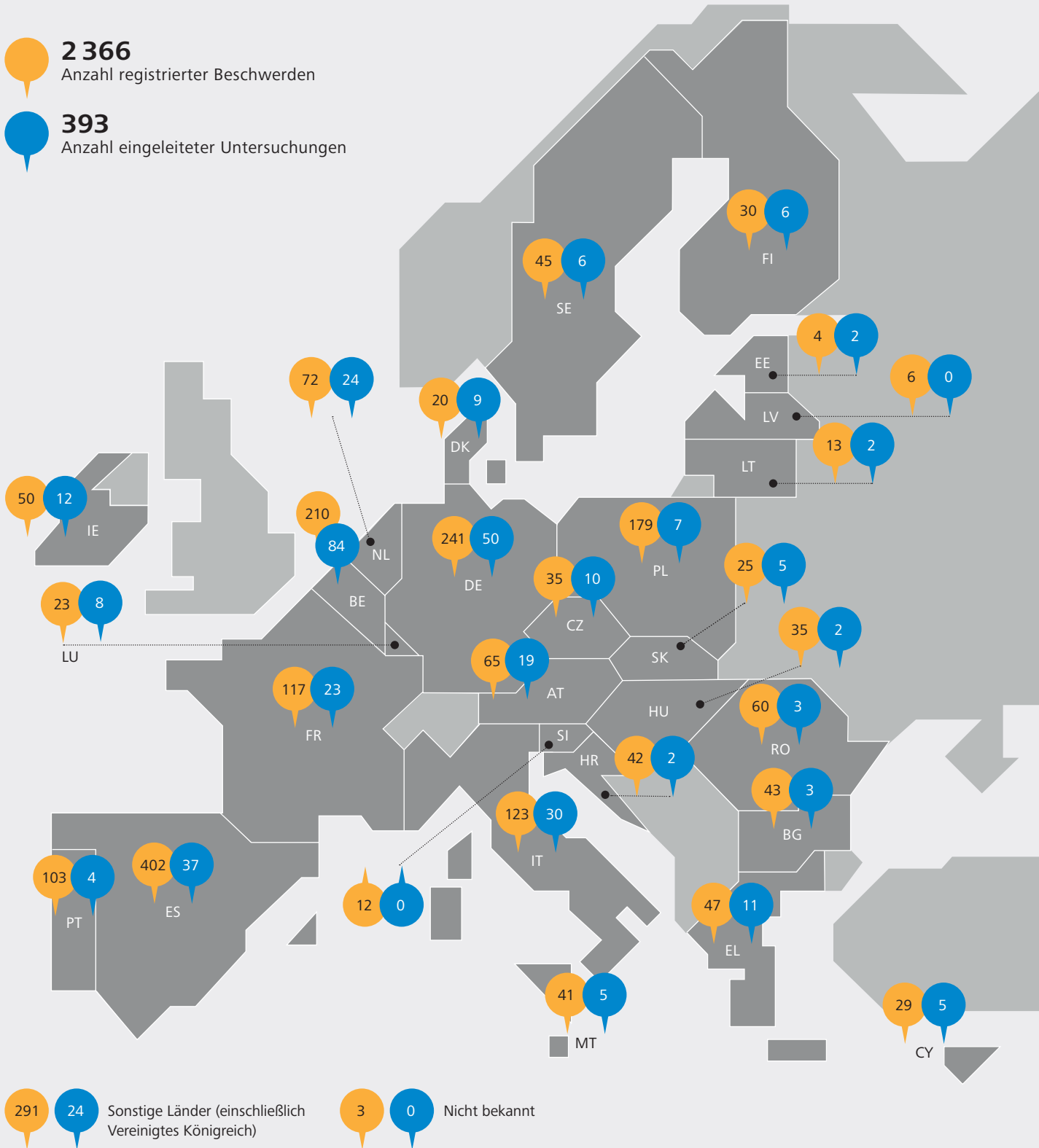
(Auskunftsersuchen, informellen Untersuchungen)



# Ursprungsländer der von der Europäischen Ombudsstelle registrierten Beschwerden und eingeleiteten Untersuchungen 2023

**2 366**  
Anzahl registrierter Beschwerden

**393**  
Anzahl eingeleiteter Untersuchungen



## 5.1.2. Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit der Ombudsstelle

Im Jahr 2023 erhielt die Europäische Ombudsstelle rund 1 500 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. Auf Spanien allein entfielen 20 %, auf die beiden anderen Länder jeweils 10 %.

Die meisten Menschen wandten sich an die Ombudsstelle mit Fragen zur Gleichbehandlung oder Diskriminierung, zu Gerichtsverfahren, zum Verbraucherschutz, zum Bankwesen und zur Transparenz der Verwaltung. Die Beschwerden außerhalb ihrer Zuständigkeit betrafen in erster Linie Probleme mit nationalen, regionalen und lokalen Behörden, Regierungen und öffentlichen Einrichtungen sowie mit nationalen und internationalen Gerichten (z. B. dem Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte). Auch richteten die Bürger\*innen eine große Zahl von Beschwerden an private Unternehmen, wie beispielsweise Banken, Online-Unternehmen und -Plattformen sowie Gesundheitseinrichtungen.

Die Ombudsstelle erhielt auch nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallende Beschwerden im Zusammenhang mit der humanitären Krise in der Ukraine und im Gazastreifen.

Zwar ist die Gesamtzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie zurückgegangen, doch waren im Jahr 2023 die von den nationalen Behörden ergriffenen Maßnahmen zur Überwachung und Eindämmung der Ausbreitung des

Virus nach wie vor eine wichtige Ursache für nicht in die Zuständigkeit der Ombudsstelle fallende Beschwerden.

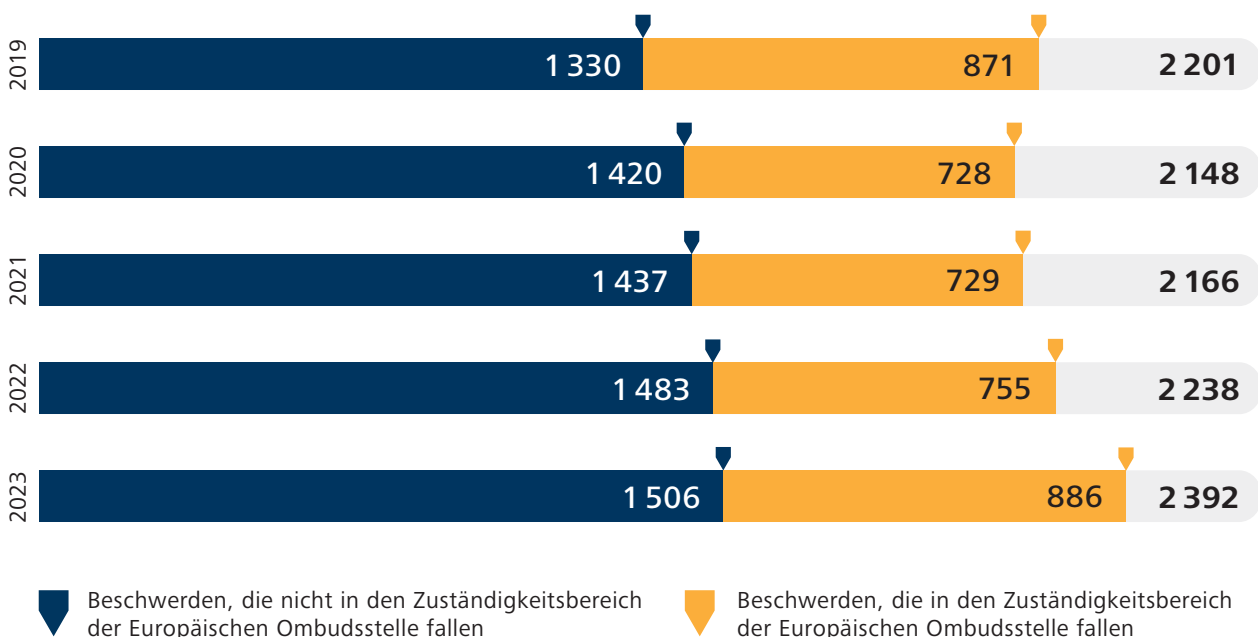
Andere Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit der Ombudsstelle betrafen die politische oder legislative Arbeit der Organe und Einrichtungen der EU.

Die Ombudsstelle antwortete allen Hilfesuchenden in der von ihnen bevorzugten Sprache, bzw. in jener, in der die Beschwerden verfasst waren. In diesen Antworten erläuterte sie ihren Zuständigkeitsbereich und empfahl den Beschwerdeführenden nach Möglichkeit andere Stellen, die ihnen weiterhelfen könnten. Wenngleich es sich dabei hauptsächlich um nationale und regionale Ombudsstellen handelte, verwies die Europäische Ombudsstelle Beschwerdeführende auch an Organe und Einrichtungen der EU (hauptsächlich an die Europäische Kommission und das Europäische Parlament) sowie an Netzwerke wie „SOLVIT“ und die Europäischen Verbraucherzentren.

Beschwerdeführende, die ihre Unzufriedenheit über bestimmte EU-Rechtsvorschriften zum Ausdruck brachten, empfahl die Ombudsstelle in der Regel, sich an den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments zu wenden. Beschwerdeführende, die auf Probleme in Zusammenhang mit der Umsetzung des EU-Rechts hinwiesen, wurden an nationale oder regionale Ombudsstellen oder an EU-Netzwerke wie „Europe Direct“ verwiesen.

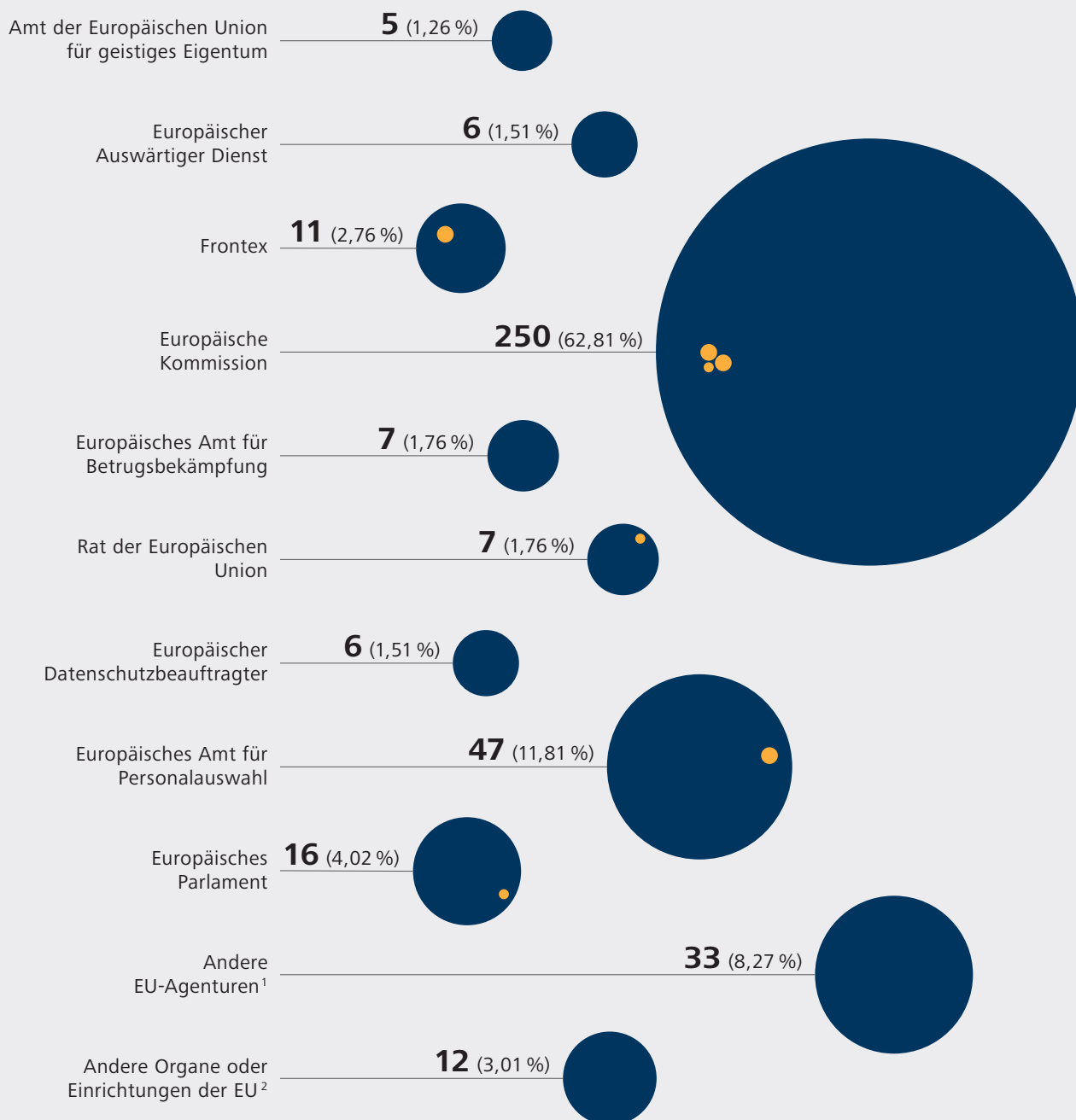
Da 2022 einheitliche Vorlagen für die Bearbeitung von Beschwerden außerhalb der Zuständigkeit der Ombudsstelle eingeführt worden waren, konnten die Mitarbeiter\*innen der Ombudsstelle im Jahr 2023 viel schneller auf diese Beschwerden antworten als in den Vorjahren.

### Anzahl der Beschwerden 2019-2023



## 5.2. Betroffene Organe und Einrichtungen

### Die von der Europäischen Ombudsstelle 2023 durchgeführten Untersuchungen betrafen die folgenden Organe und Einrichtungen



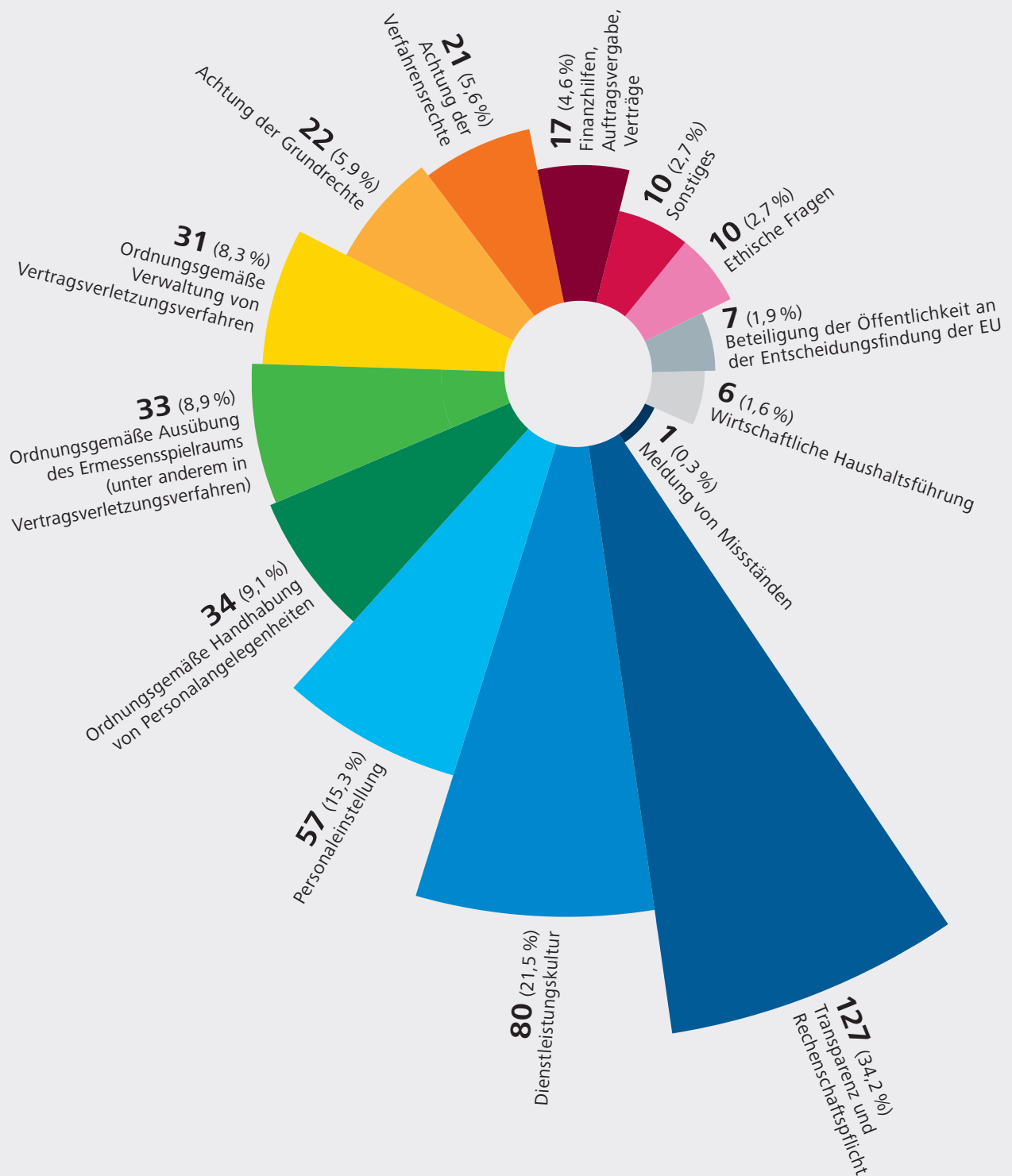
● Von den fünf aus eigener Initiative eingeleiteten Untersuchungen betrifft eine (OI/4/2023MIK) drei verschiedene Institutionen: den Rat der EU, die Europäische Kommission und das Europäische Parlament.

1. Einschließlich Europol (4), EMA (4), EACEA (3), EASO (3), FRA (2), EEA (2), HaDEA (2), EDA (1), ESMA (1), REA (1), ERA (1), eu-LISA (1), EBA (1), BEREC (1), EASA (1), EUISS (1), CINEA (1), CdT (1), EFCA (1) und EFSA (1).

2. Einschließlich EIB (4), CJEU (3), EDPD (2), KDT-JU (1), EESC (1) und ECB (1).

## 5.3. Beschwerdegegenstände

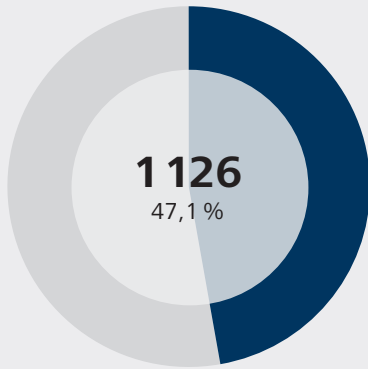
### Gegenstand der von der Europäischen Ombudsstelle abgeschlossenen Untersuchungen 2023



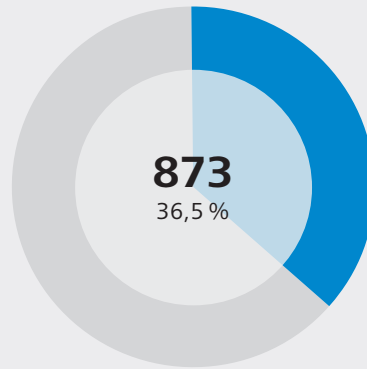
*Hinweis:* In einigen Fällen schloss die Ombudsstelle ihre Untersuchungen mit mehreren Feststellungen ab. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

## 5.4. Erzielte Ergebnisse

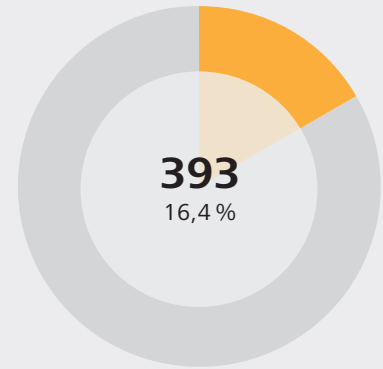
### Maßnahmen der Europäischen Ombudsstelle bei neuen Beschwerden 2023



Empfehlung einer anderen Beschwerdestelle oder Weiterleitung an eine solche Stelle



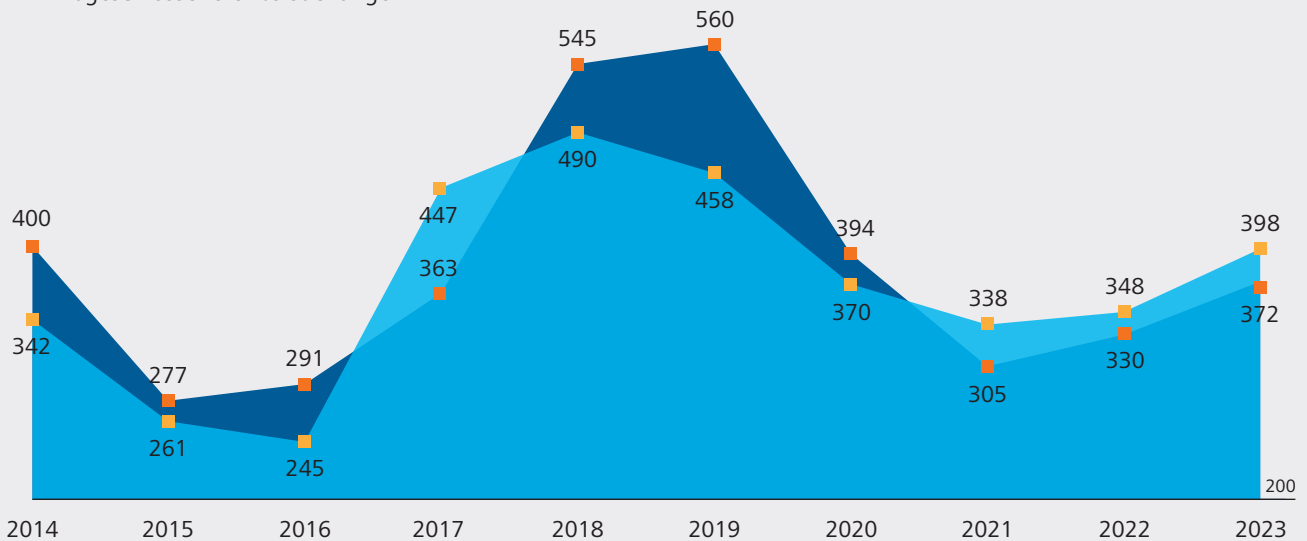
Mitteilung an Beschwerdeführer\*in, dass keine weitere Empfehlung abgegeben werden kann



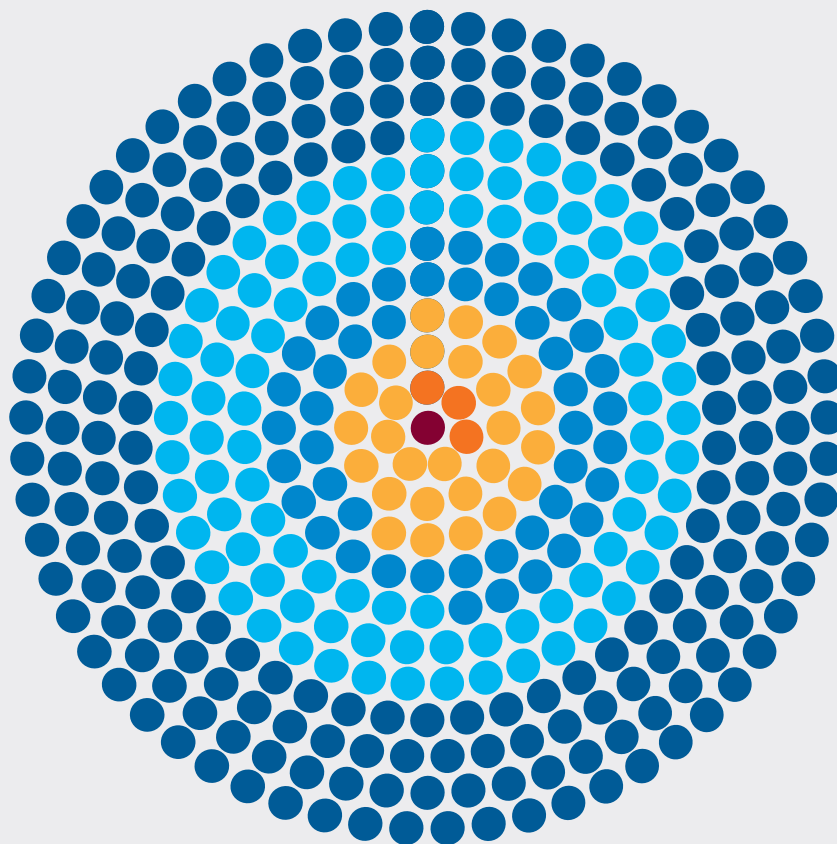
Einleitung einer Untersuchung

### Entwicklung der beschwerdebasierten Untersuchungen und Untersuchungen aus eigener Initiative der Europäischen Ombudsstelle (Anzahl)

- Eingeleitete Untersuchungen
- Abgeschlossene Untersuchungen



## Ergebnisse der von der Europäischen Ombudsstelle abgeschlossenen Untersuchungen 2023

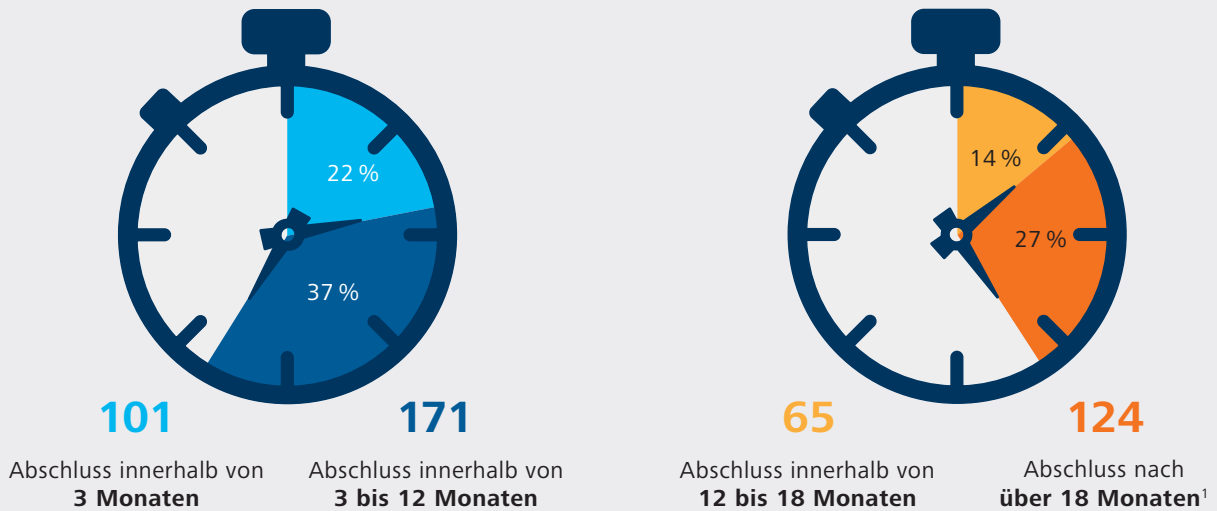


- 206** (55,4 %) Von dem Organ bzw. der Einrichtung beigelegt, Lösungen oder Teillösungen erzielt
- 99** (26,6 %) Kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit
- 46** (12,4 %) Weitere Untersuchungen nicht gerechtfertigt
- 27** (7,3 %) Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt, Empfehlung vom Organ gebilligt
- 3** (0,8 %) Von der Beschwerdeführerin zurückgezogen
- 1** (0,3 %) Von einem Gericht bearbeitet (Artikel 2 Absatz 7)

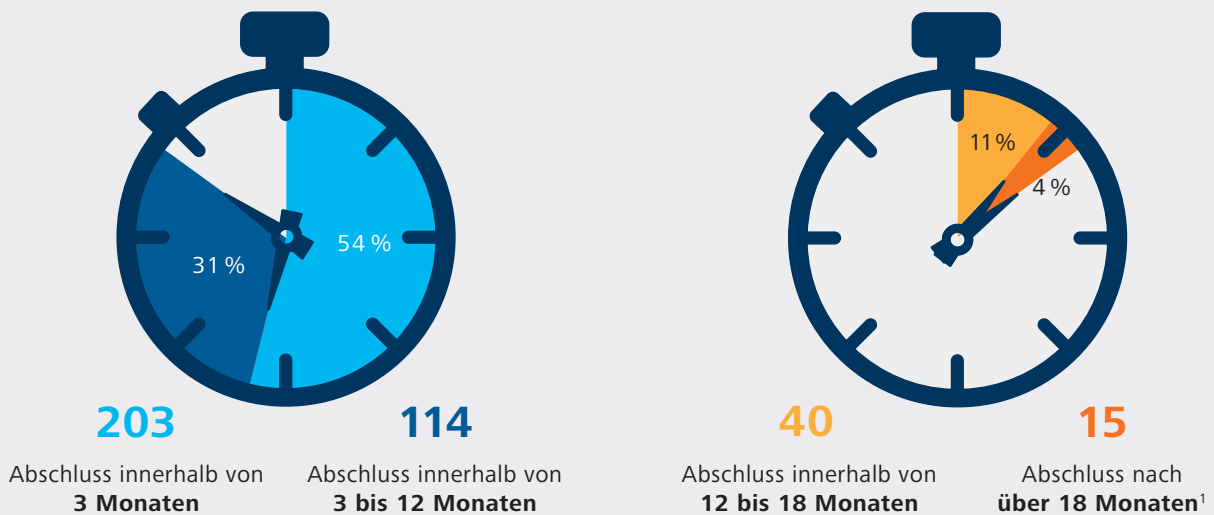
*Hinweis:* In einigen Fällen schloss die Ombudsstelle ihre Untersuchungen mit mehreren Feststellungen ab. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

## Dauer der von der Europäischen Ombudsstelle abgeschlossenen Untersuchungen

im Jahr 2013 (durchschnittlich 13 Monate)



im Jahr 2023 (durchschnittlich weniger als 6 Monate)



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

### 5.5.1. 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 Ombudsstelle. Da die Ombudsstelle den Organen und Einrichtungen 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 2023 Fälle ab, die 2022 abgeschlossen wurden.

Im Jahr 2022 arbeiteten die Organe und Einrichtungen der EU in 81 % der Fälle zufriedenstellend mit der Ombudsstelle zusammen. Die Organe und Einrichtungen haben auf 67 von den 83 Vorschlägen, die die Ombudsstelle zur Korrektur oder Verbesserung ihrer Verwaltungspraxis unterbreitet hat, positiv reagiert.



### 5.5.2. Weiterreichende Wirkung

Die Quote der akzeptierten Vorschläge erfasst die Antworten der Organe und Einrichtungen auf Vorschläge zu einem bestimmten Zeitpunkt und trägt den langfristigen Auswirkungen der Arbeit der Ombudsstelle nicht vollständig Rechnung.

Auch wenn die Organe und Einrichtungen positiv auf die Vorschläge oder Empfehlungen der Ombudsstelle reagieren, benötigen sie häufig Zeit, um ihre Verwaltungsverfahren zu ändern. So stellte die Ombudsstelle beispielsweise 2022 im Rahmen einer [Untersuchung](#) fest, dass der Umgang der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA) mit einem Antrag auf Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten betreffend einen Vorschlag zur Beschränkung von Blei in Munition einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellte. Die EFSA reagierte positiv auf die Empfehlungen der Ombudsstelle und erklärte, sie werde ihre Regeln und Verfahren ändern. Infolgedessen hat die EFSA im Jahr 2023 ihre Vorgangsweise im Hinblick auf den Zugang zu Dokumenten verbessert. So hat sie beispielsweise einen Leitfaden veröffentlicht, um Personen bei der Einreichung von Anträgen auf Zugang zu Dokumenten zu unterstützen, die internen Regeln geändert, um die Bearbeitungsdauer von Anträgen zu verkürzen, und mit der Implementierung eines neuen IT-Tools begonnen, um Anträge effizienter bearbeiten und Fristen einhalten zu können.

In einer [anderen Untersuchung](#) aus dem Jahr 2022 stellte die Ombudsstelle fest, dass die Art und Weise, wie der Europäische Auswärtige Dienst (EAD) einen externen Sachverständigen über die Kündigung seines Vertrags informiert hatte, einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit darstellte. Im Jahr darauf informierte der EAD die Ombudsstelle, dass er Sensibilisierungsveranstaltungen organisieren werde, um seine Arbeitsbeziehungen mit externen Sachverständigen, die über einen Auftragnehmer beschäftigt werden, zu verbessern.

# KOMMUNIKATION UND ZUSAMMENARBEIT

## 6.1. Kommunikation

Kommunikation spielt eine wichtige Rolle dabei, die Funktion und die Arbeit der Ombudsstelle einem möglichst breiten Publikum näherzubringen, wichtige aktuelle Informationen mit Interessenträgern und der EU-Verwaltung auszutauschen sowie für Themen wie Transparenz, Ethik und Rechenschaftspflicht zu sensibilisieren.

Im Laufe des Jahres 2023 wurden wichtige Untersuchungsdokumente leichter zugänglich gemacht, indem ein dynamischer Bereich auf der Startseite der Website hinzugefügt wurde, in dem Neuigkeiten angezeigt werden. Auch hinsichtlich der Navigation auf der Website wurden mehrere Verbesserungen vorgenommen, um die Suche nach Inhalten einfacher zu gestalten.

Um die Öffentlichkeit besser über die langfristige Wirkung der Arbeit der Ombudsstelle zu informieren, veröffentlichte die Ombudsstelle einen „Web Story“ - Scrollbereich, anhand dessen die Arbeit der Ombudsstelle auf verschiedenen Gebieten und die



Titelbild des „Web Story“ - Scrollbereichs



Jährliche Pressekonferenz in Brüssel

Auswirkungen auf die EU-Verwaltung erläutert werden. Diese „Web Story“ wurde durch eine Kampagne in den sozialen Medien beworben.

Darüber hinaus wurde eine Reihe von Videos, in denen die Arbeit der Ombudsstelle vorgestellt und die wichtigsten Untersuchungsbereiche erläutert werden, auf der Website und auch auf der Startseite veröffentlicht und in den sozialen Medien beworben.

Die Bürgerbeauftragte stellte die Arbeit der Ombudsstelle auf ihrer jährlichen Pressekonferenz im April vor. Auf der Pressekonferenz präsentierte sie auch einen Überblick über die Antworten, die sie im Rahmen ihrer öffentlichen Konsultation zu Transparenz und Beteiligung im Zusammenhang mit Entscheidungsprozessen der EU im Umweltbereich erhalten hatte.

Um die Gewinner\*innen der alle zwei Jahre verliehenen Auszeichnung für gute Verwaltungspraxis bekannt zu machen und den Austausch bewährter Ideen und Verfahren zu fördern, wurden im Anschluss an eine Kampagne in den sozialen Medien rund um die Preisverleihung die ausgezeichneten Projekte und die Höhepunkte der Veranstaltung in einem „WebStory“ - Scrollbereich präsentiert.



Europäisches Jugendevent 2023 in Straßburg: Die Bürgerbeauftragte und ihr Team während der Frage-und-Antwort-Runde

Die Bürgerbeauftragte nahm im Juni am Europäischen Jugendevent (EYE2023) in Straßburg teil. In einem Austausch mit den Teilnehmenden beantwortete sie Fragen zur Arbeit der Ombudsstelle sowie zur wichtigen Rolle, die eine gute Verwaltungspraxis für die Aufrechterhaltung der Demokratie in der EU spielt.

Nachdem Ende 2022 Vorwürfe laut geworden waren, Regierungen von Nicht-EU-Staaten hätten versucht, sich Einfluss im Europäischen Parlament zu kaufen, lud die Bürgerbeauftragte hochrangige Vortragende aus den wichtigsten Aufsichtsbehörden sowie aus der Europäischen Kommission und dem Europäischen Parlament ein, über Lücken in der Architektur des Integritätsrahmens und über dessen Einhaltung zu diskutieren. In der Podiumsdiskussion, die im Juni stattfand, ging es auch um den Vorschlag zur Schaffung eines neuen Ethikgremiums und dessen mögliche Rolle bei der weiteren Verbesserung der Integrität der EU-Verwaltung.

Was die Presseberichterstattung über die Arbeit der Ombudsstelle im Jahr 2023 betrifft, so ist die Gesamtzahl der Presseartikel im Vergleich zum Vorjahr um 35 % gestiegen, wobei 56 % der gesamten Berichterstattung aus EU-Ländern stammte.

Im Jahr 2023 nahm die Zahl der Follower der Ombudsstelle in den sozialen Medien weiter zu, wobei auf LinkedIn und Instagram ein besonders starkes Wachstum zu verzeichnen war. Eine verstärkte Profilaktivität sowie eine wachsende Zahl von Nutzer\*innen, die auf diesen beiden Plattformen nach EU-bezogenen Inhalten suchen, sind wichtige Faktoren, die zu diesem positiven Ergebnis beigetragen haben. Beim Instagram-Account der Ombudsstelle war ein Anstieg der Gesamtzahl der Follower um 91 % zu verzeichnen (6 578 neue Follower gegenüber den 3 472 neuen Followern im Jahr 2022). Auf LinkedIn nahm die Zahl der Follower um 65 % zu (+ 5 825 gegenüber 2 990 neuen Followern im Jahr 2022). Bei X, wo die Ombudsstelle die meisten Follower verzeichnen kann, belief sich die Zahl der Follower im Dezember 2023 auf 36 188, was einem Anstieg von 5 % (+ 1 757) entspricht. Auch bei den Interaktionen und Erwähnungen war ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen.

Die Bürgerbeauftragte und ihr Team setzten darüber hinaus ihre Öffentlichkeitsarbeit fort, indem sie Presseinterviews gaben, an wissenschaftlichen Konferenzen teilnahmen und mit Besuchergruppen sprachen.

## 6.2. Beziehungen zu Organen und Einrichtungen der EU

### 6.2.1. Europäisches Parlament



Emily O'Reilly mit der Präsidentin des Europäischen Parlaments, Roberta Metsola

Das Europäische Parlament wählt zu Beginn jeder Legislaturperiode den Europäischen Bürgerbeauftragten, was der Beziehung zwischen dem Parlament und dem Bürgerbeauftragten besondere Bedeutung verleiht.

Im Jahr 2023 traf sich die Bürgerbeauftragte mit der Präsidentin des Europäischen Parlaments, Roberta Metsola, zur Übergabe des Jahresberichts der Ombudsstelle. Dabei besprach sie auch die Reformen hinsichtlich Integrität und Transparenz, die die Präsidenten infolge der Ende 2022 erhobenen Vorwürfe, Nicht-EU-Staaten hätten sich Einfluss im Parlament erkaufte, eingeleitet hatte. Diese Treffen sowie die regelmäßigen Treffen, die die Bürgerbeauftragte und ihr Team mit Mitgliedern des Europäischen Parlaments aus dem gesamten politischen Spektrum abgehalten haben, waren von entscheidender Bedeutung dafür, das Vertrauen und die Zusammenarbeit weiterhin zu gewährleisten. Außerdem stellten die Bürgerbeauftragte und ihr Team die Arbeit der Ombudsstelle in mehreren Anhörungen und Aussprachen der Ausschüsse vor, z. B. im Ausschuss für bürgerliche Freiheiten, Justiz und Inneres (LIBE), im Sonderausschuss zu Einflussnahme aus dem Ausland und Desinformation (ING2), im Rechtsausschuss (JURI) und im Unterausschuss Menschenrechte (DROI).

Im September übermittelte die Bürgerbeauftragte dem Parlament einen Sonderbericht über die systemischen Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anträgen

auf Zugang zu Dokumenten seitens der Europäischen Kommission. Das Parlament leitete daraufhin ein Verfahren im LIBE-Ausschuss ein, um den Bericht der Bürgerbeauftragten zu unterstützen. Über die Entschließung wird voraussichtlich Anfang 2024 im Plenum abgestimmt.

### 6.2.2. Petitionsausschuss

Der Petitionsausschuss (PETI) ist jener parlamentarische Ausschuss, der für die Beziehungen zur Europäischen Ombudsstelle zuständig ist, da beide dafür sorgen, dass die Anliegen der Bürger\*innen auf EU-Ebene berücksichtigt werden. Im Jahr 2023 wurde die Zusammenarbeit fortgesetzt. Sie erstreckte sich auf Bereiche wie die Rechte von Menschen mit Behinderungen und fand auch im Rahmen des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse statt, dem der Petitionsausschuss angehört.

Die Bürgerbeauftragte und die Vorsitzende des Petitionsausschusses, Dolors Montserrat, kamen im Jahr 2023 regelmäßig zusammen. Frau Montserrat war auch Podiumsteilnehmerin bei einer Veranstaltung zur EU-Wahl und zur Wahl der Europäischen Ombudsperson im Rahmen der jährlichen Konferenz des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse.

### 6.2.3. Europäische Kommission



Die Europäischen Bürgerbeauftragte und die Direktoren des International Ombudsman Institute, Reinier van Zutphen (niederländischer Bürgerbeauftragter, Andreas Pottakis (griechischer Bürgerbeauftragter) und Peter Svetina (slowenischer Bürgerbeauftragter) treffen im November in Brüssel mit dem Vizepräsidenten der Kommission, Margaritis Schinas, zusammen.

Da die Europäische Kommission das größte Organ der EU ist, das wesentliche Auswirkungen auf das Leben von Millionen Menschen hat, überrascht es nicht, dass ein Großteil der Beschwerden, die der Ombudsstelle zukommen, die Arbeit der Europäischen Kommission betrifft. Die Arbeitsbeziehungen zur Kommission waren im Jahr 2023 weiterhin sehr konstruktiv, wobei die Bürgerbeauftragte Sitzungen mit mehreren Kommissionsmitgliedern abhielt. Auf Mitarbeiter\*innenebene wurden enge Kontakte zwischen der Ombudsstelle und der Kommission gepflegt, um sicherzustellen, dass den Bedenken der Beschwerdeführenden so wirksam wie möglich Rechnung getragen werden konnte.

## 6.2.4. Sonstige Organe, Agenturen und Organisationen

Die Beziehungen zu unterschiedlichen Teilen der EU-Verwaltung sind integraler Bestandteil der Strategie „Die nächsten Schritte bis 2024“ der Ombudsstelle. Eine enge Zusammenarbeit ist unabdingbar, um eine nachhaltige und positive Wirkung auf die EU-Verwaltung zu erzielen. Im Februar hielt die Bürgerbeauftragte eine Sitzung mit dem Präsidenten des Europäischen Rechnungshofs (EuRH), der Europäischen Generalstaatsanwältin und dem Generaldirektor des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF)




**European Ombudsman**

Ombudsman and heads of [@EUauditors](#), [@EUAntiFraud](#), [@EUProsecutor](#) met to discuss the EU's oversight framework.

They reaffirmed the commitment to fulfilling their respective duties in promoting the integrity and accountability of the EU institutions.




Die Bürgerbeauftragte traf sich mit der Leitung des Europäischen Rechnungshofs, des Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung (OLAF) und der Europäischen Staatsanwaltschaft (EUSTA), um den Kontrollrahmen der EU zu erörtern. Alle bekräftigten ihre Entschlossenheit, ihre jeweiligen Aufgaben bei der Förderung der Integrität und Rechenschaftspflicht der Organe und Einrichtungen der EU zu erfüllen.

ab, um die von ihr organisierte Konferenz „Building a stronger EU integrity framework“ (Aufbau eines stärkeren Integritätsrahmens der EU) vorzubereiten. Im Laufe des Jahres traf sich die Bürgerbeauftragte auch mit der Präsidentin der Europäischen Zentralbank (EZB) und dem Exekutivdirektor der Europäischen Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex).

## 6.2.5. UN-Behindertenrechtskonvention

Die Europäische Union hat das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtskonvention, BRK) unterzeichnet – ein verbindliches internationales Menschenrechtsinstrument, das darauf abzielt, „den vollen und gleichberechtigten Genuss aller Menschenrechte und Grundfreiheiten durch alle Menschen mit Behinderungen zu fördern, zu schützen und zu gewährleisten und die Achtung der ihnen innewohnenden Würde zu fördern“.

Die Einhaltung des Übereinkommens über die Rechte von Menschen mit Behinderungen in der EU wird durch den [EU-Rahmen für das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen](#) überwacht, dessen Vorsitz 2023 die Europäische Bürgerbeauftragte innehatte. Als Mitglied dieses Rahmens legt die Bürgerbeauftragte besonderes Augenmerk auf die Umsetzung des Übereinkommens über die Rechte von Menschen mit Behinderungen durch die EU-Verwaltung.

Die Bürgerbeauftragte befasste sich im Jahr 2023 mit einer Reihe von Untersuchungen im Zusammenhang mit den Rechten von Menschen mit Behinderungen. Im Februar schloss die Bürgerbeauftragte ihre Untersuchung zu der Frage ab, wie die Europäische Kommission die Regelung des EU-Beamtenstatuts über die Gewährung einer doppelten Kinderzulage für die Betreuung von Kindern mit Behinderungen anwendet. Die [Untersuchung](#) ergab, dass die Verwendung von Schwellen im Hinblick auf den Grad der Behinderung, wodurch bestimmte Fälle automatisch von der Prüfung ausgeschlossen werden, im Widerspruch zu den Verpflichtungen der EU-Verwaltung im Rahmen des Übereinkommens über die Rechte von Menschen mit Behinderungen steht. Die Bürgerbeauftragte forderte die Kommission auf, ihre Vorgehensweise zu ändern. Die Kommission hat seitdem einen die gesamte EU-Verwaltung betreffenden Prozess zur Überarbeitung der geltenden Vorschriften eingeleitet, um eine individuelle inhaltliche Prüfung aller Anträge für diese Art von Zulage zu gewährleisten.

Die Bürgerbeauftragte stellte ihre Arbeit im Zusammenhang mit den Rechten von Menschen mit Behinderungen im Laufe des Jahres auf mehreren Veranstaltungen vor, etwa auch beim [fünften Europäischen Parlament der Menschen mit Behinderungen](#).

## 6.3. Europäisches Netzwerk der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse

Das Europäische Netzwerk der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse ist ein informelles Netzwerk, das von der Europäischen Ombudsstelle koordiniert wird und dem über 95 Ombudsstellen aus ganz Europa sowie der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments angehören.

Das Thema der Jahreskonferenz 2023 des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse, die im Europäischen Parlament in Brüssel stattfand, war der Schutz der Menschenrechte. In der ersten Sitzung ging es um das Thema Migration, wobei die Teilnehmenden erörterten, wie und warum Migrant\*innen nach Europa kommen und welche entscheidende Rolle Ombudsstellen dabei spielen, Leid aufzudecken, die Rechte der Menschen zu schützen und Verwaltungen zur Verantwortung zu ziehen. In der zweiten Sitzung wurde der Einsatz von KI in öffentlichen Verwaltungen behandelt, wobei der Schwerpunkt in den Diskussionen auf den Vorteilen und den möglichen Nachteilen der Technologie lag.

Im Rahmen des Verfahrens für Anfragen können die Mitglieder des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse Fragen zum EU-Recht stellen, die sich im Laufe ihrer Untersuchungen ergeben, wobei die Europäische Bürgerbeauftragte Antworten von den Sachverständigen der Organe und Einrichtungen der EU einholt. Anfragen wurde im Jahr 2023 unter anderem zur Europäische Krankenversicherungskarte, zu Beschränkungen des freien Personenverkehrs zwischen den EU-Mitgliedstaaten und zu den Versicherungsvorschriften in der EU gestellt.

Da EU-Bewerberländer Mitglied des Netzwerks werden können, trat außerdem im Jahr 2023 die Einrichtung der Ombudsstelle für Menschenrechte von Bosnien und Herzegowina dem Europäischen Netzwerk der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse bei.

Im Rahmen ihrer regelmäßigen Besuche der nationalen Ombudsstellen reiste die Europäische Bürgerbeauftragte im September nach Warschau, wo sie den stellvertretenden polnischen Kommissar für Menschenrechte traf. Während ihres Aufenthalts in der polnischen Hauptstadt besuchte sie den Hauptsitz der Europäischen Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex). Darüber hinaus hielt die Bürgerbeauftragte an der Universität Warschau einen **Einführungsvortrag** mit dem Titel „The European Ombudsman in a geopolitical age: protecting human rights and accountability“ (Die Europäische Ombudsstelle in einem geopolitischen Zeitalter: Schutz der Menschenrechte und Rechenschaftspflicht).



Eine der Podiumsveranstaltungen während der Konferenz des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse

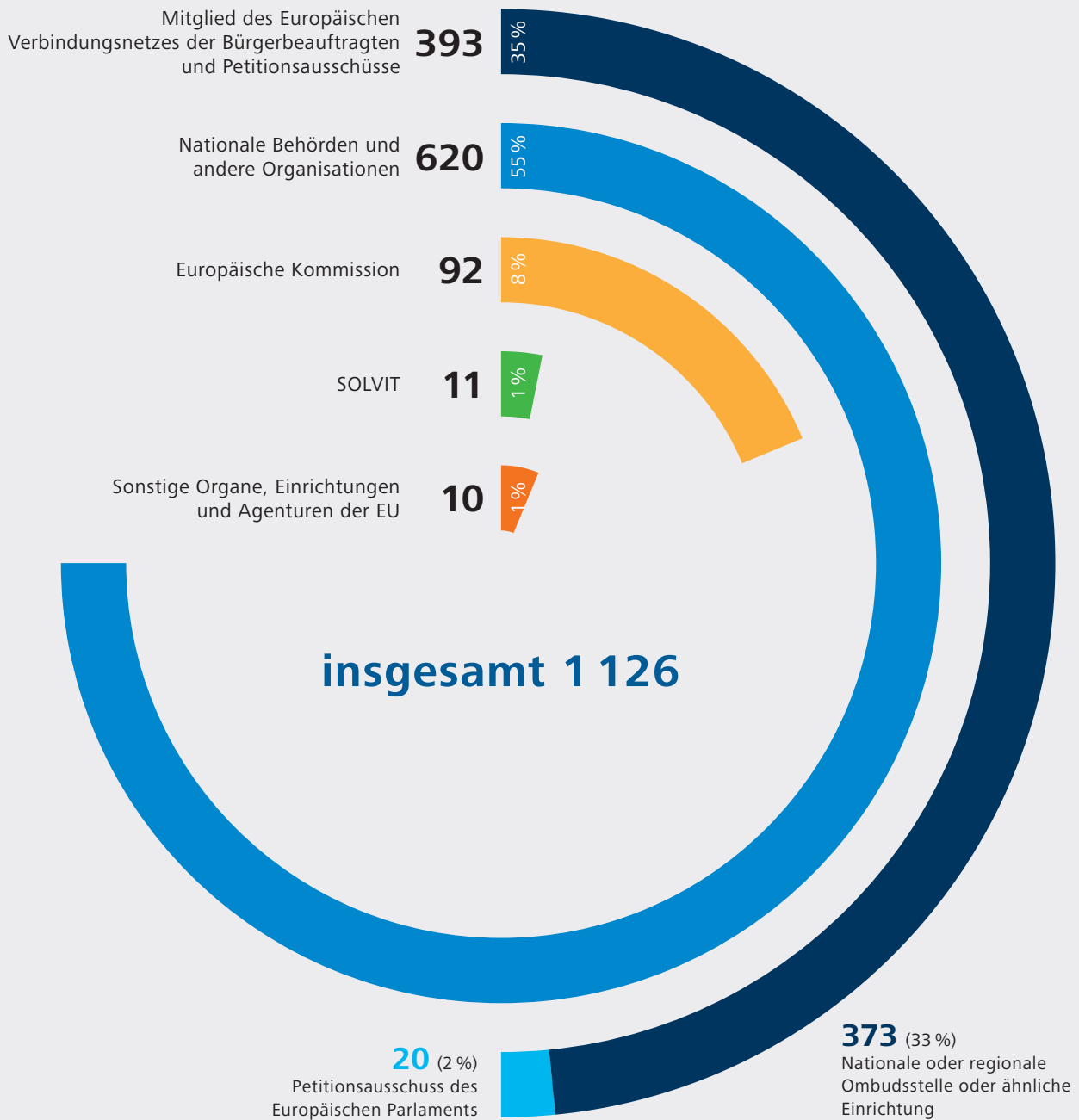
**European Ombudsman**

Thank you to everyone who joined us for the [#ENOnetwork](#) 2023 conference! It was a great opportunity for ombudsmen across Europe to share their perspectives on some of the important issues we face today, such as [#migration](#) and [#fundamentalrights](#), [#AI](#), and [#ethics](#).



Vielen Dank an alle, die an der Konferenz 2023 des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse teilgenommen haben! Dies war eine großartige Gelegenheit für Ombudspersonen in ganz Europa, ihre Sichtweisen zu einigen wichtigen Themen, wie Migration und Grundrechte, KI und Ethik, mit denen wir uns heute konfrontiert sehen, auszutauschen.

## Beschwerdeführende, die die Europäische Ombudsstelle 2023 an andere Organe und Einrichtungen verwiesen hat, und weitergeleitete Beschwerden



# MITTELAUSSTATTUNG

## 7.1. Haushaltsplan

Der Haushaltsplan der Ombudsstelle 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 in Titel 3 werden die Ausgaben im Zusammenhang mit der Durchführung der allgemeinen Aufgaben der Einrichtung ausgewiesen. 2023 standen Haushaltsmittel in Höhe von 13 212 447 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 die anderen Organe und Einrichtungen der EU wird auch die Ombudsstelle vom Europäischen Rechnungshof geprüft, der im Rahmen seiner externen Rechnungsprüfung keine spezifischen Probleme festgestellt hat.

## 7.2. Mittelverwendung

Die Ombudsstelle nimmt jedes Jahr einen [Jährlichen Managementplan](#) mit konkreten Maßnahmen an, die die Stelle 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 2023 ist der dritte, der auf dieser Strategie beruht.

Die Ombudsstelle verfügt über hoch qualifiziertes mehrsprachiges Personal. Damit ist gewährleistet, dass Beschwerden in den 24 Amtssprachen der EU bearbeitet werden können und das Bewusstsein für die Tätigkeit der Ombudsstelle in der gesamten EU geschärft werden kann. Die von der Ombudsstelle verfolgte Politik der hybriden Arbeitsweise, die ergebnisorientiert ist und auf Vertrauen basiert, unterstützt das Bestreben der Ombudsstelle, ein modernes, digitales und flexibles Arbeitsumfeld zu fördern.

Im Jahr 2023 wies der Stellenplan der Ombudsstelle 75 Stellen aus. Darüber hinaus waren für die Ombudsstelle durchschnittlich neun Vertragsbedienstete tätig. Auch haben im Laufe des Jahres 18 Praktikanten Arbeitserfahrung in der Ombudsstelle sammeln können.

Die Ombudsstelle führte im Jahr 2023 eine Mitarbeiter\*innenbefragung durch, aus der hervorging, dass die Zufriedenheit und das Engagement insgesamt hoch sind.

Ausführliche Informationen über die Personalstruktur der Europäischen Ombudsstelle und die Aufgaben der einzelnen Referate können auf der [Website der Ombudsstelle](#) abgerufen werden.

# KONTAKTAUFNAHME ZUR EUROPÄISCHEN OMBUDSSTELLE



## Telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

## E-Mail

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

## Postanschrift

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

## Online

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

## Besucheradressen

### Straßburg

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

### Brüssel

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, 2024

Alle Fotos und Bilder © Europäische Union.

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

Gesetzt in FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-361-7	ISSN 1680-3795	doi:10.2869/797041	QK-AA-24-001-DE-C
HTML	ISBN 978-92-9483-382-2	ISSN 1680-3914	doi:10.2869/433357	QK-AA-24-001-DE-Q
PDF	ISBN 978-92-9483-364-8	ISSN 1680-3914	doi:10.2869/057129	QK-AA-24-001-DE-N

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

