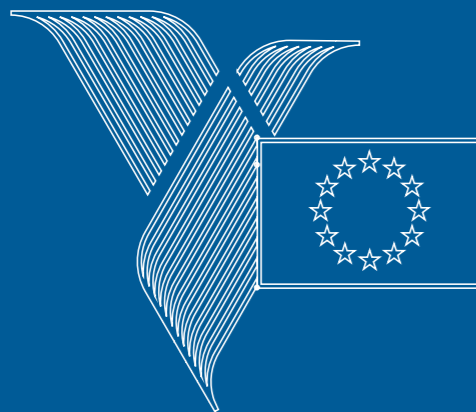




Europäische
Ombudsstelle

VERTRAUEN AUFBAUEN, DEN WANDEL VORANTREIBEN

Die Strategie der Europäischen
Bürgerbeauftragten für das
Mandat 2025-2029



Europäische
Ombudsstelle

Inhalt

Einleitung	2	Ziele	8
		1. Stärkung der Kompetenzen der Bürgerinnen und Bürger	9
Auftrag	4	2. Herbeiführen eines positiven Wandels	10
		3. Stärkung von Partnerschaften	11
Vision	4	4. Förderung operativer Qualität und Effizienz	12
Prinzipien und Werte	4	Durchführung	13
Unsere LEITPRINZIPIEN	6		
Unsere GRUNDWERTE	7		

Einleitung

Die Europäische Ombudsstelle befasst sich mit Beschwerden und führt Untersuchungen zu mutmaßlichen Missständen in der Verwaltungstätigkeit der Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU durch, mit Ausnahme des Gerichtshofs der Europäischen Union in Ausübung seiner Rechtsprechungsbefugnisse.

Diese wichtige Funktion bietet Personen und Organisationen die Möglichkeit, Rechtsmittel einzulegen, wenn sie der Meinung sind, dass ihre Beschwerden von den betreffenden Organen nicht beigelegt werden. Darüber hinaus ist die Ombudsstelle in der Lage, auf eigene Initiative Untersuchungen durchzuführen und mit den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU sowie anderen Interessenträgern zusammenzuarbeiten, um proaktiv Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu ermitteln und sich systemischen Fragen zu widmen. Auf diese Weise trägt die Ombudsstelle dazu bei, eine verantwortungsvolle Verwaltung zu gewährleisten und damit die demokratischen Standards und Werte zu stärken, auf denen die EU beruht.

Seit der Einrichtung des Amtes im Jahr 1995 haben die Bürgerbeauftragten über **68 000 Beschwerden** bearbeitet und fast **10 000 Untersuchungen** durchgeführt.

Aufbauend auf den Erfahrungen und Erfolgen meiner Vorgängerinnen und Vorgänger und unter Berücksichtigung der großen geopolitischen Herausforderungen, mit denen die EU derzeit konfrontiert ist, ist es mein Ziel, für die Rechte von Menschen und Organisationen einzutreten. Ich möchte als echte Brückenbauerin zwischen ihnen und der EU fungieren, indem ich das Vertrauen in die demokratische Regierungsführung der EU stärke und dafür Sorge, dass die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU die höchsten Standards einer guten Verwaltung einhalten.

Dazu gehört:

- die Rechte der Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt unseres Handelns zu stellen,
- nicht nur reaktiv, sondern auch proaktiv und strategisch zu handeln, um positive Veränderungen zu bewirken, und
- einen konstruktiven Dialog mit den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU sowie die Zusammenarbeit mit anderen wichtigen Interessenträgern zu fördern.

In dieser Strategie, die nach umfassenden internen Konsultationen entwickelt wurde, wird dargelegt, wie mein Amt dieses Ziel in den kommenden Jahren erreichen will und welche Grundsätze und Werte für unsere Arbeit maßgeblich sein werden.

Teresa Anjinho, Europäische Ombudsfrau



Oktober 2025



Auftrag

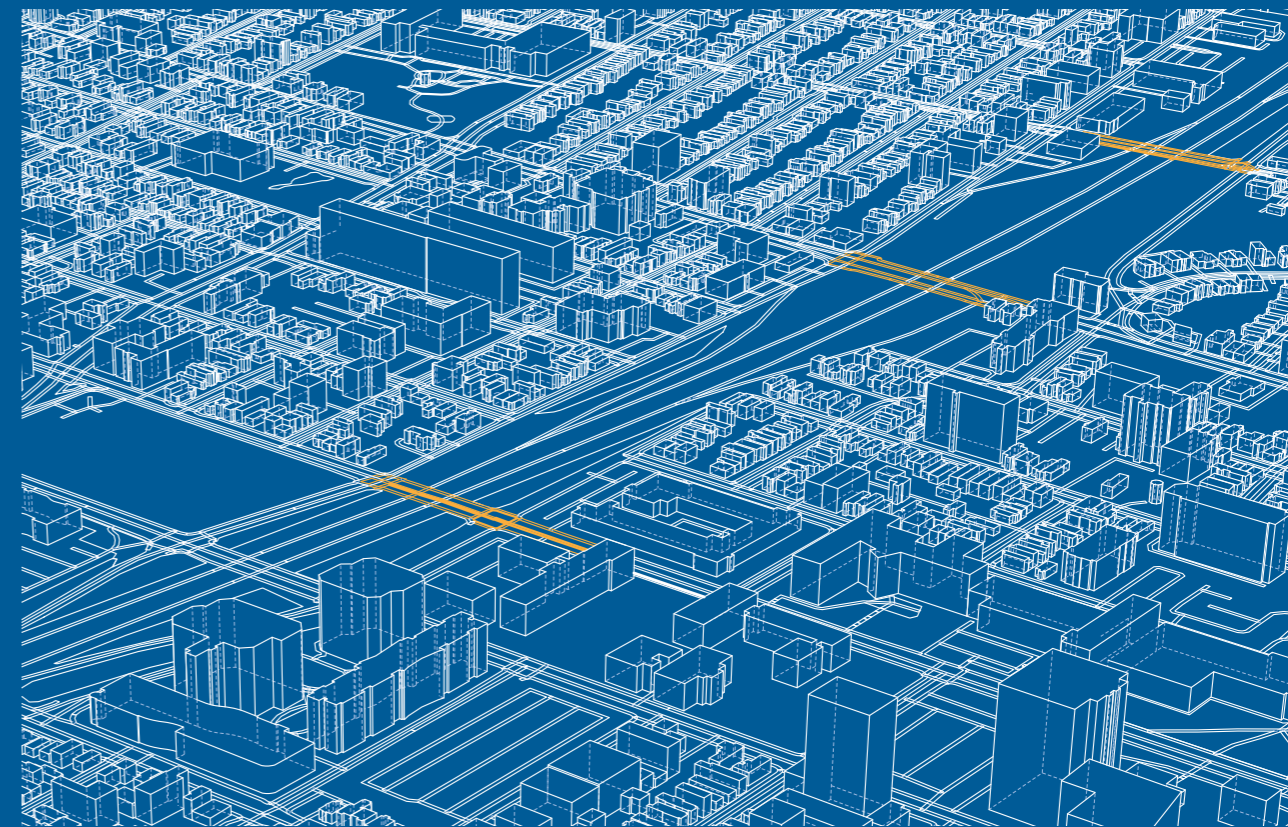
Unser Auftrag ist es, zur Beilegung von Beschwerden beizutragen und sicherzustellen, dass die EU-Verwaltung höchste Standards hinsichtlich Integrität, Transparenz, Rechenschaftspflicht und Reaktionsfähigkeit anlegt. Dies erreichen wir, indem wir die Bürgerinnen und Bürger und ihre Rechte in den Mittelpunkt unserer Arbeit stellen und einen konstruktiven Dialog mit den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU sowie die Zusammenarbeit mit anderen wichtigen Interessenträgern fördern.

Vision

Als vertrauenswürdiger Verfechter der Rechte und der Grundsätze, die die demokratische Arbeitsweise der EU untermauern, sowie als Akteur eines positiven Wandels anerkannt zu werden.

Prinzipien und Werte

Unsere Leitprinzipien und Werte bilden die Grundlage für die Art und Weise, wie wir unsere Arbeit durchführen und mit unseren Interessenträgern interagieren.





Unsere LEITPRINZIPIEN

Diese Prinzipien prägen unsere Entscheidungen und Interaktionen auf allen Ebenen

INTEGRITÄT

Wir handeln nach ethischen Grundsätzen und halten höchste Standards des professionellen Verhaltens ein.

FAIRNESS

Wir stellen sicher, dass Personen und Organisationen fair, gerecht und mit dem gebotenen Respekt behandelt werden.

UNPARTEILICHKEIT

Wir behandeln alle Parteien gleich und objektiv, frei von Voreingenommenheit und ungebührlicher Einflussnahme.

UNABHÄNGIGKEIT

Wir führen unsere Arbeit unabhängig durch und gewährleisten so Glaubwürdigkeit und Vertrauen.

RECHENSCHAFT

Wir übernehmen Verantwortung für unser Handeln und unsere Entscheidungen.

Unsere GRUNDWERTE

Diese Werte bestimmen, wie wir arbeiten und mit Menschen, Organisationen und Institutionen interagieren

RESPEKT

Wir behandeln jeden mit Würde und wertschätzen unterschiedliche Sichtweisen und Erfahrungen.

OFFENHEIT

Wir fördern Transparenz und klare Kommunikation, sowohl innerhalb unserer Institution als auch nach außen.

INKLUSIVITÄT

Wir stellen sicher, dass unsere Dienste allen Bürgerinnen und Bürgern zugänglich und bedarfsgerecht sind.

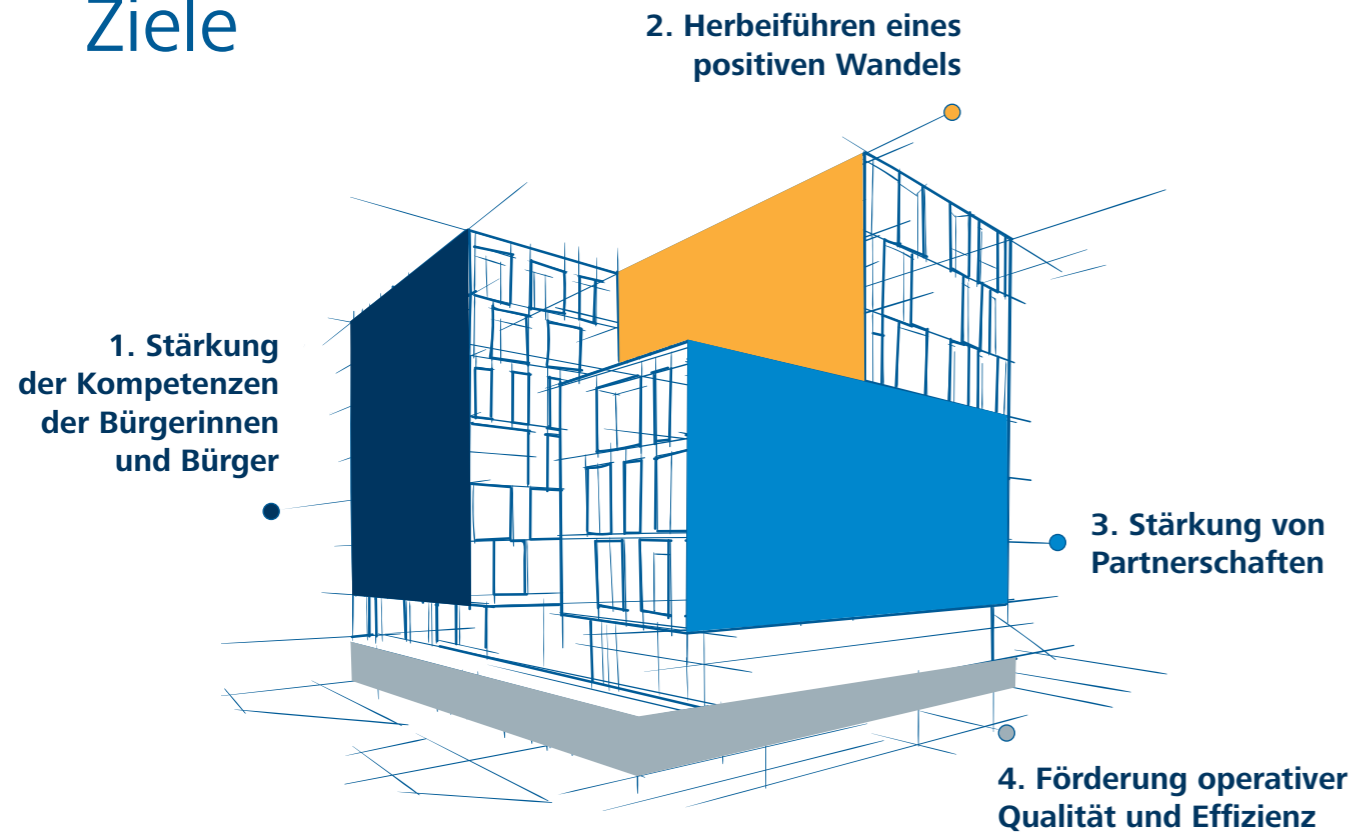
ZUSAMMENARBEIT

Wir fördern einen konstruktiven Dialog und die Zusammenarbeit mit Institutionen und Interessenträgern.

EFFIZIENZ

Wir wollen durch eine bedarfsgerechte und zeitnahe Nutzung unserer Ressourcen Wirkung erzielen.

Ziele



1. Stärkung der Kompetenzen der Bürgerinnen und Bürger

Ziel: Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger sowie der Zivilgesellschaft für die Rolle der Europäischen Ombudsstelle und Gewährleistung, dass ihre Stimmen Gehör finden und ihre Rechte gewahrt werden.

- Ausloten neuer Möglichkeiten zur Sensibilisierung für die Europäische Ombudsstelle, unsere Rolle und die Rechte von Menschen und Organisationen, sich an uns zu wenden.
- Verfolgung eines gezielten Ansatzes für die Zusammenarbeit mit Bürgerinnen und Bürgern in unterrepräsentierten Kategorien.
- Gewährleistung, dass unsere Kommunikationsplattformen benutzerfreundlich und einem möglichst breiten Publikum zugänglich sind.
- Kommunikation unserer Arbeit auf solche Weise, dass die Bedeutung einer guten Verwaltung sowie der Unabhängigkeit der Ombudsstelle und ihre Rolle als Verfechterin der Rechte der Bürgerinnen und Bürger hervorgehoben werden.
- Förderung einer transparenten, inklusiven und verantwortungsvollen Entscheidungsfindung in der EU durch bedeutsame öffentliche Konsultationen zu politischen Strategien zur Unterstützung der Bürgerbeteiligung.
- Nutzung des gesamten Spektrums der Befugnisse der Ombudsstelle, um Fragen zu behandeln, die uns zur Kenntnis gebracht werden, einschließlich der Tätigkeiten der EU in Drittländern.

2. Herbeiführen eines positiven Wandels

Ziel: Vorantreiben des institutionellen Wandels und Stärkung einer guten Verwaltung durch die Förderung von Fairness, Integrität, Transparenz und Vertrauen.

- Weitere Herausgabe zeitnaher, klarer und gut begründeter Lösungsvorschläge, Verbesserungsvorschläge und Empfehlungen an die EU-Institutionen und Gewährleistung, dass unsere Entscheidungen gut begründet und solide sind.
- Überwachung und Nachverfolgung, um sicherzustellen, dass unsere Lösungsvorschläge, Verbesserungsvorschläge und Empfehlungen umgesetzt werden.
- Prognose, wie sich der sich wandelnde EU-Kontext auf die Arbeit der Ombudsstelle auswirken wird, und aktiver Beitrag zu einschlägigen Debatten und Diskussionen über die Grundprinzipien und Werte der EU-Verwaltung.
- Konzentration unserer strategischen Arbeit auf Bereiche, die im öffentlichen Interesse liegen, einen Mehrwert bieten und für das Amt durchführbar sind.
- Aufzeigen der Wirkung, welche die Arbeit der Ombudsstelle hat, unter anderem durch die Veröffentlichung der Ergebnisse von Untersuchungen, thematischen Berichten und Leitlinien.
- Nutzung der Aufsichtsbefugnis des Europäischen Parlaments, um die Feststellungen der Ombudsstelle zu unterstützen und zu untermauern und die Aufmerksamkeit auf zentrale Fragen von öffentlichem Interesse zu lenken.

3. Stärkung von Partnerschaften

Ziel: Kontaktaufnahme und Pflege von Kooperationsbeziehungen zu Interessenträgern, die die Effektivität der Ombudsstelle beim Schutz der Bürgerrechte und bei der Förderung einer guten Verwaltung unterstützen und verbessern können.

- Stärkung der Arbeitsbeziehungen mit den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der EU, um sicherzustellen, dass die Rolle der Europäischen Ombudsstelle verstanden und respektiert wird, um so dazu beizutragen, dass Beschwerden schnell und fair bearbeitet werden, und eine gute Verwaltungspraxis zu fördern.
- Intensivierung der Zusammenarbeit mit dem Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten, um einen besseren Schutz der Rechte der Bürgerinnen und Bürger der EU zu erreichen und wichtige Fragen im Zusammenhang mit Demokratie, Rechtsstaatlichkeit und Grundrechten auf EU- und nationaler Ebene zu vertiefen.
- Förderung der Zusammenarbeit mit internationalen Organisationen, die sich für die Wahrung der Menschenrechte und der Rechtsstaatlichkeit einsetzen, wie etwa dem Europarat, dem Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte und den Vereinten Nationen.
- Zusammenarbeit mit Organisationen der Zivilgesellschaft und nichtstaatlichen Organisationen und Sammeln von Einblicken in Anliegen von öffentlichem Interesse.
- Zusammenarbeit mit akademischen Einrichtungen und Forschungsnetzwerken zur Förderung der Rolle der Ombudsstelle bei der Verbesserung der Governance.

Ziel: Förderung einer zukunftsorientierten, anpassungsfähigen und dienstleistungsorientierten Ombudsstelle, die bewährte Verfahren einsetzt, Innovationen fördert und weiter auf sich entwickelnde Trends und Bedürfnisse reagiert.

- Kontinuierliche Überprüfung und Anpassung unserer Prozesse, um unsere Abläufe zu optimieren und Flexibilität und Reaktionsfähigkeit zu gewährleisten.
- Verbesserung unserer digitalen Instrumente und Sondierung, wie KI sinnvoll dazu beitragen kann, unsere Bearbeitung von Beschwerden und andere Verfahren zu vereinfachen und zu straffen.
- Förderung eines vorbildlichen Personalmanagements durch die Einstellung und Bindung hochqualifizierter Mitarbeiter und durch die Pflege einer internen Kultur der Kommunikation, der Zusammenarbeit, des Wohlbefindens und des kontinuierlichen Lernens, um das persönliche Wachstum und die Flexibilität der Organisation zu unterstützen.
- Verfolgung eines dienstleistungsorientierten, integrativen und zugänglichen Ansatzes im Umgang mit internen und externen Interessenvertretern.
- Weiterhin Gewährleistung der Einhaltung der geltenden Vorschriften und Verordnungen sowie der Grundsätze von Ethik und verantwortungsvoller Verwaltung, einschließlich in den Bereichen Transparenz, Datenschutz und Nachhaltigkeit.




Durchführung

Konkrete Maßnahmen zur Umsetzung dieser Strategie werden in den **jährlichen Managementplan** der Jahre, die das aktuelle Mandat abdecken, aufgenommen. Das Amt wird zudem eine Reihe von zentralen Leistungsindikatoren festlegen, um die Fortschritte bei der Verwirklichung der Ziele und Prioritäten der Strategie zu messen.



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

Tel.: +33 (0)3 88 17 23 13
 ombudsman.europa.eu