

DER EUROPÄISCHE BÜRGERBEAUFTRAGTE



ZUSAMMENFASSUNG UND STATISTIKEN

DE

jahresbericht 2006

DER EUROPÄISCHE BÜRGERBEAUFTRAGTE

ZUSAMMENFASSUNG UND STATISTIKEN

jahresbericht 2006

© Der Europäische Bürgerbeauftragte 2007

Alle Rechte vorbehalten.

Wiedergabe zu Bildungszwecken und nichtkommerziellen Zwecken mit Quellenangabe gestattet.

Fotos:

Deckblatt: © istockphoto.com/urbancow

Rückblatt: © Der Europäische Bürgerbeauftragte

Seite 5: © Der Europäische Bürgerbeauftragte

**Der vollständige Text des Berichts ist im Internet unter folgender Adresse veröffentlicht:
<http://www.ombudsman.europa.eu>**

Printed in Belgium

GEDRUCKT AUF CHLORFREI GEBLEICHTEM PAPIER

EINLEITUNG

Zu Anfang eines jeden Jahres setze ich mich daran, die Endfassung des wichtigsten Textes zu erarbeiten, den der Europäische Bürgerbeauftragte veröffentlicht – den Jahresbericht. Die für die Schlussredaktion eines solchen Manuskripts erforderliche ununterbrochene Konzentration ist von unschätzbarem Wert, erlaubt sie mir doch nicht nur eine Gesamtschau darauf, was in den letzten zwölf Monaten erreicht werden konnte, sondern auch die Eingrenzung von Bereichen, in denen noch Verbesserungsbedarf besteht. Die Ergebnisse meiner Überlegungen möchte ich Ihnen auf den folgenden Seiten vorstellen.



Die wichtigste Aufgabe des Bürgerbeauftragten: den Beschwerdeführern zu helfen

Die Zahl der Beschwerden, die 2006 beim Europäischen Bürgerbeauftragten eingegangen sind, hat das Rekordniveau der Jahre 2005 und 2004 beinahe wieder erreicht. Damit hat sich die Rate der Beschwerden beim Bürgerbeauftragten bei einem früher nie erreichten Wert von 320 pro Monat stabilisiert. In den meisten Fällen des Jahres 2006 konnte ich dem Beschwerdeführer helfen, indem ich eine Untersuchung eingeleitet, den Fall an die zuständige Stelle weitergeleitet oder mitgeteilt habe, wohin sich der Beschwerdeführer wenden sollte, um sein Problem einer raschen und effektiven Lösung zuzuführen. Die Zusammenfassung des Berichts vermittelt einen Überblick über die 2006 bearbeiteten Fälle, die dann in den Kapiteln 2 und 3 des vollständigen Berichtes analysiert und ausführlicher beschrieben werden.

Viele positive Ergebnisse, Paradefälle für bewährte Verfahren ...

Die Fallzusammenfassungen dieses Berichts bieten viele Beispiele dafür, wie Organe und Einrichtungen der EU positiv auf Probleme reagieren, auf die ich sie aufmerksam mache. In diesem Bericht habe ich erstmals sechs Paradefälle ausgewählt, weil sie Beispiele für bewährte Verfahren darstellen, auf die ich besonders hinweisen möchte. Dazu gehört ein Fall, in dem die Europäische Kommission sich bereit erklärt hat, ihre Auslegung der Datenschutzrichtlinie zu überprüfen, um den Bedenken eines Bürgers Rechnung zu tragen, die konstruktive Reaktion der Europäischen Investitionsbank in einem Fall, in dem es um den Zugang zu Dokumenten ging, und die Entscheidung des Europäischen Parlaments, Altersgrenzen für Praktika aufzuheben. Indem ich diese Fälle hervorhebe, möchte ich Modelle guter Verwaltungspraxis vorstellen, die allen Organen und Einrichtungen der EU als Anregung und als Maßstab für ihre eigene Praxis dienen sollen. Nähere Informationen zu diesen Fällen enthält die folgende Zusammenfassung. Diese sechs Paradefälle wurden auch in das Verzeichnis in Anhang D des vollständigen Berichtes aufgenommen.

... und einige verpasste Gelegenheiten

Seit ich am 1. April 2003 das Amt des Europäischen Bürgerbeauftragten übernommen habe, habe ich mich dafür eingesetzt, in der EU-Verwaltung eine Dienstleistungskultur einzuführen. Dies ist das Mindeste, was die Bürger erwarten können. Die EU-Charta der Grundrechte enthält auch das Recht auf eine gute Verwaltung, und wir sind verpflichtet, dieses den Bürgern Europas gegebene Versprechen zu halten.

Wie ich schon öfter erwähnt habe, ist die Art, in der eine öffentliche Verwaltung auf Beschwerden reagiert, ein wichtiger Maßstab dafür, wie bürgerorientiert sie arbeitet. Trotz der Fortschritte in vielen Bereichen waren 2006 leider auch negative Entwicklungen zu verzeichnen. So wuchs der Anteil von Fällen, die ich mit einer kritischen Anmerkung abzuschließen hatte, während gleichzeitig die Zahl der Fälle deutlich abgenommen hat, in denen eine einvernehmliche Lösung möglich war. Bedauerlich ist auch, dass die Organe Empfehlungsentwürfe des Bürgerbeauftragten nur noch in geringerem Umfang angenommen und umgesetzt haben.



Diese Entwicklung sollte bei allen Besorgnis erregen, die sich bessere Beziehungen zwischen der Europäischen Union und ihren Bürgern wünschen. Beschwerden bieten Gelegenheit, Dinge zurechtzurücken und zu zeigen, dass es den betreffenden Organen oder Einrichtungen ernst damit ist, das Grundrecht der Bürger auf eine gute Verwaltung zu achten. Ich bin mir nicht sicher, ob Bürger die wiederholten Versicherungen der Organe, sie bemühten sich um mehr „Bürgernähe“, problemlos mit dem Umstand vereinbaren können, dass Gelegenheiten zur Beziehungsverbesserung, die ihnen der Bürgerbeauftragte bietet, von eben diesen Organen häufig ausgeschlagen werden.

Ein Teil des Problems scheint darin zu bestehen, dass der Gedanke, die Grundsätze einer guten Verwaltungspraxis verlangten von Organen und von den einzelnen Bediensteten mehr als nur die Vermeidung rechtswidrigen Verhaltens, in Teilen der Verwaltung noch nicht völlig verstanden und ausreichend verinnerlicht worden ist. Auch 2007 werde ich fortfahren, diesen entscheidenden Punkt hervorzuheben. Um die konkrete und anhaltende Wirkung meiner Untersuchungen zu sichern, habe ich für 2007 die Durchführung und Veröffentlichung einer Studie zu den Folgemaßnahmen vorgesehen, die auf alle weiteren und kritischen Anmerkungen des Jahres 2006 eingeleitet worden sind. Die betreffenden Organe sollen so weiter ermutigt werden, ihre Praxis zum Wohle der Bürger zu verbessern.

Arbeit mit den Organen zur Förderung einer Dienstleistungskultur

Von den Untersuchungen des Bürgerbeauftragten betreffen etwa 70 % die Europäische Kommission. Dass die Kommission vorangeht, um eine Dienstleistungskultur zu fördern, ist deshalb von entscheidender Bedeutung. Um diesem Ziel näher zu kommen, habe ich in einer Runde bilateraler Begegnungen mit den einzelnen Kommissionsmitgliedern auf die Grundsätze einer guten Verwaltung hingewiesen, die auf allen Ebenen der Kommission einzuhalten sind. Dabei habe ich mich auf Bereiche konzentriert, in denen mir meine Untersuchungen von Beschwerden Anlass zu Besorgnis gaben. Die Offenheit und das Engagement der elf Kommissionsmitglieder, mit denen ich bislang gesprochen habe, belegen deutlich, dass sie den Wert eines konstruktiven Eingehens auf Beschwerden zu schätzen wissen. Auch meine Treffen mit anderen Organen und Einrichtungen der EU waren ermutigend. Weitere Einzelheiten dazu enthält Kapitel 4 dieses Berichts.

Förderung der Beschwerde-Subsidiarität

Nachdem ein erheblicher Teil der jedes Jahr bei mir eingehenden Beschwerden nicht in meinen Zuständigkeitsbereich fällt, habe ich meine Bemühungen um die Förderung der Beschwerde-Subsidiarität 2006 weiter fortgesetzt. Viele Menschen, die sich bei mir beschwerten, scheinen die in den Mitgliedstaaten verfügbaren außergerichtlichen Rechtsschutzmöglichkeiten nicht zu kennen oder nicht zu wissen, dass nationale oder regionale Bürgerbeauftragte für die Bearbeitung ihrer Beschwerden zuständig sein könnten, und zwar auch in Fällen, in denen europäische Rechtsvorschriften eine Rolle spielen. Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten ist eine Schlüsselressource, die nationale und regionale Bürgerbeauftragte bei der möglichst effektiven Bearbeitung von Fällen unterstützt, die dem EU-Recht unterliegen. 2006 fielen über 75 % der eingegangenen Beschwerden nicht in meine Zuständigkeit, und zwar meistens deshalb, weil sie nationale oder regionale Verwaltungen in den Mitgliedstaaten betrafen. In der ganz überwiegenden Mehrheit dieser Fälle war ein anderes Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten für die Bearbeitung des Beschwerdegegenstandes zuständig. In allen diesen Fällen habe ich die Beschwerde entweder mit vorheriger Zustimmung des Beschwerdeführers direkt an den zuständigen Bürgerbeauftragten weitergeleitet, oder dem Beschwerdeführer mitgeteilt, an wen er sich wenden kann. Zweifellos ist eine solche Weiterleitung und Beratung für den Bürger eine wertvolle Hilfe, doch wäre es besser für ihn, er würde sich gleich an den richtigen Bürgerbeauftragten wenden.

Bessere Ausrichtung der Kommunikationsstrategie

Im gesamten Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten arbeiten wir deshalb hart daran, Bürger durch die Bereitstellung klarer und verständlicher Informationen über die vielfältigen Rechtsmittel, die ihnen auf europäischer, nationaler und regionaler Ebene zur Verfügung stehen, zum richtigen Bürgerbeauftragten zu leiten. Dabei erfolgt die Informationsübermittlung an den Bürger durch Links zu den nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten auf meiner Website, die im letzten Jahr mehr als 44 000-mal genutzt worden sind, durch Informationen zum Verbindungsnetz in meinen Veröffentlichungen und durch gemeinsame Präsentationen mit den betreffenden nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten anlässlich meiner Informationsbesuche in den Mitgliedstaaten.



Neben den Aktivitäten, die über das Verbindungsnetz laufen, haben wir unsere allgemeine Öffentlichkeitsarbeit intensiviert. Um die Bürger anzusprechen, wurden im Laufe des Jahres drei Schlüsselstrategien entwickelt: eine umfassende Medienstrategie, ein radikaler Überholungsplan für den Internetauftritt des Bürgerbeauftragten und eine sorgfältig recherchierte Strategie, die besser auf potenzielle Beschwerdeführer ausgerichtet ist und genauer auf sie eingeht. Diese zuletzt angesprochene Strategie ist von entscheidender Bedeutung, damit der derzeitige Anteil von Beschwerden, die nicht in meinen Zuständigkeitsbereich fallen, kleiner werden kann. Mit diesen drei Maßnahmen soll gewährleistet werden, dass alle, die eine zulässige Beschwerde an den Europäischen Bürgerbeauftragten richten wollen, wissen, wie sie dabei vorzugehen haben, und dass alle mit einer Beschwerde, die nicht in meinen Zuständigkeitsbereich fällt, wissen, an wen sie sich um Hilfe wenden können. Außerdem soll die Öffentlichkeit mit diesen Kommunikations-Aktivitäten darauf aufmerksam gemacht werden, dass es Aufgabe des Europäischen Bürgerbeauftragten ist, die EU-Verwaltung zur Rechenschaft zu ziehen.

Klausurtagung der Belegschaft

Was bedeutet gute Verwaltung unter konzeptionellen und verfahrenstechnischen Gesichtspunkten, wie lässt sich die Dienstleistungskultur im Büro des Bürgerbeauftragten verbessern und fördern, und wie lassen sich die Öffentlichkeit insgesamt und bestimmte stärker spezialisierte Zielgruppen ansprechen? Dies sind einige der Fragen, die ausführlich auf einer Klausurtagung (der ersten ihrer Art) erörtert wurden, an der die Belegschaft des Europäischen Bürgerbeauftragten im Oktober 2006 teilgenommen hat. Eine solche Tagung ist eine Übung in Selbstreflektion, an der sich alle Mitarbeiter einer Einrichtung beteiligen; sie ist darauf ausgerichtet, das Verständnis für die Werte und Aufgaben der Einrichtung zu entwickeln und zu vertiefen, und soll deren wirksame Umsetzung fördern. Alle Bediensteten wurden ermutigt, sich aktiv an den Beratungen zu beteiligen und ihre Meinung zu den verschiedenen Diskussionsthemen vorzubringen. Zum Abschluss herrschte allgemeines Einvernehmen, dass sich die Tagung als eine sehr produktive und lohnende Erfahrung erwiesen habe und Wiederholung verdiene.

Alle Aktivitäten, die ich in dieser Einleitung angesprochen habe, werden ausführlich im Jahresbericht behandelt. Einen kürzeren Überblick über die Arbeit des Bürgerbeauftragten enthält die Zusammenfassung, die mit den Statistiken auch gesondert veröffentlicht wird. Ich hoffe, dass Ihnen beide Veröffentlichungen einen ausführlichen Bericht über die Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2006 bieten und Sie ermutigen werden, mehr über die Einrichtung zu lernen, der vorzustehen ich die Ehre habe. Für meinen Teil freue ich mich auf 2007 als ein Jahr voller Herausforderungen, in dem ich das zweifache Ziel verfolge, mit den Organen an der Förderung einer guten Verwaltung zu arbeiten und meine Öffentlichkeitsarbeit so auszurichten, dass alle, die gegebenenfalls Dienste des Europäischen Bürgerbeauftragten in Anspruch nehmen müssen, gut und angemessen informiert sind, wie sie dies tun können.

Straßburg, den 22. Februar 2007

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



ZUSAMMENFASSUNG

Der zwölfte Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten an das Europäische Parlament gibt einen Überblick über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2006. Es ist der vierte Jahresbericht von P. Nikiforos DIAMANDOUROS, der sein Amt als Europäischer Bürgerbeauftragter am 1. April 2003 angetreten hat.

GLIEDERUNG DES BERICHTS

Der Bericht umfasst sechs Kapitel und vier Anhänge. Er beginnt mit einer persönlichen Einleitung des Bürgerbeauftragten, in der er eine Bilanz der wichtigsten Aktivitäten und Erfolge des Jahres zieht und seine künftigen Aufgabenschwerpunkte umreißt. Die vorliegende Zusammenfassung bildet das Kapitel 1.

In Kapitel 2 wird die Vorgehensweise des Bürgerbeauftragten bei der Bearbeitung von Beschwerden und bei der Durchführung von Untersuchungen erläutert. Es enthält einen Überblick über die im Laufe des Jahres bearbeiteten Beschwerden. Außerdem werden die Ergebnisse der nach einer Untersuchung abgeschlossen Fälle thematisch analysiert. Die Analyse berücksichtigt die wichtigsten rechtlichen und sachlichen Ergebnisse aus den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2006.

Kapitel 3 enthält Zusammenfassungen ausgewählter Entscheidungen des Bürgerbeauftragten aus dem Jahr 2006; sie veranschaulichen das breite Spektrum der Themen und Einrichtungen, um die es in Beschwerden und Untersuchungen aus eigener Initiative ging. Die Zusammenfassungen sind zunächst nach der Art der Feststellung oder des Ergebnisses gegliedert, und dann nach dem betreffenden Organ oder der betreffenden Einrichtung. Zusammenfassungen von Entscheidungen nach Untersuchungen aus eigener Initiative und Beispiele für Anfragen, die von nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten eingereicht wurden, folgen am Ende des Kapitels.

Kapitel 4 befasst sich mit den Beziehungen zu anderen Organen und Einrichtungen der Europäischen Union. Dabei wird zunächst auf die Bedeutung der konstruktiven Arbeitsbeziehungen des Bürgerbeauftragten zu diesen Organen und Einrichtungen eingegangen; danach werden die verschiedenen Treffen und Veranstaltungen des Jahres 2006 aufgeführt.

Kapitel 5 behandelt die Beziehungen des Europäischen Bürgerbeauftragten zu den nationalen, regionalen und lokalen Bürgerbeauftragten in Europa und in anderen Ländern. Hier werden die Aktivitäten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten eingehend beschrieben. Außerdem geht es um die Teilnahme des Bürgerbeauftragten an Seminaren, Konferenzen und Treffen.

Kapitel 6 vermittelt einen Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit des Bürgerbeauftragten und ist in sechs Abschnitte untergliedert: Höhepunkte des Jahres, Informationsbesuche des Bürgerbeauftragten, Konferenzen und Tagungen unter Beteiligung des Bürgerbeauftragten und seiner Mitarbeiter, Pressearbeit, Veröffentlichungen und Online-Kommunikation.

Anhang A enthält Statistiken zur Tätigkeit des Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2006. Den Anhängen B und C sind Einzelheiten zum Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten bzw. zum Personal zu entnehmen. Anhang D ist ein Verzeichnis der in Kapitel 3 dargelegten Entscheidungen, untergliedert nach Fallnummer, Sachgebiet und Art der mutmaßlichen Missstände. Außerdem werden darin die Paradefälle und alle Fälle aufgeführt, die 2006 mit einer kritischen Anmerkung abgeschlossen worden sind.



ÜBERBLICK

Das Mandat des Europäischen Bürgerbeauftragten

Das Amt des Europäischen Bürgerbeauftragten wurde durch den Vertrag von Maastricht im Zusammenhang mit der Unionsbürgerschaft geschaffen. Der Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in der Tätigkeit der gemeinschaftlichen Organe und Einrichtungen – mit Ausnahme des Gerichtshofs und des Gerichts erster Instanz in Ausübung ihrer Rechtsprechungsbefugnisse. Ein „Missstand in der Verwaltungstätigkeit“ wurde vom Bürgerbeauftragten mit Zustimmung des Europäischen Parlaments so definiert, dass darunter auch die mangelnde Achtung der Menschenrechte, der Rechtsstaatlichkeit und der Grundsätze guter Verwaltungspraxis fällt.

Der Bürgerbeauftragte bearbeitet nicht nur Beschwerden von Einzelpersonen, Unternehmen und Vereinigungen, sondern wird auch proaktiv tätig, indem er aus eigener Initiative Untersuchungen einleitet, sich mit Mitgliedern und Beamten der europäischen Organe und Einrichtungen trifft und auf die Bürger zugeht, um sie über ihre Rechte und die Möglichkeiten, diese wahrzunehmen, zu informieren.

Beschwerden und Untersuchungen im Jahr 2006

2006 sind beim Bürgerbeauftragten 3 830 Beschwerden eingegangen. Dies bedeutet einen geringfügigen Rückgang (2 %) gegenüber 2005¹, bestätigt aber auch, dass sich die Beschwerden auf dem erstmals 2004 erreichten hohen Niveau stabilisiert haben. Insgesamt 57 % aller im Jahr 2006 beim Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerden wurden auf elektronischem Wege übermittelt, entweder per E-Mail oder mit dem Beschwerdeformular auf der Website des Bürgerbeauftragten. 3 619 Beschwerden kamen direkt von Einzelpersonen, 211 von Vereinigungen oder Unternehmen.

In nahezu 70 % der Fälle konnte der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer helfen, indem er eine Untersuchung des Falles einleitete, diesen an die zuständige Stelle weiterleitete oder ihm mitteilte, wohin sich der Beschwerdeführer wenden sollte, um sein Problem einer raschen und effektiven Lösung zuzuführen.

Im Laufe des Jahres wurden insgesamt 258 neue Untersuchungen aufgrund von Beschwerden eingeleitet. Darüber hinaus nahm der Bürgerbeauftragte neun Untersuchungen aus eigener Initiative auf. Im Jahr 2006 befasste er sich mit insgesamt 582 Untersuchungen, darunter 315, die aus dem Jahr 2005 übernommen wurden.

Wie in den Vorjahren betrafen die meisten Untersuchungen die Europäische Kommission (387 bzw. 66 % aller Untersuchungen). Da die Kommission das Gemeinschaftsorgan ist, das mehr als alle anderen Entscheidungen mit unmittelbaren Konsequenzen für die Bürger trifft, ist es normal, dass sie das Hauptziel der Bürgerbeschwerden ist. 74 Untersuchungen (13 % der Gesamtzahl) betrafen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), 49 (8 %) das Europäische Parlament und 11 (2 %) den Rat der Europäischen Union.

Die meisten Vorwürfe wegen angeblicher Missstände in der Verwaltungstätigkeit bezogen sich auf mangelnde Transparenz einschließlich Informationsverweigerung (in 25 % aller Fälle), ungerechte Behandlung oder Machtmissbrauch (19 %), unbefriedigende Verfahren (12 %), vermeidbare Verzögerungen (9 %), Diskriminierung (9 %), Nachlässigkeit (8 %), Rechtsfehler (5 %) und Pflichtversäumnisse, d. h. Versäumnisse der Europäischen Kommission, ihrer Rolle als „Hüterin der Verträge“ gegenüber den Mitgliedstaaten nachzukommen (4 %).

Insgesamt 3 540 Einzel-Informationensersuchen gingen per E-Mail ein, während es 2005 und 2004 jeweils rund 3 200 waren. Alle sind von geeigneten Mitarbeitern des Bürgerbeauftragten individuell beantwortet worden.

Untersuchungsergebnisse des Bürgerbeauftragten

2006 hat der Bürgerbeauftragte 250 Untersuchungen abgeschlossen; 247 waren aufgrund von Beschwerden und 3 aus eigener Initiative durchgeführt worden. Es folgt eine Übersicht über die Ergebnisse.

¹ Zu beachten ist, dass sich von den im Jahr 2006 eingegangenen Beschwerden 281 auf denselben Sachverhalt bezogen; 2005 war dies bei 335 Beschwerden der Fall.



Kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit

In 95 Fällen ergab die Untersuchung des Bürgerbeauftragten, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag. Für den Beschwerdeführer ist das nicht unbedingt ein negatives Ergebnis, da ihm das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung zumindest ausführlich erläutert, was es/sie getan hat; außerdem erfährt er, wie der Bürgerbeauftragte den Fall auffasst. In den folgenden Fallbeispielen wurde kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt:

- Beim Bürgerbeauftragten ging eine Beschwerde wegen der Art ein, in der die Europäische Investitionsbank (EIB) Informationsersuchen bezüglich der eventuellen Finanzierung eines Projekts in der Tschechischen Republik behandelt hatte. In ihrer ersten Reaktion auf das Informationsersuchen hatte die EIB in allgemeinen Formulierungen erklärt, dass die Verweigerung des Informationszugangs ihrer Politik und ihren derzeit geltenden Regeln entspreche. Im Verlauf der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchung begründete sie ihr Verhalten genauer, indem sie auf das öffentliche Interesse in Zusammenhang mit internationalen Beziehungen verwies. Der Bürgerbeauftragte kam zu dem Schluss, die EIB habe ihre eigenen Regeln zum Informationszugang nicht verletzt und schloss den Fall mit der Feststellung, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorgelegen habe. Für die Zukunft ermutigte er die EIB aber, einer eventuellen Verweigerung des Informationszugangs eine angemessene Begründung ihres Handelns beizufügen, die an den Auskunftsuchenden zu richten ist, bevor das Problem ein Stadium erreicht, in dem es zu einer Beschwerde beim Bürgerbeauftragten wird. (3501/2004/PB)
- Ein Teilnehmer an einem offenen Auswahlverfahren, das vom Europäischen Amt für Personalauswahl (EPSO) veranstaltet worden war, beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten über die nicht ausreichende Transparenz und Organisation des Auswahlverfahrens und darüber, dass die Anmeldefristen für die Auswahltests nicht eingehalten worden seien. Nach seiner Untersuchung gelangte der Bürgerbeauftragte zu der Auffassung, das EPSO habe die Bewerber regelmäßig und gemäß der Aufforderung zur Interessenbekundung über das Auswahlverfahren informiert. Er stellte fest, die vom EPSO bereitgestellten Informationen seien unmissverständlich und angemessen gewesen, und dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorgelegen habe. (472/2006/DK)
- Ein schwedisches Übersetzungsbüro beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten über eine Aufforderung zur Angebotsabgabe, die vom Gerichtshof veröffentlicht worden war. Die Aufforderung enthielt eine in der ursprünglichen Bekanntmachung nicht erwähnte Anforderung, die das Büro nicht erfüllen konnte. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass es nach den einschlägigen Bestimmungen ausreicht, wenn bestimmte Anforderungen nur in der Aufforderung zur Angebotsabgabe und nicht auch noch in der Bekanntmachung gestellt werden. Er gelangte zu der Auffassung, im Gegensatz zum Vorbringen des Beschwerdeführers habe der Gerichtshof die Bedingungen im Verfahren nicht geändert, und dass deshalb kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorgelegen habe. (2523/2005/TN)

Selbst wenn der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt, kann er Organe oder Einrichtungen auf Möglichkeiten für künftige Qualitätsverbesserungen in ihrer Verwaltung hinweisen. Er macht dann eine weitere Anmerkung, wie zum Beispiel in den folgenden Fällen:

- Der Bürgerbeauftragte stellte hinsichtlich der Entscheidung des Parlaments, das Angebot des Beschwerdeführers nach einer Ausschreibung abzulehnen, keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit fest. Er machte das Parlament aber auf die Angaben aufmerksam, die es zu seinem Entscheidungsspielraum in Ausschreibungsverfahren gemacht hatte. Der Bürgerbeauftragte verwies darauf, dass die Angaben in diesem Falle nicht im Einklang mit der Ausschreibung oder den Grundsätzen einer guten Verwaltungspraxis bei der Wahrnehmung von Ermessensbefugnissen zu stehen schienen. (1315/2005/BB)
- Der Bürgerbeauftragte hat dem Europäischen Amt für Personalauswahl (EPSO) vorgeschlagen, in allen Fällen, in denen die Anstellungsbehörde absieht, dass sie auf eine Beschwerde nach Artikel 90 Absatz 2 des Personalstatuts erst nach Ablauf der vorgesehenen Viermonatsfrist antworten wird, einen Zwischenbescheid zu erteilen. Vorangegangen war eine Untersuchung aufgrund der Beschwerde eines Bewerbers, der in einem offenen Auswahlverfahren nicht erfolgreich gewesen war. Das EPSO brachte sein Bedauern über die Verzögerung in diesem besonderen Fall zum Ausdruck. Der Bürgerbeauftragte nutzte die ihm durch diese Beschwerde gebotene Gelegenheit für die Klarstellung, dass er zur Prüfung der Rechtmäßigkeit von



Entscheidungen des Auswahlausschusses befugt ist. Das EPSO hatte die betreffende Befugnis des Bürgerbeauftragten in diesem Falle angefochten. (1217/2004/OV)

Durch das Organ beigelegte Fälle und einvernehmliche Lösungen

Der Bürgerbeauftragte bemüht sich nach Möglichkeit um ein positives Ergebnis, das sowohl den Beschwerdeführer als auch das Organ zufrieden stellt, gegen das die Beschwerde gerichtet ist. Damit sich solche Ergebnisse erzielen lassen, die einerseits zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Organen und Einrichtungen und den Bürgern beitragen können, und die andererseits kosten- und zeitaufwändige Rechtsstreitigkeiten vermeiden helfen, ist die Zusammenarbeit der Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft von entscheidender Bedeutung.

Im Laufe des Jahres 2006 wurden 64 Fälle nach einer beim Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerde durch das betreffende Organ bzw. die betreffende Einrichtung selbst beigelegt. Hierzu gehörten unter anderem folgende Fälle:

- Die Kommission legte einen Fall von Zahlungsverzug bei, in dem es um ein Programm für den Schüleraustausch zwischen Berlin (Deutschland) und Halton (Vereinigtes Königreich) ging, nachdem eine örtliche Berliner Behörde Beschwerde beim Bürgerbeauftragten eingelegt hatte. Außerdem gab die Kommission bekannt, dass sie Schritte zur Verbesserung ihrer Verwaltung im Bereich der Städtepartnerschaften eingeleitet habe. Der Bürgerbeauftragte begrüßte diese Reaktion, fügte aber hinzu, es sei in solchen Fällen auch angemessen, Verzugszinsen zu zahlen. (3172/2005/WP)
- Die Kommission erklärte sich zur Zahlung des geschuldeten Gehalts an eine Bedienstete bereit, nachdem der Bürgerbeauftragte den Fall untersucht hatte. Die Bedienstete war bald nach ihrem Dienstantritt erkrankt und erhielt schließlich eine Behindertenrente. Die Kommission weigerte sich mit der Begründung, sie habe keinen Nachweis darüber erbracht, dass sie krankheitsbedingt abwesend gewesen sei, ihr das Gehalt für einen längeren Zeitraum zu zahlen. Nach der Untersuchung des Bürgerbeauftragten erklärte sich die Kommission bereit, das von der Beschwerdeführerin geforderte Gehalt zuzüglich Zinsen zu zahlen. (106/2005/TN)
- Der Ausschuss der Regionen erstattete einem Bewerber die Reisekosten für ein Vorstellungsgespräch und erklärte sich zur Zahlung von Zinsen bereit, nachdem der Bürgerbeauftragte den Fall geprüft hatte. Auf die Forderung des Beschwerdeführers, das Erstattungsverfahren müsse verbessert werden, entgegnete der Ausschuss, die Verzögerung sei auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen, und bei seinen Verfahren bestehe kein Änderungsbedarf. In einer weiteren Anmerkung regte der Bürgerbeauftragte an, die Verwaltungsstandards des Ausschusses ließen sich weiter verbessern, würden Zahlungsvorgänge wie die vorliegenden systematisch verfolgt. Dies könne dadurch geschehen, dass man sich mit den Bewerbern in Verbindung setze, wenn erforderliche Unterlagen fehlen, oder sie über Verzögerungen und ihre Ursachen informiert halte. (800/2006/WP)

Führt eine Untersuchung zur Feststellung eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit, versucht der Bürgerbeauftragte immer nach bestem Vermögen, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Mitunter gelingt dies dadurch, dass das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung dem Beschwerdeführer eine Entschädigung anbietet. Ein solches Angebot erfolgt immer freiwillig, d. h. ohne Anerkennung einer rechtlichen Verpflichtung und ohne Schaffung eines Präzedenzfalls.

2006 wurden 28 einvernehmliche Lösungen vorgeschlagen. Drei Fälle konnten im Verlauf des Jahres nach Erreichen einer einvernehmlichen Lösung abgeschlossen werden, darunter zwei, bei denen der Vorschlag schon 2005 erfolgt war. 27 Vorschläge für eine einvernehmliche Lösung wurden Ende 2006 noch geprüft. Im Jahr 2006 wurden unter anderem folgende einvernehmliche Lösungen herbeigeführt:

- Nach einer Beschwerde an den Bürgerbeauftragten gewährte die Europäische Investitionsbank der Öffentlichkeit partiellen Zugang zu einem Prüfungsbericht. Außerdem erklärte sie sich bereit, dem betreffenden Unternehmen privaten Zugang zu weiteren Passagen des Berichtes zu gewähren, die sich speziell mit der Gruppe befassen, der das Unternehmen angehört. Der Bericht betraf ein von der EU finanziertes Projekt in Afrika, an dem die Gruppe teilgenommen hatte. Die EIB hatte den Zugang zu diesem Bericht anfangs verweigert. Der Bürgerbeauftragte begrüßte die konstruktive Haltung der EIB als ein Modell für zukünftige Fälle, in denen es um den Zugang zu Dokumenten geht. (1776/2005/GG)



- Auf die Beschwerde eines deutschen Bürgers erklärte sich die Kommission bereit, ihre Auslegung der Europäischen Datenschutzrichtlinie² zu überprüfen. Der Beschwerde zufolge hatten Behörden des Bundeslandes Hamburg personenbezogene Daten an Unternehmen in Kenntnis des Umstands weitergegeben, dass diese sie für Zwecke der Direktwerbung nutzen wollten. Die Kommission hatte zunächst erklärt, die Datenschutzrichtlinie biete keinen Schutz gegen solche Vorkommnisse. Nach Tätigwerden des Bürgerbeauftragten erklärte sie sich bereit, ihre Bewertung zu überprüfen. (2467/2004/PB)
- Nachdem sich der Bürgerbeauftragte in den Fall eingeschaltet hatte, erklärte sich die Europäische Agentur für Flugsicherheit (EASA) bereit, auf die geplante Rückerstattung von an den Beschwerdeführer gezahlten Zulagen zu verzichten. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, die EASA habe dem Beschwerdeführer unvollständige und zu seiner Irreführung geeignete Informationen übermittelt, und schlug als einvernehmliche Lösung vor, die EASA möge prüfen, ob sie auf die Rückerstattung wenigstens eines Teils der Zulagen verzichten könne. Die EASA blieb bei ihrer Auffassung, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliege, verzichtete aber „angesichts der einzigartigen Art dieses Falles, und weil sie der Auffassung des Bürgerbeauftragten mit höchstem Respekt begegne“, auf die gesamte Rückerstattung. (1729/2005/(PB)JF)

Kritische Anmerkungen, Empfehlungsentwürfe und Sonderberichte

Wenn eine einvernehmliche Lösung nicht möglich oder die Suche danach nicht erfolgreich ist, kann der Bürgerbeauftragte den Fall mit einer kritischen Anmerkung abschließen oder einen Empfehlungsentwurf unterbreiten.

Zu einer kritischen Anmerkung kommt es in der Regel, wenn (i) das betreffende Organ oder die betreffende Einrichtung keine Abhilfe mehr schaffen kann, (ii) der festgestellte Missstand keine allgemeinen Auswirkungen zu haben scheint und (iii) weitere Maßnahmen des Bürgerbeauftragten nicht geboten scheinen. Eine kritische Anmerkung bestätigt dem Beschwerdeführer, dass seine Beschwerde berechtigt ist, und weist das betreffende Organ darauf hin, was es falsch gemacht hat, um so zur Vermeidung von künftigen Missständen in der Verwaltungstätigkeit beizutragen. 2006 hat der Bürgerbeauftragte 41 Untersuchungen mit kritischen Anmerkungen abgeschlossen. Zum Beispiel:

- Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Kommission, weil sie keine weiteren Schritte eingeleitet hatte, um Deutschland zur Beachtung eines Urteils anzuhalten, das der Europäische Gerichtshof zur deutschen Verpackungsverordnung gefällt hatte. Vorgegangen war eine Beschwerde verschiedener europäischer Getränkeunternehmen über die Untätigkeit der Kommission in dieser Angelegenheit. Der Gerichtshof hatte entschieden, dass die deutsche Verpackungsverordnung für bestimmte Getränke eine Behinderung des innergemeinschaftlichen Handels darstellt. Da eines der die deutsche Verordnung betreffenden Vertragsverletzungsverfahren noch anhängig war, war der Bürgerbeauftragte der Auffassung, dass sich die Kommission seine in einer kritischen Anmerkung vorgebrachten Überlegungen im Umfeld dieses Verfahrens zunutze machen könnte. (1037/2005/GG)
- Der Bürgerbeauftragte kritisierte das EPSO, weil es einem Bewerber in einem offenen Auswahlverfahren von ihm erbetene Informationen vorenthalten hatte, die ihm dabei helfen sollten, die Benotung einer von ihm nicht bestandenen Übersetzungsprüfung zu verstehen. Das EPSO habe nicht vorgebracht, dass die Bereitstellung der genannten Information eine unzumutbare administrative Belastung darstelle, und auch ansonsten keinen nachvollziehbaren Grund angeführt, warum es dem Beschwerdeführer diese Informationen vorenthielt. (674/2004/PB)
- Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Kommission, weil sie der Umweltschutz-NRO *Friends of the Earth* die Einsicht in Dokumente verweigert hatte. Die Dokumente bezogen sich auf wissenschaftliche Untersuchungen zur Sicherheit von gentechnisch modifizierten (GM) Nahrungsmitteln, die die Kommission bei der Welthandelsorganisation eingereicht hatte. Der Bürgerbeauftragte erinnerte daran, dass die Ausnahmeregelungen für die Verweigerung des öffentlichen Zugangs sehr eng zu definieren und anzuwenden seien, und stellte fest, dass die einschlägigen Bestimmungen von der Kommission in diesem Fall unzulässig weit reichend ausgelegt worden seien. (582/2005/PB)

²

Richtlinie 95/46 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr, ABl. 1995 L 281, S. 31.



Für die Organe und Einrichtungen ist es wichtig, dass sie kritischen Anmerkungen des Bürgerbeauftragten nachgehen und Maßnahmen zur Lösung noch offener Probleme und zur künftigen Vermeidung von Missständen ergreifen. Der Bürgerbeauftragte hat für 2007 die Durchführung und Veröffentlichung einer Studie zu den Folgemaßnahmen der betreffenden Organe auf alle kritischen Anmerkungen des Jahres 2006 vorgesehen. Außerdem wird eine ähnliche Untersuchung zu den Folgemaßnahmen in 38 Fällen durchgeführt, in denen es 2006 zu weiteren Anmerkungen kam.

In Fällen, in denen eine Folgemaßnahme des Bürgerbeauftragten erforderlich scheint (wenn es dem betreffenden Organ also noch möglich ist, den Missstand zu beseitigen, oder wenn der Missstand in der Verwaltungstätigkeit besonders schwerwiegend ist oder allgemeine Auswirkungen hat), unterbreitet der Bürgerbeauftragte in der Regel einen Empfehlungsentwurf. Das betreffende Organ muss dem Bürgerbeauftragten dann binnen drei Monaten eine ausführliche Stellungnahme übermitteln.

Im Jahr 2006 wurden 13 Empfehlungsentwürfe unterbreitet. Darüber hinaus führten zehn Empfehlungsentwürfe aus dem Jahr 2005 zu Entscheidungen im Jahr 2006. Vier Fälle wurden im Jahresverlauf dadurch abgeschlossen, dass das Organ oder die Einrichtung den entsprechenden Empfehlungsentwurf angenommen hat. Aus zwei Fällen ergab sich ein Sonderbericht an das Europäische Parlament. Neun Fälle wurden aus anderen Gründen abgeschlossen. Zum Jahresende 2006 wurden neun Empfehlungsentwürfe noch geprüft, darunter einer aus dem Jahr 2004. Zu den 2006 unterbreiteten Empfehlungsentwürfen gehörten u. a. die folgenden:

- Der Bürgerbeauftragte forderte die Kommission nachdrücklich auf, sich so schnell wie möglich mit einer Beschwerde über die europäische Arbeitszeitrichtlinie zu befassen. Ein deutscher Arzt hatte sich beschwert, Deutschland verstoße im Hinblick auf die ärztliche Tätigkeit in Krankenhäusern und die dort verbrachten Bereitschaftszeiten gegen die Richtlinie. Die Kommission brachte vor, sie arbeite an einer Änderung der Richtlinie. Der Bürgerbeauftragte war aber der Auffassung, die Kommission sei nicht berechtigt, ihre Befassung mit der Beschwerde unter Verweis auf eine mögliche spätere Änderung der Richtlinie unbegrenzt hinauszuschieben. (3453/2005/GG)
- Der Bürgerbeauftragte forderte die Kommission auf, ungenaue und irreführende Informationen in Faltblättern, Plakaten und einem Videofilm über die Rechte von Fluggästen zu korrigieren. Vorangegangen waren Beschwerden zweier Luftfahrt-Verbände. Sie kritisierten die von der Kommission zu den Rechten der Reisenden auf Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen bereitgestellten Informationen. Obwohl der Bürgerbeauftragte feststellte, dass nicht alle von den Beschwerdeführern erhobenen Vorwürfe gerechtfertigt waren, fand er im Informationsmaterial einige ungenaue und irreführende Angaben, und ersuchte die Kommission um deren Korrektur. (1475/2005/(IP)GG und 1476/2005/(BB)GG)

Die Fristen für die ausführliche Stellungnahme der Kommission zum Empfehlungsentwurf des Bürgerbeauftragten laufen in der Sache 3453/2005/GG bis zum Dezember 2006 und in den Sachen 1475/2005/(IP)GG bzw. 1476/2005/(BB)GG bis zum März 2007. Da diese Untersuchungen bis Ende 2006 noch nicht abgeschlossen waren, werden sie in Kapitel 3 des Berichtes nicht aufgeführt.

Im Jahr 2006 wurden unter anderem die folgenden Empfehlungsentwürfe angenommen:

- Die Kommission nahm die Feststellung des Bürgerbeauftragten an, eine gute Verwaltungspraxis hätte die Klärung von Ausführungen auf der Sitzung eines deutschen Landtagsausschusses erfordert, und bestätigte, sie werde sich darum bemühen. Vorangegangen war ein Empfehlungsentwurf, in dem der Bürgerbeauftragte die Kommission nachdrücklich zu angemessenen Schritten aufgefordert hatte, um festzustellen, ob beim Verkauf eines staatlichen Unternehmens in Deutschland staatliche Beihilfen gewährt worden waren. Laut Beschwerdeführer hätte dies eine Klärung von Ausführungen auf der Sitzung eines deutschen Landtagsausschusses erfordert, in denen angedeutet wurde, es habe staatliche Beihilfen gegeben. (642/2004/GG)
- Die Kommission nahm einen Empfehlungsentwurf an, in dem der Bürgerbeauftragte sie aufgefordert hatte, ihre Entscheidung zur Vertragsverletzungsbeschwerde des Beschwerdeführers so schnell wie möglich zu treffen und sie dem Beschwerdeführer mitzuteilen. Ein dänischer Fahrzeughändler hatte sich an den Bürgerbeauftragten mit dem Vorwurf gewendet, die Kommission habe seine Bemühungen, bei seiner Vertragsverletzungsbeschwerde wegen der dänischen Besteuerung von eingeführten Fahrzeugen zu einer Schlussfolgerung zu gelangen, nicht gewürdigt. (956/2004/PB)



Wenn ein Organ oder eine Einrichtung der Gemeinschaft nicht zufrieden stellend auf einen Empfehlungsentwurf reagiert, kann der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vorlegen. Er stellt das äußerste Mittel des Bürgerbeauftragten dar und ist die letzte rechtliche Maßnahme, die er in Bearbeitung eines Falles ergreift, da die Annahme einer Entschließung und die Ausübung der Parlamentsbefugnisse der politischen Bewertung durch das Parlament vorbehalten bleibt. Im Jahr 2006 wurden zwei Sonderberichte verfasst:

- Der Bürgerbeauftragte forderte den Rat auf, die Sprachenwahl auf den Internetseiten der EU-Ratspräsidentschaften zu überprüfen. Vorgegangen war die Beschwerde eines deutschen Vereins, in der gefordert wurde, diese Internetseiten sollten nicht nur auf Englisch und Französisch, sondern auch auf Deutsch verfügbar sein. Der Rat brachte vor, dass der Mitgliedstaat, der den jeweiligen Vorsitz innehat, für seine Website allein verantwortlich sei. Der Bürgerbeauftragte war anderer Meinung und brachte die Angelegenheit, nachdem der Rat seinen Empfehlungsentwurf abgelehnt hatte, vor das Europäische Parlament. (1487/2005/GG)
- In einem Sonderbericht an das Parlament brachte der Bürgerbeauftragte vor, dass die Behauptung der Kommission, sie könne über die weitere Vorgehensweise keine politische Einigung herbeiführen, sie nicht von ihrer Pflicht entbinde, eine Vertragsverletzungsbeschwerde ordnungsgemäß zu bearbeiten. Ein deutscher Anbieter von Sportwetten hatte sich bei der Kommission beschwert, dass ihm die deutschen Behörden das Anbieten von Sportwetten verboten und ihn somit an der Gewerbeausübung gehindert hätten. Nach Ansicht des Beschwerdeführers stellte dieses Verhalten einen Verstoß gegen die Dienstleistungsfreiheit dar. Nach Vorlage des Sonderberichts teilte die Kommission dem Parlament und dem Bürgerbeauftragten mit, sie habe eine Entscheidung zur Vertragsverletzungsbeschwerde getroffen. (289/2005/GG)

Untersuchungen aus eigener Initiative

Der Bürgerbeauftragte macht von seiner Befugnis, Untersuchungen aus eigener Initiative einzuleiten, hauptsächlich in zwei Fällen Gebrauch: Erstens kann er eine Untersuchung zu einem möglichen Missstand in der Verwaltungstätigkeit einleiten, wenn eine Beschwerde von einer nicht berechtigten Person eingereicht wurde (d. h., wenn es sich beim Beschwerdeführer nicht um einen Bürger der Union oder um eine natürliche oder juristische Person mit Wohnort oder satzungsgemäßem Sitz in einem Mitgliedstaat handelt). Fünf derartige Untersuchungen aus eigener Initiative wurden 2006 eingeleitet. Seine Befugnis zu Initiativuntersuchungen kann der Bürgerbeauftragte außerdem wahrnehmen, um sich mit dem Anschein nach systembedingten Problemen von Organen oder Einrichtungen zu befassen. Er hat dies im Jahr 2006 bei vier Gelegenheiten getan, darunter in den beiden folgenden Fällen:

- Der Bürgerbeauftragte ersuchte die Kommission um die Prüfung der Möglichkeit, häufiger auf Schlichtungsverfahren zurückzugreifen, um Streitigkeiten im Zusammenhang mit von ihr finanzierten Aufträgen beizulegen. Die Kommission reagierte positiv und sagte zu, sich künftig für die Förderung alternativer Methoden zur Beilegung von Streitigkeiten einzusetzen, indem sie eine fakultative Schlichtungsklausel in ihre Standardbeschaffungsverträge aufnimmt. Zum Abschluss seiner Untersuchung forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission auf, ihn bis zum 30. Juni 2007 über die weiteren Maßnahmen zur Schlichtungsklausel und die Bemühungen der Einrichtungen zu informieren, die Nutzung von Schlichtungsverfahren auch auf Streitigkeiten über Beihilfen auszudehnen. Außerdem hob der Bürgerbeauftragte hervor, dass es wichtig sei, die Schlichtung auch für Auseinandersetzungen zwischen Auftragnehmern und Unterauftragnehmern zu empfehlen. (OI/1/2006/TN)
- Im Januar leitete der Bürgerbeauftragte eine Untersuchung aus eigener Initiative ein, in der es darum ging, welche obere Altersgrenze das Europäische Parlament in seinem Praktikumsprogramm vorschreibt. In seinen Empfehlungen verwies der Bürgerbeauftragte (i) auf das Diskriminierungsverbot aus Artikel 21 der Grundrechtcharta der europäischen Union, (ii) auf die neuere Rechtsprechung des Gerichtshofs, nach der das Verbot der Diskriminierung aufgrund des Alters als allgemeiner Grundsatz des Gemeinschaftsrechts anzusehen ist, und (iii) auf die nach einer Empfehlung des Bürgerbeauftragten getroffene Entscheidung der Kommission, Altersgrenzen für Praktika aufzuheben. Das Parlament hat dem Bürgerbeauftragten mitgeteilt, dass es seit dem 15. Februar 2006 keine obere Altersgrenze für seine Praktika mehr festlegt. (OI/3/2006/BB)



Paradefälle für bewährte Verfahren

Die zuvor erwähnten Reaktionen der **Europäischen Kommission** auf die Untersuchung aus eigener Initiative des Bürgerbeauftragten zur Schlichtung (OI/1/2006/TN) und des **Europäischen Parlaments** auf die Untersuchung aus eigener Initiative wegen möglicher Diskriminierung aufgrund des Alters (OI/3/2006/BB) bilden anschauliche Beispiele für bewährte Verfahren, die ihnen im Jahresbericht 2006 des Bürgerbeauftragten einen Platz unter den „Paradefällen“ sichern. Sie dienen auch anderen Organen und Einrichtung als Modell, wie auf vom Bürgerbeauftragten angesprochene Probleme am besten zu reagieren ist. Darüber hinaus hat die Kommission ihre Bereitschaft zur konstruktiven Zusammenarbeit auch in einem weiter oben erwähnten Fall belegt, indem sie einer Überprüfung ihrer Auslegung der europäischen Datenschutzrichtlinie zugestimmt hat (2467/2004/PB). Durch das Eingehen auf die Argumente des Bürgerbeauftragten und auf die Bedenken des Beschwerdeführers hat sie gezeigt, dass sie bereit ist, den Bürger in den Mittelpunkt ihrer Tätigkeit zu stellen. Der Bürgerbeauftragte begrüßt dieses Verhalten außerordentlich.

Ein weiteres Beispiel für konstruktive Reaktionen der Organe und Einrichtungen im Jahr 2006 ist der oben erwähnte Fall 106/2005/TN, in dem die Kommission sich bereit erklärte, den einer Bediensteten geschuldeten ausstehenden Teil ihres Gehalts nebst Zinsen zu zahlen. Die **Europäische Agentur für Flugsicherheit** (EASA) hat ein Beispiel für eine echte Dienstleistungskultur geliefert, indem sie unter Wahrung ihres Standpunkts, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorliege, der einvernehmlichen Lösung des Bürgerbeauftragten zugestimmt hat (siehe 1729/2005/JF weiter oben). Und schließlich bietet die innovative Weise, in der die **Europäische Investitionsbank** (EIB) im Fall 1776/2005/GG der Forderung des Beschwerdeführers nach Zugang zu einem Prüfungsbericht nachgekommen ist und gleichzeitig die berechtigten Interessen Dritter geschützt hat, ein Beispiel für das Eingehen auf eine Beschwerde, die für künftige Fälle, in denen es um den Zugang zu Dokumenten geht, als Modell dienen kann.

Weitere Analyse

Im letzten Abschnitt von Kapitel 2 des Jahresberichts werden diese und andere Fälle aus dem Blickwinkel der folgenden Themenkreise gewürdigt: (i) Offenheit einschließlich Zugang zu Dokumenten und Informationen sowie Datenschutz, (ii) die Kommission als Hüterin der Verträge, (iii) Ausschreibungen, Aufträge und Zuschüsse sowie (iv) Personalangelegenheiten einschließlich Einstellungsverfahren.

Kapitel 3 des Berichts enthält Zusammenfassungen von 59 der insgesamt 250 Entscheidungen, mit denen Fälle im Jahr 2006 abgeschlossen wurden. Die Zusammenfassungen lassen das Spektrum der von den Untersuchungen des Bürgerbeauftragten abgedeckten Sachgebiete und Einrichtungen sowie die verschiedenen Arten von Feststellungen erkennen.

Die Entscheidungen werden in der Regel auf der Website des Bürgerbeauftragten (<http://www.ombudsman.europa.eu>) auf Englisch und – sofern abweichend – in der Sprache des Beschwerdeführers veröffentlicht.

Beziehungen zu den Organen und Einrichtungen der Europäischen Union

Konstruktive Beziehungen zu den Organen und Einrichtungen der EU sind für den Bürgerbeauftragten unverzichtbar, wenn er für die Bürger wirksam tätig werden will. Die Zusammenarbeit hat die Form regelmäßiger Treffen und gemeinsamer Veranstaltungen. Der Bürgerbeauftragte nutzt die durch diese Treffen gebotene Gelegenheit, um zu erläutern, wie er eine gute Verwaltungspraxis in den Organen und Einrichtungen fördert.

Von besonderer Bedeutung waren 2006 die bilateralen Treffen mit den Mitgliedern der Europäischen Kommission, in denen die Abläufe des neuen Kommissionsverfahrens für die Bearbeitung von Untersuchungen des Bürgerbeauftragten erörtert wurden, das im November 2005 eingeführt worden ist. Im Juni kam es außerdem zu einem sehr produktiven Treffen zwischen dem Bürgerbeauftragten und den Bediensteten der Kommission, die dafür zuständig sind, die Bearbeitung dieser Untersuchungen zu koordinieren. Die Türen zu allen diesen Treffen wurden von der Vizepräsidentin der Kommission, Frau Margot WALLSTRÖM, die u. a. für die Beziehungen zum Bürgerbeauftragten zuständig ist, und von der Generalsekretärin der Kommission, Frau Catherine DAY, geöffnet. Frau WALLSTRÖM hat sich außerdem im Dezember mit einer Ansprache an die Belegschaft des Bürgerbeauftragten in Straßburg gewandt, in der sie einen Überblick vermittelte, wie die Kommission sich um die Verbesserung ihrer Beziehungen zu den Bürgern bemüht hat.



Der Bürgerbeauftragte hat seine konstruktiven Arbeitsbeziehungen zu Mitgliedern des Europäischen Parlaments im Jahr 2006 weiter ausgebaut. Neben einer Reihe von persönlichen Begegnungen mit Mitgliedern hat Herr DIAMANDOUROS im Verlauf des Jahres 2006 an vier Sitzungen des Petitionsausschusses teilgenommen, in denen er seinen Jahresbericht und die Sonderberichte zu verschiedenen Themen vorstellte. Auf Ersuchen des Ausschusses wurde der Bürgerbeauftragte außerdem auf allen Sitzungen des fraglichen Jahres durch einen seiner Mitarbeiter vertreten.

Auch 2006 ist der Bürgerbeauftragte auf die anderen Organe und Einrichtungen zugegangen. Im März kam es in Luxemburg zu einer Begegnung mit den Präsidenten des Gerichtshofes, des Gerichts erster Instanz und des Gerichts für den öffentlichen Dienst, dem Präsidenten des Rechnungshofes und dem Präsidenten der Europäischen Investitionsbank. Im Oktober hat sich der Bürgerbeauftragte mit den Direktoren der Europäischen Agentur für Wiederaufbau und des Europäischen Zentrums für die Förderung der Berufsbildung in Griechenland getroffen, und das ganze Jahr über hat er verschiedenen Bedienstetengruppen von europäischen Einrichtungen in Brüssel, Luxemburg und Straßburg über seine Tätigkeit berichtet.

Um für den bestmöglichen Dienst am Bürger zu sorgen, hat der Bürgerbeauftragte 2006 eine Reihe wichtiger Vereinbarungen unterzeichnet.

So wurde im März eine neue Vereinbarung mit dem Parlament unterzeichnet, in der es um die Zusammenarbeit in den Bereichen Gebäudepolitik, Informationstechnologie und Kommunikation geht. Die neue Vereinbarung soll den Bürgerbeauftragten in die Lage versetzen, die seinem Amt zugewiesenen Mittel besonders sinnvoll zu nutzen, und gleichzeitig die absolut autonome Durchführung seiner Tätigkeit gewährleisten.

Eine weitere wichtige Vereinbarung, die 2006 unterzeichnet wurde, ist die Gemeinsame Absichtserklärung mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten. Mit ihr soll die einheitliche Behandlung von Beschwerden aus dem Bereich des Datenschutzes gesichert und unnötige Doppelarbeit vermieden werden. Der Bürgerbeauftragte und der Datenschutzbeauftragte, Herr Peter HUSTINX, haben die Gemeinsame Absichtserklärung am 30. November in Brüssel unterzeichnet³.

Früher am selben Tag hatte der Bürgerbeauftragte bereits eine Vereinbarung mit der spanischen Regierung unterzeichnet, nach der die Bürger für ihre Beschwerden beim Europäischen Bürgerbeauftragten auch eine der Sprachen mit offiziellem Rang in Spanien (Baskisch, Katalanisch/Valencianisch und Galizisch) verwenden können. Mit dieser Vereinbarung richtete der Bürgerbeauftragte seine Praxis an den Schlussfolgerungen des Rates vom Juni 2005 aus, in denen die Verwendung dieser Sprachen vorgesehen ist, um den spanischen Bürgern die Kommunikation mit Einrichtungen der EU zu erleichtern. Im Namen der spanischen Regierung wurde die Vereinbarung vom Ständigen Vertreter Spaniens in der EU, Botschafter Carlos BASTARRECHE SAGÜES, unterzeichnet.

Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen

Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet mit Amtskollegen auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene eng zusammen, um die zügige und effektive Bearbeitung von Bürgerbeschwerden über EU-Recht zu sichern. Dies ist insbesondere deshalb wichtig, weil sich viele Beschwerdeführer an den Europäischen Bürgerbeauftragten wenden, wenn sie mit der nationalen, regionalen oder lokalen Verwaltung Probleme haben. Oft kann ein Bürgerbeauftragter im betreffenden Land für wirksame Abhilfe sorgen. Von ebenso großer Bedeutung ist diese Zusammenarbeit für die Verfolgung wichtiger aktueller Entwicklungen in der Welt der Bürgerbeauftragten sowie für den Austausch von Informationen zum EU-Recht und von bewährten Verfahren. Ort dieser Zusammenarbeit ist überwiegend das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten, doch nimmt der Europäische Bürgerbeauftragte auch an Konferenzen, Seminaren und Treffen außerhalb des Netzes teil.

Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten

Zum Netz gehören nunmehr nahezu 90 Büros in 31 Ländern; es umfasst die nationale und die regionale Ebene in der Union und die nationale Ebene in den Ländern, die einen Antrag auf Mitgliedschaft in der EU gestellt haben, sowie in Norwegen und Island. Das Netz bietet einen

³

Gemeinsame Absichtserklärung des Europäischen Bürgerbeauftragten und des Europäischen Datenschutzbeauftragten, ABl. 2007 C 27, S. 21.



wirksamen Mechanismus der Zusammenarbeit bei der Bearbeitung von Fällen. Der Europäische Bürgerbeauftragte leitet Fälle möglichst direkt an nationale und regionale Bürgerbeauftragte weiter oder erteilt dem Beschwerdeführer geeigneten Rat. Im Laufe des Jahres 2006 hat der Europäische Bürgerbeauftragte 828 Beschwerdeführern geraten, sich an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten zu wenden, und 363 Beschwerden (davon 270 zum selben Thema) direkt an den zuständigen Amtskollegen weitergeleitet.

Neben dem regelmäßigen informellen Informationsaustausch über das Netz gibt es ein besonderes Verfahren, nach dem nationale oder regionale Bürgerbeauftragte um die schriftliche Beantwortung von Anfragen zum EU-Recht und dessen Auslegung und auch von Anfragen, die sich aus ihrer Bearbeitung konkreter Fälle ergeben, ersuchen können. Der Europäische Bürgerbeauftragte beantwortet die Fragen entweder direkt oder leitet sie, wenn dies zweckmäßiger ist, zur Beantwortung an andere Organe oder Einrichtungen der EU weiter. 2006 sind zwei solche Anfragen eingegangen (eine von einem nationalen und eine von einem regionalen Bürgerbeauftragten), und drei wurden abgeschlossen (darunter zwei, die bereits 2005 eingereicht worden waren). Nähere Informationen zu diesen Anfragen enthält Kapitel 3.

Auch beim Austausch von Erfahrungen und bewährten Verfahren ist das Verbindungsnetz aktiv – diese Ziele sollen über Seminare und Treffen, einen regelmäßigen Nachrichtenbrief, ein elektronisches Diskussionsforum und einen täglichen elektronischen Nachrichtendienst erreicht werden.

Die Seminare finden jährlich abwechselnd für nationale und regionale Bürgerbeauftragte statt und werden vom Europäischen Bürgerbeauftragten und einem nationalen oder regionalen Amtskollegen organisiert. Das fünfte Seminar der regionalen Bürgerbeauftragten der EU-Mitgliedstaaten wurde vom Bürgerbeauftragten für die Lokalverwaltungen in England, Herrn Tony REDMOND, und dem Europäischen Bürgerbeauftragten vom 19. bis zum 21. November in London veranstaltet. Etwa 80 Delegierte aus allen sechs Ländern, in denen es Bürgerbeauftragte auf lokaler Ebene gibt (nämlich Belgien, Deutschland, Spanien, Italien, Österreich und das Vereinigte Königreich⁴), haben an dieser Veranstaltung teilgenommen. Das Motto des Seminars lautete „Zusammenarbeit zur Förderung guter Verwaltung und zur Verteidigung der Bürgerrechte in der EU“. Bestandteil des Programms waren Sitzungen zum EU-Recht, zur Förderung einer guten Verwaltungspraxis, zur Bearbeitung von Beschwerden und zur Zusammenarbeit der Bürgerbeauftragten.

Auch die Verbindungsbeauftragten, die in den Büros der nationalen Bürgerbeauftragten die erste Anlaufstelle des Verbindungsnetzes bilden, treffen sich alle zwei Jahre. Das fünfte Seminar der Verbindungsbeauftragten fand vom 18. bis zum 20. Juni in Straßburg statt. Unter dem Motto „Wahrung der Grundrechte – Austausch bewährter Verfahren“ sollte das Seminar den Verbindungsbeauftragten ein Forum für den Meinungs austausch zu bewährten Verfahren ihrer Einrichtungen und für Diskussionen über ihre Maßnahmen zur Förderung der Grundrechte bieten. Außerdem bot das Seminar den Verbindungsbeauftragten Gelegenheit, die Funktion des Verbindungsnetzes zu überprüfen und Anregungen zu seiner Verbesserung zu geben. Insgesamt haben 28 Vertreter aus 26 europäischen Ländern am Seminar teilgenommen, darunter erstmalig auch die aus den Einrichtungen der nationalen Bürgerbeauftragten Bulgariens, Kroatiens und Rumäniens.

Die Veröffentlichung *Bürgerbeauftragte in Europa – Nachrichtenbrief* hat sich 2006 erneut als außerordentlich wertvolles Instrument für den Austausch von Informationen über das EU-Recht und bewährte Verfahren erwiesen. Die beiden im April und Oktober erschienenen Ausgaben enthielten Beiträge zu folgenden Themen: Vorrang des EU-Rechts, gegenseitige Anerkennung von Qualifikationen in der EU, europäisches Umweltrecht und Zugang zu Umweltinformationen, die Rolle der Bürgerbeauftragten bei der Überwachung des Strafvollzugs, universeller Breitbandzugang zum Internet, Diskriminierung beim Zugang zu Beschäftigung, freie Meinungsäußerung, Rechte der Kinder sowie Migrations- und Asylprobleme. Die Diskussions- und Dokumentenforen des Bürgerbeauftragten im Internet haben sich im zurückliegenden Jahr weiterentwickelt und es den Büros ermöglicht, durch das Einsenden von Fragen und Antworten Informationen auszutauschen. Damit konnten mehrere wichtige Diskussionen über Themen eingeleitet werden, deren breites Spektrum sich von der unabhängigen Überwachung des Strafvollzugs über das Daueraufenthaltsrecht in der EU geborener Kinder, die Bekämpfung der Diskriminierung und die Förderung der Gleichbehandlung bis hin zum Recht erstreckte, sich in der EU an lokalen Wahlen

⁴ Die Länder werden in der protokollarischen Reihenfolge der EU aufgeführt, also alphabetisch nach den Landesnamen in der Landessprache. Diese protokollarische Reihenfolge wird in der vorliegenden Veröffentlichung durchgehend verwendet.



zu beteiligen. Außerdem wurde der elektronische Nachrichtendienst des Bürgerbeauftragten – *Ombudsman Daily News* – mit Artikeln, Pressemitteilungen und Ankündigungen von Büros aus allen im Verbindungsnetz vertretenen Ländern an jedem Werktag veröffentlicht.

Informationsbesuche bei Bürgerbeauftragten in den Mitgliedstaaten und Bewerberländern haben sich für die Weiterentwicklung des Verbindungsnetzes als besonders effektiv erwiesen; sie stellen ein hervorragendes Mittel dar, das Spektrum der durch das Verbindungsnetz gebotenen Kommunikationsmöglichkeiten bekannter zu machen. Im Verlauf des Jahres 2006 hat der Europäische Bürgerbeauftragte seine Amtskollegen in Luxemburg (März), Spanien (Mai), Nordirland (November) und in Bulgarien (November) besucht.

Treffen

Die Bemühungen des Bürgerbeauftragten zur Zusammenarbeit mit seinen Amtskollegen gingen 2006 noch über die Aktivitäten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten hinaus. Mit Blick auf die Förderung der Einrichtung des Bürgerbeauftragten, die Diskussion über interinstitutionelle Beziehungen und den Austausch bewährter Verfahren nahm er an 28 Veranstaltungen teil, die von nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten organisiert wurden, und traf mit zahlreichen Amtskollegen und Vertretern entsprechender Einrichtungen aus der EU und anderen Ländern zusammen.

Öffentlichkeitsarbeit

Das Zugehen auf die Bürger gehört zu den zentralen Aufgaben des Bürgerbeauftragten. So wurde die Informationsverbreitung zum Recht, sich über Missstände in der Verwaltungstätigkeit zu beschweren, 2006 weiter intensiviert. Dazu haben der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter etwa 120 Beiträge zu Konferenzen, Seminaren und Treffen geleistet, die 2006 veranstaltet wurden. Die Besuche des Bürgerbeauftragten in Luxemburg, Spanien, Nordirland und Bulgarien boten ihm weitere Gelegenheiten, die Bürger dieser Länder zu sensibilisieren.

Die Medientätigkeit wurde 2006 mit 22 Pressemitteilungen an Journalisten in ganz Europa weiter ausgebaut. Zu den angesprochenen Themen gehörten die Sprachenauswahl für Websites der EU-Präsidenschaft, die Transparenz von Lobbying und Subventionen, eine Beschwerde über die nicht ordnungsgemäße Umsetzung der Arbeitszeitrichtlinie und die fehlende Offenheit bei der Arbeit des Rates. Journalisten von Presse, Rundfunk und Fernsehen sowie elektronischen Medien gab der Bürgerbeauftragte in Brüssel, Straßburg und an anderen Orten mehr als 40 Interviews. Außerdem stellte er seine Tätigkeit auf Pressekonferenzen und Treffen vor und beantwortete dabei Fragen.

Das ganze Jahr über und besonders bei den im Mai vom Europäischen Parlament veranstalteten Tagen der offenen Tür wurde Material zur Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten weithin verbreitet. 2006 wurden neue Auflagen von zwei wichtigen Kommunikationsinstrumenten veröffentlicht: der Beschwerdefleitfaden und das Formular mit der Überschrift *Der Europäische Bürgerbeauftragte: Kann er Ihnen helfen?* ist jetzt in 23 Sprachen verfügbar, und die Broschüre *Der Europäische Bürgerbeauftragte: Auf einen Blick* in 25 Sprachen. Die Festschrift des Bürgerbeauftragten mit dem Titel *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* (Der europäische Bürgerbeauftragte: Ursprünge, Einrichtung und Entwicklung) wurde im November auf Französisch in einer gebundenen und einer kartonierten Ausgabe herausgegeben. Der Bürgerbeauftragte hat 2006 die Verteilung von Exemplaren seiner anderen Veröffentlichungen fortgesetzt, darunter insbesondere der *Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis* in 25 Sprachen. Dieser Kodex ist 2006 auch auf Mazedonisch erschienen, um einen Beitrag zur Förderung der guten Verwaltungspraxis in der ehemaligen jugoslawischen Republik Mazedonien zu leisten.

Die Website des Bürgerbeauftragten wird regelmäßig mit Entscheidungen, Pressemitteilungen und Informationen zu seiner Öffentlichkeitsarbeit auf den neuesten Stand gebracht. Im Mai wurde die Website zusammen mit denen der anderen Organe, Einrichtungen und Agenturen der EU auf den neuen .EU-Bereichsnamen der obersten Stufe umgestellt. Die offizielle Adresse lautet jetzt <http://www.ombudsman.europa.eu>

Vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2006 ist die Website des Bürgerbeauftragten von 416 533 Besuchern aufgesucht worden. Besonders häufig wurden die englischsprachigen Seiten der Webseite genutzt, gefolgt von den französischen, spanischen, deutschen und italienischen. Geordnet nach ihrer geografischen Herkunft stammten die meisten Besucher aus Italien, gefolgt von Schweden, dem Vereinigten Königreich, Spanien und Deutschland. Die Website des Bürgerbeauftragten enthält einen Bereich mit Links zu den Internetauftritten der nationalen und



regionalen Bürgerbeauftragten in ganz Europa. Diese Linkseiten sind 2006 mehr als 44 000-mal aufgesucht worden; das zeigt deutlich, wie groß der Mehrwert der Koordinierungstätigkeit des Europäischen Bürgerbeauftragten im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten für die Bürger ist.

Interne Entwicklungen

Der Bürgerbeauftragte hat sich auch 2006 wieder bemüht, seine Einrichtung für die Bearbeitung der Beschwerden in 21 Vertragssprachen von Bürgern aus 25 Mitgliedstaaten zu wappnen. Gleichzeitig wurden Vorbereitungen in Erwartung des Beitritts von Bulgarien und Rumänien am 1. Januar 2007 getroffen.

Was die Entwicklung im Personalbereich betrifft, so konnte der Bürgerbeauftragte nach einem offenen Einstellungsverfahren am 1. August 2006 seinen ersten Generalsekretär ernennen. Für die Rechtsabteilung wurde außerdem ein dritter Hauptrechtsberater eingestellt, um die Verfahren für die Fallbearbeitung und Qualitätskontrolle weiter zu verbessern.

Der Stellenplan des Bürgerbeauftragten wies im Jahr 2006 insgesamt 57 Planstellen gegenüber 51 Stellen im Jahr 2005 aus. Diese Aufstockung ist hauptsächlich durch die Vorbereitungen auf den Beitritt Bulgariens und Rumäniens sowie durch die Umsetzung des Beschlusses bedingt, bei der Personalverwaltung von den Dienststellen des Parlaments völlig unabhängig zu sein. Im Haushaltsplan 2007, den die Haushaltsbehörde im Dezember 2006 verabschiedet hat, ist keine weitere Aufstockung vorgesehen.

Um das Verständnis für die Werte und Aufgaben der Einrichtung zu entwickeln und zu vertiefen, und um deren wirksame Umsetzung zu fördern, hat der Bürgerbeauftragte im Oktober 2006 eine Klausurtagung der Belegschaft veranstaltet. Es war das erste Mal in ihrer kurzen Geschichte, dass die Einrichtung ein solches Vorhaben durchgeführt hat.

Bei der Vorbereitung auf die Tagung wurden die Mitarbeiter gebeten, an einer Selbstbewertung teilzunehmen und ihre Ansichten zur allgemeinen Funktion des Büros und zur breiteren Wirkung der bisherigen Tätigkeit des Bürgerbeauftragten zu äußern. Dazu füllten die Mitarbeiter einen Fragebogen aus, in dem sie verschiedene Aspekte der Arbeitsverfahren des Europäischen Bürgerbeauftragten und der Methoden in den unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen der Einrichtung sowie die Erfolge des Bürgerbeauftragten für die Bürger insgesamt bewerteten. Ein weiteres Ziel dieses wichtigen Vorhabens war die Bereitstellung eines verbesserten Risikomanagements im Büro, wie es von den internen Kontrollstandards der EU gefordert wird.

Die Ergebnisse des Fragebogens dienten zusammen mit anderem Hintergrundmaterial als Grundlage für den Diskussionsrahmen der Veranstaltung, die sich auf folgende Themen konzentrierte: (i) was bedeutet gute Verwaltung unter konzeptionellen und verfahrenstechnischen Gesichtspunkten, (ii) wie lassen sich die Öffentlichkeit insgesamt und bestimmte stärker spezialisierte Zielgruppen ansprechen, und (iii) wie lässt sich die Dienstleistungskultur im Büro des Bürgerbeauftragten verbessern und fördern. Alle Mitarbeiter wurden ermutigt, sich aktiv an den Beratungen zu beteiligen. Zum Abschluss herrschte allgemeines Einvernehmen, dass sich die Tagung als eine sehr produktive und lohnende Erfahrung erwiesen habe und Wiederholung verdiene.

Der Bürgerbeauftragte hat für das Jahr 2007 eine neue Haushaltsgliederung verwendet. Die Mittelzuweisungen für 2007 belaufen sich auf 8 152 800 EUR (gegenüber 7 682 538 EUR im Jahr 2006).

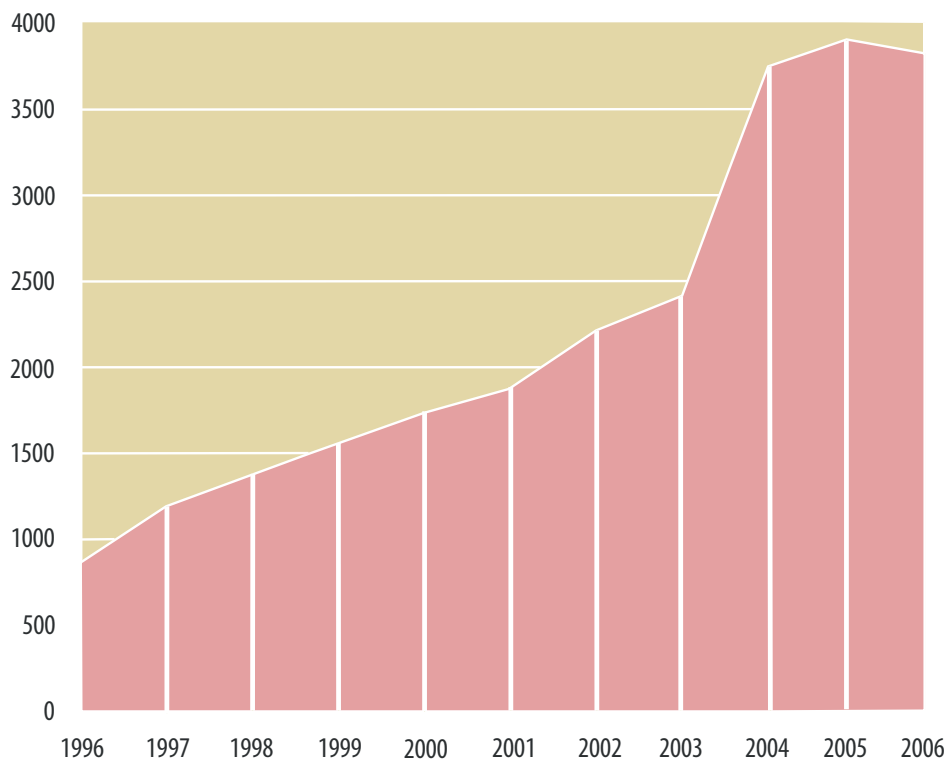


STATISTIKEN

1 IM JAHR 2006 BEHANDELTE FÄLLE

1.1	GESAMTZAHL DER FÄLLE 2006	4 422 ¹
	– bis 31.12.2005 nicht abgeschlossene Untersuchungen	315 ²
	– Beschwerden, über deren Zulässigkeit bis 31.12.2005 noch nicht entschieden war	270
	– 2006 eingegangene Beschwerden	3 830 ³
	– Untersuchungen des Europäischen Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative	9

Zahl der von 1996 bis 2006 eingegangenen Beschwerden



¹ Davon 281 Beschwerden zum selben Sachverhalt.

² Davon drei Untersuchungen des Europäischen Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative und 312 Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden.

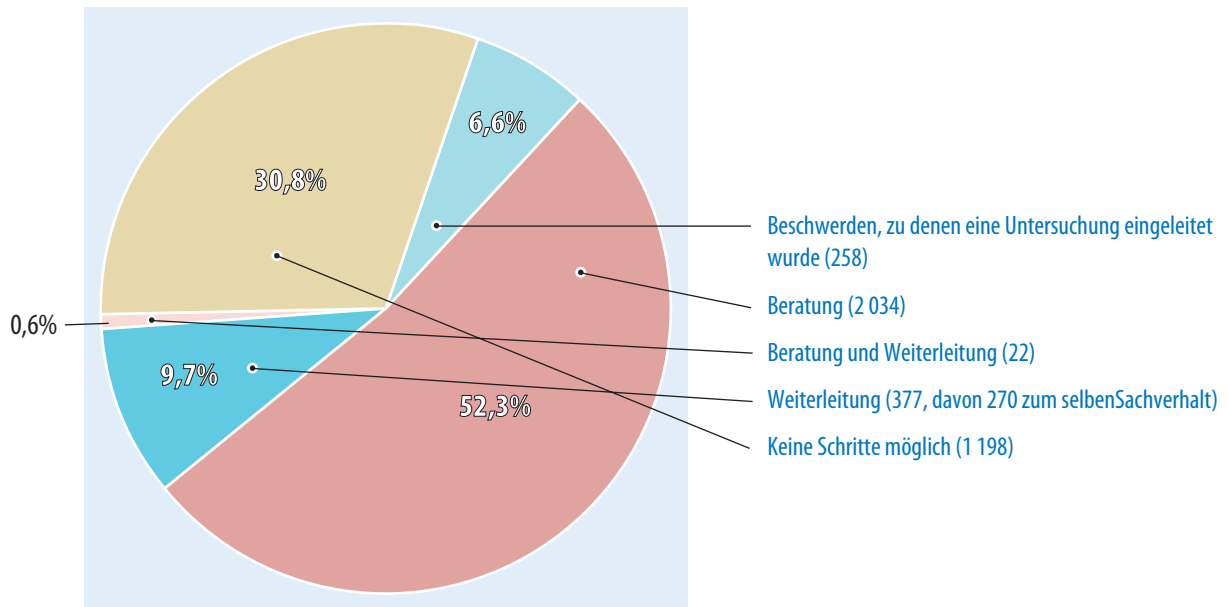
³ Davon – wie in Fußnote 1 erwähnt – 281 Beschwerden zum selben Sachverhalt.



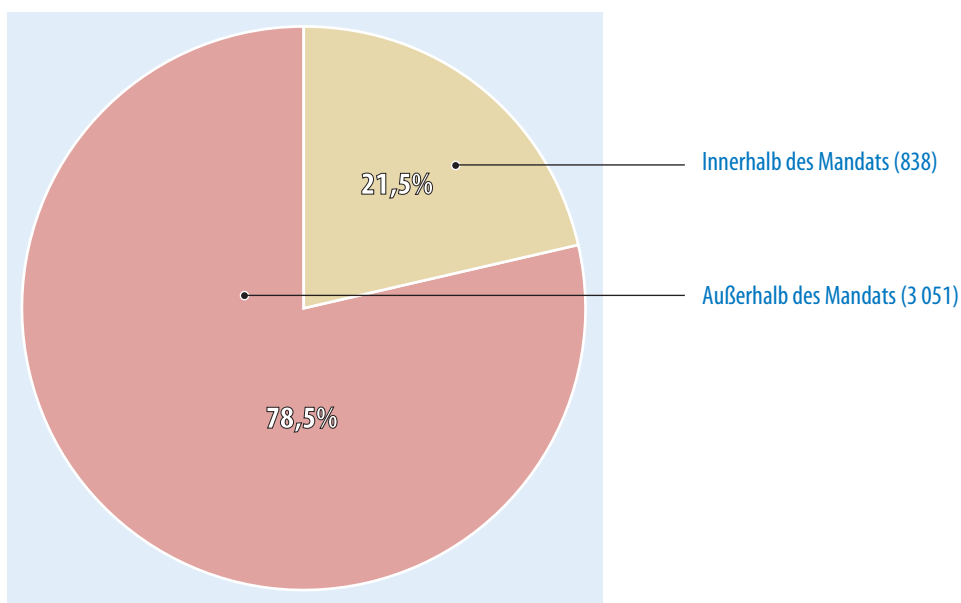
1.2 PRÜFUNG DER ZULÄSSIGKEIT/UNZULÄSSIGKEIT ABGESCHLOSSEN95 %

1.3 KLASSIFIZIERUNG DER BESCHWERDEN

1.3.1 Nach Art der vom Europäischen Bürgerbeauftragten im Interesse des Beschwerdeführers eingeleiteten Maßnahmen

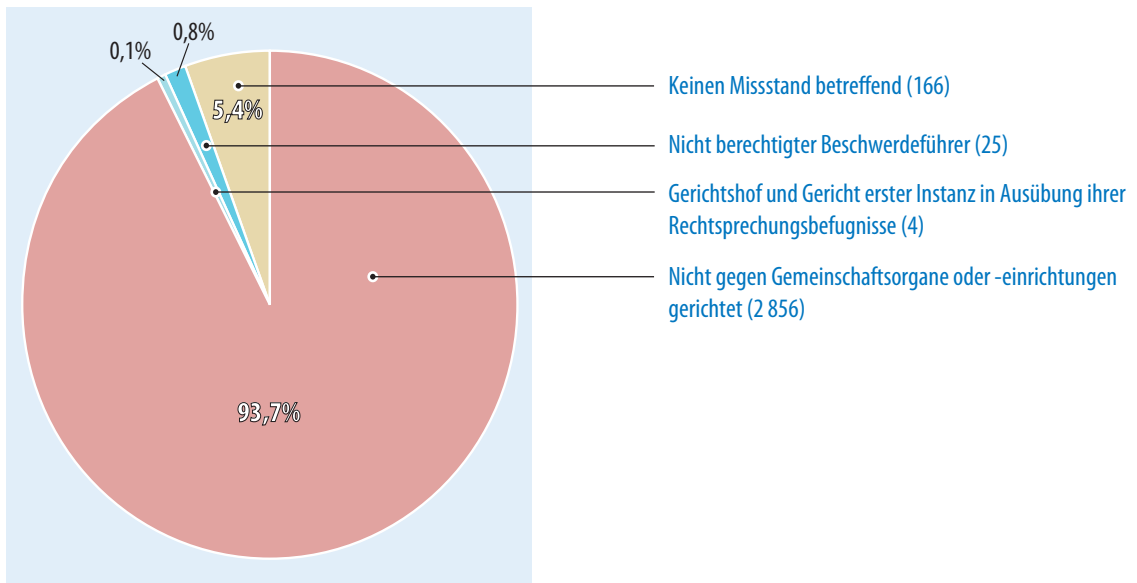


1.3.2 Im Hinblick auf das Mandat des Europäischen Bürgerbeauftragten



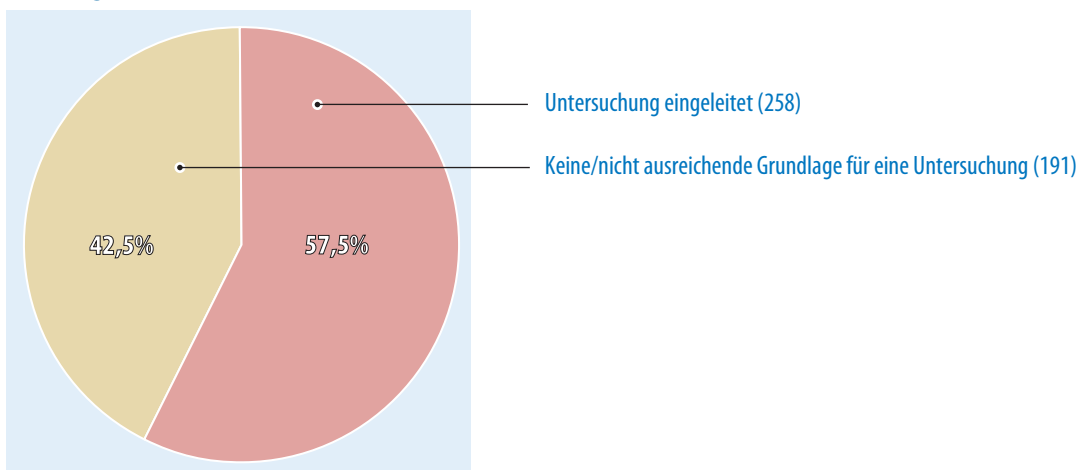


AUSSERHALB DES MANDATS

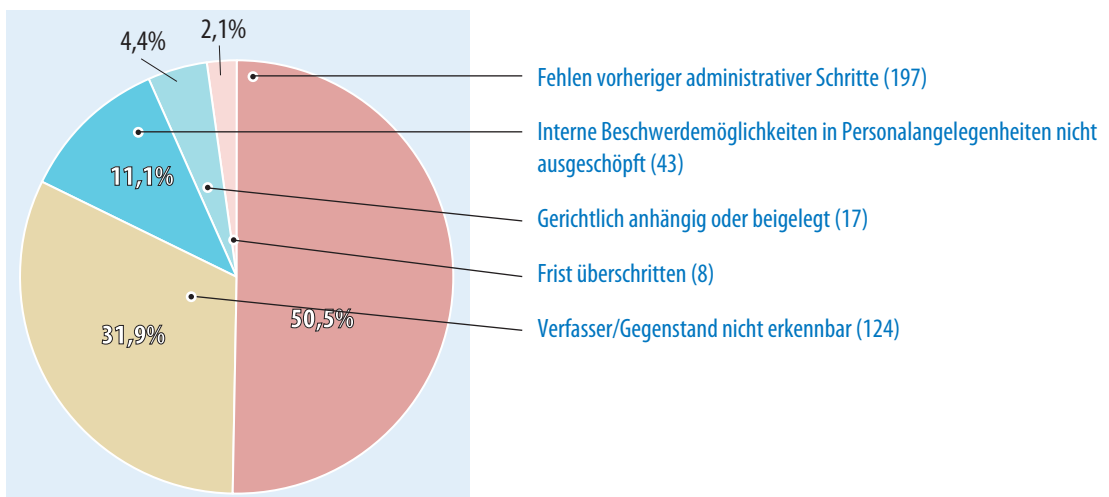


INNERHALB DES MANDATS

Zulässige Beschwerden



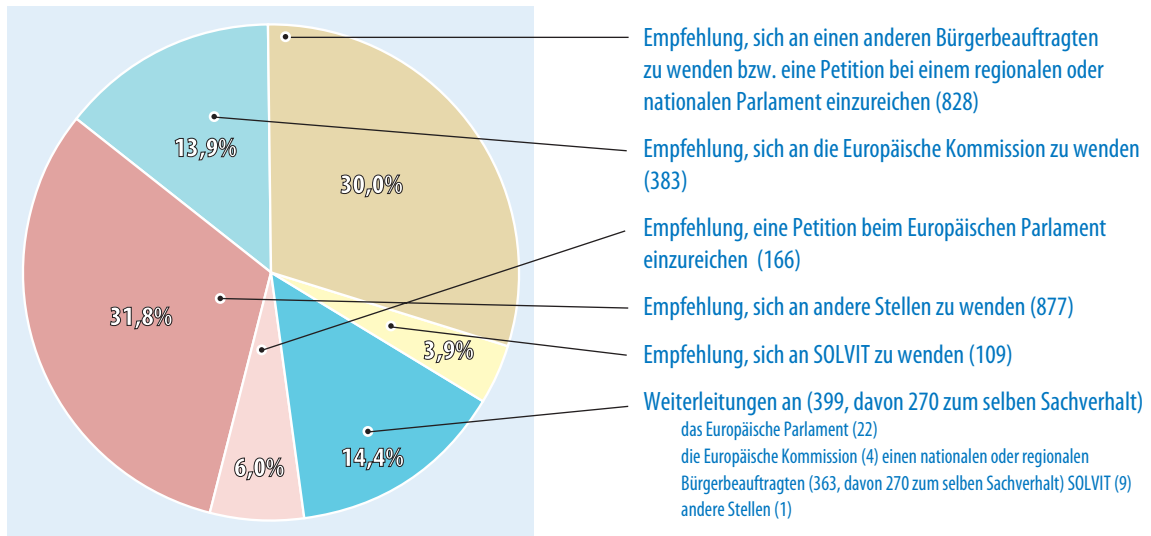
Unzulässige Beschwerden





2 WEITERLEITUNG/VERWEISUNG UND BERATUNG

(In manchen Fällen sind auch mehrere Beratungen möglich.)

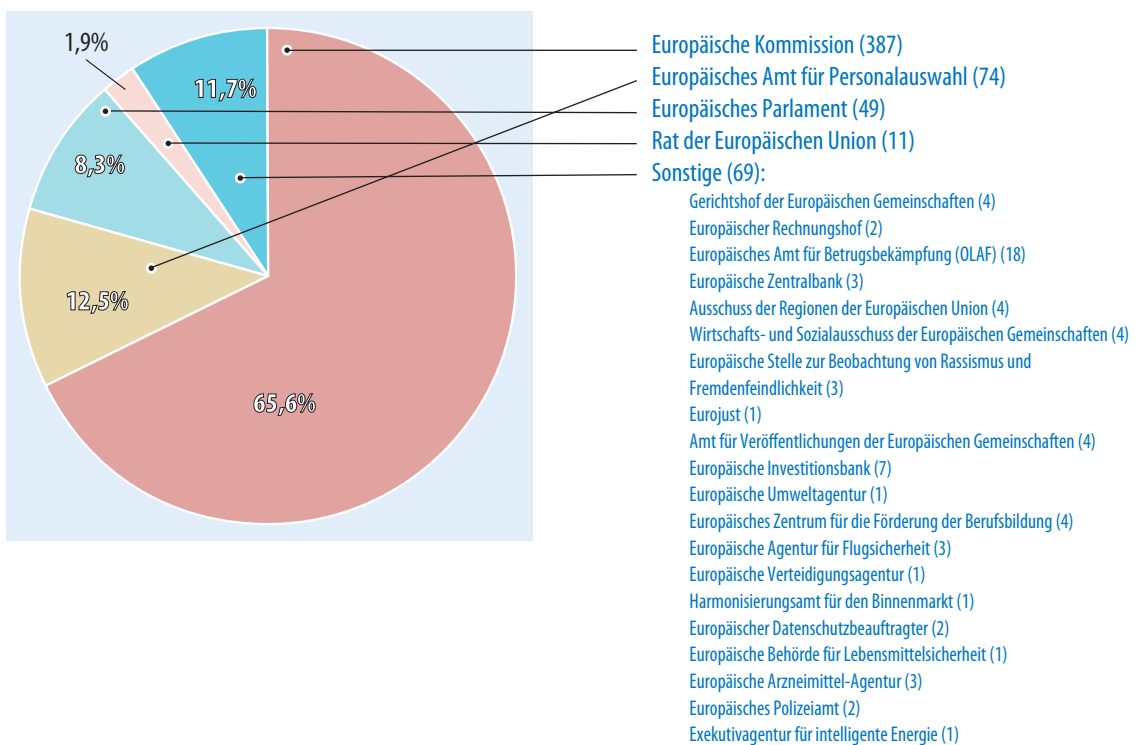


3 UNTERSUCHUNGEN IM JAHR 2006 582

2006 war der Europäische Bürgerbeauftragte mit 582 Beschwerden befasst. Von diesen wurden 267 im Jahr 2006 eingeleitet (darunter neun aus eigener Initiative), während 315 aus dem Jahr 2005 übernommen wurden (darunter drei aus eigener Initiative).

3.1 VON UNTERSUCHUNGEN BETROFFENE ORGANE UND INSTITUTIONEN

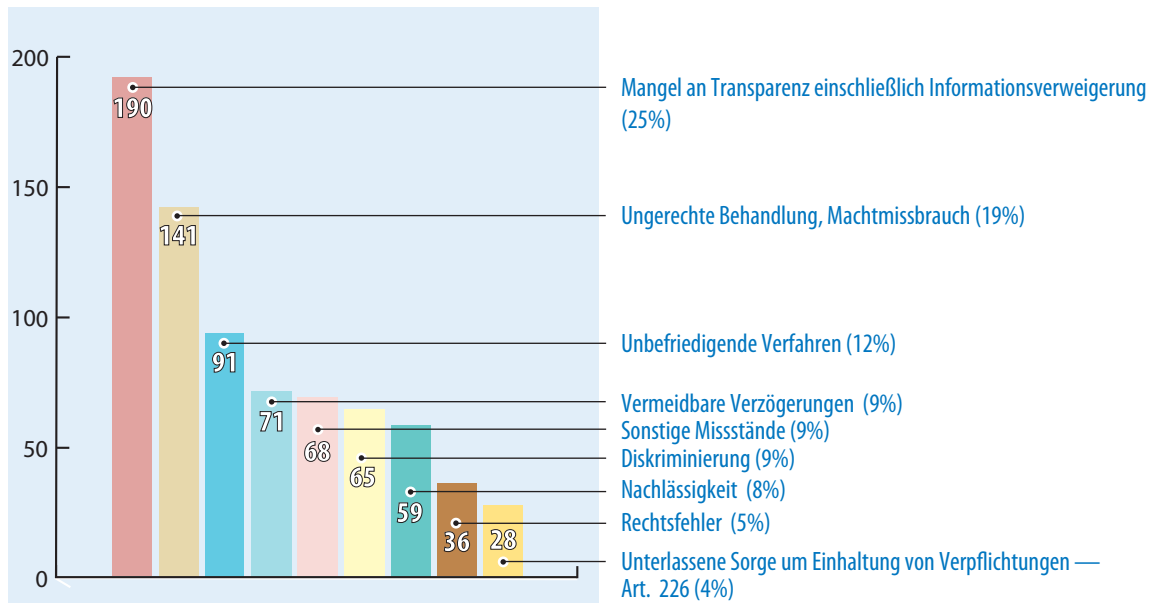
(In einigen Fällen betrifft die Untersuchung zwei oder mehr Organe bzw. Institutionen.)





3.2 ART DER MUTMASSLICHEN MISSTÄNDE

(In einigen Fällen werden zwei oder mehr Arten von Misstand geltend gemacht.)

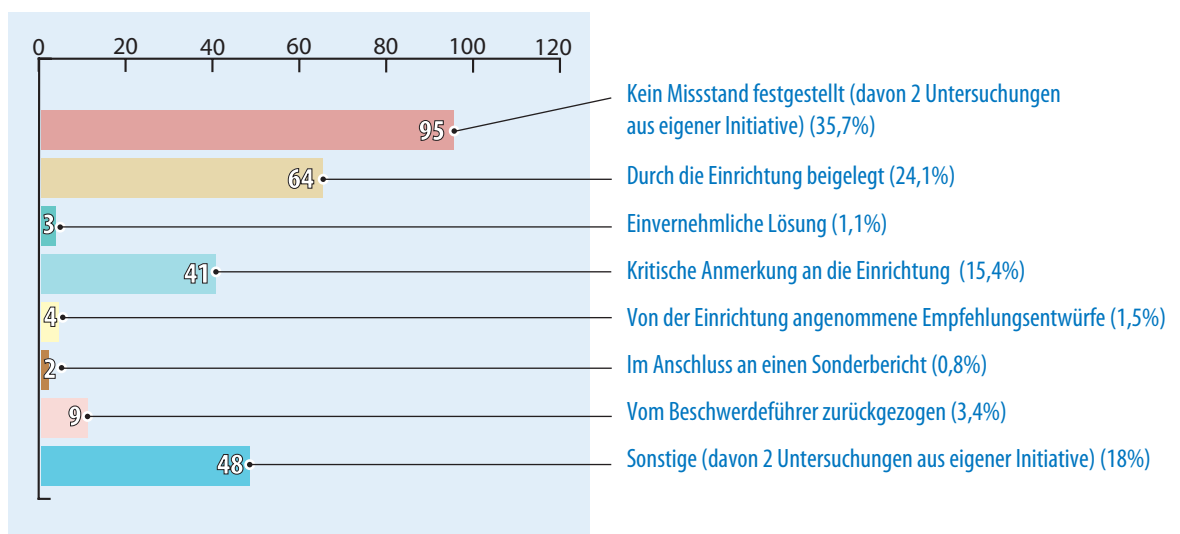


3.3 VORSCHLÄGE FÜR EINVERNEHMLICHE LÖSUNGEN, EMPFEHLUNGSENTWÜRFE UND SONDERBERICHTE 2006

– Vorschläge für einvernehmliche Lösungen.....	28
– Empfehlungsentwürfe	13
– Sonderberichte.....	2

3.4 ABGESCHLOSSENE UNTERSUCHUNGEN..... 250⁴

(Eine Untersuchung wurde aus einem oder mehreren der folgenden Gründe abgeschlossen.)



⁴ Davon drei aus eigener Initiative des Bürgerbeauftragten.

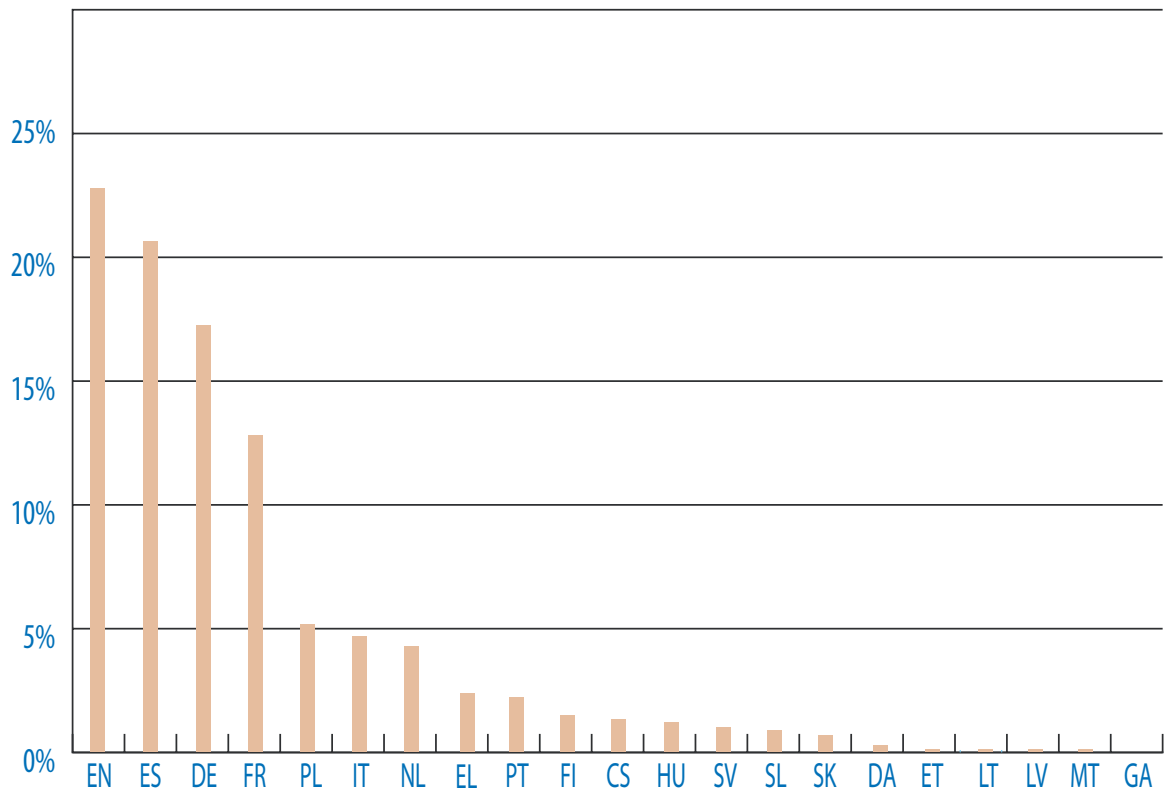


4 HERKUNFT DER 2006 REGISTRIERTEN BESCHWERDEN

4.1 URSPRUNG DER BESCHWERDEN




























4.2 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH SPRACHEN





4.3

GEOGRAFISCHE HERKUNFT DER BESCHWERDEN

Land	Anzahl der Beschwerden	% der Beschwerden	% der EU-Bevölkerung	Kennzahl ¹
 Luxemburg	54	1,4	0,1	14,2
 Malta	33	0,9	0,1	10,0
 Zypern	44	1,1	0,2	7,6
 Belgien	241	6,3	2,3	2,8
 Slowenien	44	1,1	0,4	2,7
 Spanien	781	20,4	9,4	2,2
 Finnland	74	1,9	1,1	1,7
 Irland	47	1,2	0,9	1,4
 Österreich	81	2,1	1,8	1,2
 Griechenland	105	2,7	2,4	1,1
 Portugal	96	2,5	2,3	1,1
 Ungarn	72	1,9	2,2	0,9
 Slowakei	37	1,0	1,2	0,8
 Tschechische Republik	67	1,7	2,2	0,8
 Deutschland	537	14,0	17,8	0,8
 Niederlande	106	2,8	3,5	0,8
 Polen	228	6,0	8,2	0,7
 Schweden	53	1,4	1,9	0,7
 Estland	7	0,2	0,3	0,7
 Frankreich	335	8,7	13,6	0,6
 Lettland	12	0,3	0,5	0,6
 Dänemark	20	0,5	1,2	0,4
 Italien	207	5,4	12,7	0,4
 Vereinigtes Königreich	147	3,8	13,0	0,3
 Litauen	9	0,2	0,7	0,3
Sonstige	291	7,6		
Unbekannt	102	2,7		

¹ Zur Errechnung dieser Kennzahl wurde der prozentuale Anteil der Beschwerden durch den prozentualen Anteil der Bevölkerung dividiert. Ist sie größer als 1, werden aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden an den Bürgerbeauftragten gerichtet, als nach der Bevölkerungsgröße zu erwarten wäre. Alle Prozentangaben in der vorstehenden Tabelle wurden auf eine Dezimalstelle gerundet.



KONTAKTAUFNAHME ZUM EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

POSTANSCHRIFT

Europäischer Bürgerbeauftragter
1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
Frankreich

TELEFON

+33 3 88 17 23 13

FAX

+33 3 88 17 90 62

E-MAIL

eo@ombudsman.europa.eu

WEBSITE

<http://www.ombudsman.europa.eu>

DER EUROPÄISCHE BÜRGERBEAUFTRAGTE UNTERSUCHT BESCHWERDEN ÜBER MISSSTÄNDE
IN DER VERWALTUNGSTÄTIGKEIT VON ORGANEN UND INSTITUTIONEN DER EUROPÄISCHEN UNION



DER EUROPÄISCHE BÜRGERBEAUFTRAGTE UND SEINE MITARBEITER

www.ombudsman.europa.eu