

DER EUROPÄISCHE JAHRESBERICHT 2005
BÜRGERBEAUFTRAGTE ZUSAMMENFASSUNG UND STATISTIKEN



FEIERN ZUM 10-JÄHRIGEN BESTEHEN 1995–2005

DER EUROPÄISCHE JAHRESBERICHT 2005
BÜRGERBEAUFTRAGTE ZUSAMMENFASSUNG UND STATISTIKEN

FEIERN ZUM 10-JÄHRIGEN BESTEHEN 1995-2005

© Europäischer Bürgerbeauftragter 2006

Alle Rechte vorbehalten.

Wiedergabe zu Bildungszwecken und nichtkommerziellen Zwecken mit Quellenangabe gestattet.

Der vollständige Text des Berichts ist im Internet unter folgender Adresse veröffentlicht:

<http://www.ombudsman.europa.eu/report/de/default.htm>

Printed in Belgium

GEDRUCKT AUF CHLORFREI GEBLEICHTEM PAPIER

EINLEITUNG

Die Institution des Europäischen Bürgerbeauftragten beging 2005 ihr 10-jähriges Jubiläum. Dieser bedeutende Meilenstein war uns Anlass, darüber nachzudenken, was in diesen ersten zehn Jahren erreicht wurde, und den optimalen Weg für das weitere Vorgehen in der zukünftigen Zusammenarbeit mit unseren wichtigsten Ansprechpartnern zu skizzieren. Bei einer Vielzahl unterschiedlichster von uns organisierter Veranstaltungen konnten wir zahlreiche Einblicke gewinnen, in welchen Bereichen die Beziehungen zu den Organen und Institutionen der Europäischen Union (EU), den Amtskollegen sowie zu Beschwerdeführern und Bürgern ganz allgemein in der Vergangenheit bereits gut funktioniert haben und wo noch Verbesserungsmöglichkeiten bestehen. Doch bevor ich auf die verschiedenen Ideen, die dabei zutage traten, näher eingehe, möchte ich zunächst noch kurz auf die Tätigkeit der Institution in den zurückliegenden zehn Jahren zu sprechen kommen.



Seit September 1995 wurden vom Europäischen Bürgerbeauftragten über 20 000 Beschwerden bearbeitet, hinzu kommt eine große Zahl von Informationsanfragen von Bürgern, die vom Bürgerbeauftragten beantwortet wurden. Bei seinem Ausscheiden aus dem Amt konnte mein Vorgänger, der erste Europäische Bürgerbeauftragte, Jacob SÖDERMAN, als herausragende Leistung darauf verweisen, dass sich die verschiedenen Organe und Institutionen der EU bereit erklärt hatten, gemeinsam mit ihm an der Aufklärung von Beschwerden der Bürger zu arbeiten. Von der Abschaffung von Altersbegrenzungen bei der Personaleinstellung bis hin zu den bei Zahlungsverzug erreichten Verbesserungen, vom verbesserten Zugang zu Dokumenten bis hin zur zunehmenden Achtung der EU-Charta der Grundrechte bewiesen die Organe und Institutionen, dass ihnen daran gelegen ist, gemeinsam mit dem Bürgerbeauftragten die Dienstleistungen für die Bürger weiter zu verbessern. Für diese und noch für viele weitere Erfolge schulden wir, die Bürger der Union, Jacob SÖDERMAN großen Dank.

Neben den Bemühungen um Verbesserungen in der Verwaltungstätigkeit der Union hat die Institution des Europäischen Bürgerbeauftragten große Anstrengungen unternommen, um Beziehungen zu den nationalen, regionalen und lokalen Bürgerbeauftragten in der gesamten Union aufzubauen – immer mit dem Ziel dafür zu sorgen, dass die Rechte, die Bürgern und Einwohnern nach dem EU-Recht zustehen – einschließlich der Grundrechte – Realität werden. Diese Zusammenarbeit vollzieht sich großenteils im Rahmen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, das sich im Verlauf des letzten Jahrzehnts zu einem Instrument von unschätzbarem Wert für die rasche und effektive Bearbeitung der Beschwerden der Bürger entwickelt hat. Das Jahr 2005 war für uns Anlass für eine Bestandsaufnahme dessen, was seit der Errichtung des Netzes 1996 in Straßburg erreicht worden ist, und bot uns Gelegenheit, das weitere gemeinsame Vorgehen festzulegen.

Seit September 1995 ist der Bürgerbeauftragte unermüdlich darum bemüht, auf die Bürger zuzugehen und sie über ihre Rechte und insbesondere ihr Recht auf Beschwerde und Wiedergutmachung zu informieren. Den Erfolg dieser Bemühungen macht die Tatsache deutlich, dass beim Bürgerbeauftragten mittlerweile jeden Monat über 300 Beschwerden eingehen – im Jahr 2005 sogar die bislang höchste Zahl von Beschwerden überhaupt.

Die Beziehungen des Bürgerbeauftragten zu den Organen und Institutionen der EU

Natürlich wäre es noch viel besser, wenn die Bürger den Europäischen Bürgerbeauftragten gar nicht um Rat fragen müssten und wenn sich die betroffenen Verwaltungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt selbst mit den Beschwerden der Bürger befassen würden. Den Bürgern kommt es nicht darauf an, wer ihr Problem löst. Häufig genügt bereits eine Erklärung, eine Begründung, eine Entschuldigung oder ein Rat – dies zu leisten, sind die betroffenen Verwaltungen selbst am besten in der Lage.

Wenn die Bürger das Gefühl haben, sie müssten sich beschweren, dann erwarten sie, dass so schnell und effektiv wie möglich eine Lösung für ihr Problem gefunden wird. Meiner Auffassung nach ist



ein von der Verwaltung vorgelegter Vorschlag zur Beilegung schneller und letztlich für alle Beteiligten zufrieden stellender, denn der Verwaltung wird dann zugute gehalten, dass sie das Problem gelöst hat, dadurch steigt ihre Legitimierung in den Augen des Beschwerdeführers und es entsteht für alle Beteiligten eine „Win-Win“-Situation. Mit anderen Worten: Wie eine öffentliche Verwaltung auf Beschwerden reagiert, ist ein wichtiger Maßstab dafür, wie bürgerorientiert sie arbeitet. Diese zentrale Botschaft habe ich versucht, bei den verschiedenen Veranstaltungen zu vermitteln, die im Jubiläumsjahr gemeinsam mit den Organen und Institutionen der EU ausgerichtet wurden.

Jedes Organ und jede Institution der EU kann ihren Teil dazu beitragen, die Beziehungen zu den Bürgern zu verbessern. Seien es nun Vertragsprobleme, der Zugang zu Dokumenten oder eine Erklärung, weshalb ein Bewerber nicht angenommen wurde – wir alle können aus den Beschwerden lernen, wie wir die Dienstleistungen für die Bürger weiter verbessern können. Am Ende dieses Prozesses steht die Erkenntnis, dass all diejenigen, die zu irgendeinem Zeitpunkt mit den Institutionen in Kontakt kommen – nicht nur diejenigen, die sich beschweren – von der Tätigkeit des Bürgerbeauftragten profitieren.

Beschwerden sind häufig Anzeichen tiefer gehender, komplexer oder systemimmanenter kritischer Aspekte oder Probleme. Zu den Aufgaben des Bürgerbeauftragten gehört es, sowohl diese Probleme als auch Mittel zur Abhilfe und Gegenmaßnahmen aufzuzeigen. Damit ist der Bürgerbeauftragte – neben seiner Funktion als externe Aufsichtsinstanz – zugleich für die Verwaltungsführung eine wertvolle Hilfe, die die Verwaltungen dabei unterstützt, ihre Leistung zu verbessern, indem sie sie auf Schwachpunkte aufmerksam macht.

Ein Instrument, dessen Wert in diesem Kontext gar nicht hoch genug eingeschätzt werden kann, ist der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis. Der Kodex, der 2001 vom Europäischen Parlament angenommen wurde, erklärt den Bürgern, was sie mit Fug und Recht von der europäischen Verwaltung erwarten können. Zugleich dient er den Bediensteten als ein hilfreicher Leitfaden und ermutigt sie, die Einhaltung höchster Standards in der Verwaltung anzustreben. Von der im Jahr 2005 in 24 Sprachen aufgelegten Neuausgabe des Kodex wurden in ganz Europa und in weiteren Ländern über 100 000 Exemplare verteilt. Daraufhin gingen von nationalen Verwaltungen und lokalen Behörden, Schulen und Hochschulen, Ausbildungseinrichtungen und öffentlichen Bibliotheken sowie einzelnen Bürgern Nachfragen nach zusätzlichen Exemplaren zur weiteren Verbreitung ein. Dies kann man mit Recht als eine europäische Erfolgsgeschichte bezeichnen. Der Kodex wurde von Portugal bis Italien, von Wallonien bis Griechenland und von Rumänien bis Kroatien an die Erfordernisse nationaler, regionaler und lokaler Verwaltungen angepasst. Angesichts der Tatsache, dass der europäische Kodex von einem solch breiten Spektrum von Verwaltungen in ganz Europa übernommen wurde, habe ich auch weiterhin die Hoffnung, dass er von allen Organen und Institutionen der EU angenommen werden kann – vielleicht in Form einer interinstitutionellen Vereinbarung. Die Kontakte, die ich in diesem Zusammenhang 2005 mit dem Präsidenten der Europäischen Kommission, José Manuel BARROSO, und den Vizepräsidenten, Margot WALLSTRÖM und Siim KALLAS, geknüpft hatte, erwiesen sich als ausgesprochen positiv, so dass ich guter Hoffnung bin, dass wir auf dem Wege zur Verwirklichung dieses Projekts rasche Fortschritte erzielen werden. Dies wäre ein eindeutiges Signal unserer gemeinsamen Entschlossenheit, auch in Zukunft zum Wohl der Bürger zusammenzuarbeiten.

Als ein sehr ermutigendes Zeichen empfand ich im Jahr 2005, dass von der Kommission eine Mitteilung zur Einführung eines neuen internen Verfahrens für die Reaktion auf Untersuchungen des Bürgerbeauftragten angenommen wurde. Die Mitteilung sieht vor, dass die einzelnen Kommissionsmitglieder sich politisch intensiv für jeden Einzelfall engagieren, wobei jedoch die wichtige Rolle des Generalsekretariats erhalten bleibt. Dieses neue Verfahren, das – so wie ich es sehe – darauf abzielt, Konsistenz und Qualität der Antworten der Kommission zu verbessern und zu gewährleisten, dass den Empfehlungen und Anmerkungen des Bürgerbeauftragten umgehend nachgegangen wird, begrüße ich sehr. Nachdem die Kommission diejenige Institution ist, die rund 70 % der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten betreffen, kommt es entscheidend darauf an, dass die Kommission im Vorgehen gegen Missstände in der Verwaltungstätigkeit eine führende Rolle übernimmt und eine Dienstleistungskultur gegenüber den Bürgern fördert. Der Jahresbericht enthält zahlreiche Beispiele für Fälle, in denen die Kommission bei der Lösung von Problemen, die ihr von mir zur Kenntnis gebracht wurden, tatsächlich schnell und konstruktiv reagiert hat.

Zusammenarbeit im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten

Seit dessen Errichtung arbeitet der Europäische Bürgerbeauftragte im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten eng mit seinen Amtskollegen auf nationaler, regionaler und lokaler



Ebene zusammen. Der zentrale Zweck dieses Netzes ist heute so gültig und so wichtig wie zu Beginn – den Rechten der Bürger und Einwohner nach den Rechtsvorschriften der Gemeinschaft im Alltag praktische Geltung zu verschaffen.

Die Umsetzung der EU-Rechtsvorschriften ist in erster Linie Aufgabe der Verwaltungen in den Mitgliedstaaten. In der Praxis hängt daher die Wahrung der in den Gesetzen der EU verbrieften Rechte weitgehend davon ab, dass die Verwaltungen in ihrer Alltagsarbeit ein hohes Qualitätsniveau einhalten, und auch davon, inwieweit es den Aufsichtsorganen, darunter den Bürgerbeauftragten, gelingt, einen hohen Qualitätsstandard in der Verwaltung zu fördern und im Bedarfsfall wirksame Rechtsmittel bereitzuhalten. Noch mehr an Bedeutung gewinnt dieser Aspekt im Lichte der Tatsache, dass die Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungen der Mitgliedstaaten und den Institutionen der EU an Umfang und Intensität weiter zunimmt. Damit die Rechte geschützt und wirksame Rechtsmittel bereitgestellt werden können, muss die Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungen durch eine ebenso enge Zusammenarbeit zwischen den Bürgerbeauftragten begleitet werden.

Vor diesem Hintergrund habe ich 2005 die Möglichkeit untersucht, die Rolle der Bürgerbeauftragten in der sich entwickelnden europäischen Rechtskultur und politischen Kultur zu festigen und weiterzuentwickeln. Meine Argumentation ging dahin, dass das Verbindungsnetz den Mehrwert, der sich für die Bürger aus dieser Zusammenarbeit ergibt, für die Bürger selbst, aber auch für politische Entscheidungsträger aller Ebenen in der Union deutlicher sichtbar darstellen muss. Auf diesem Gebiet bleibt noch viel zu tun. Wir müssen überzeugend darlegen, dass Vielfalt nicht dazu führen darf, dass – bei der Vielzahl neuer politischer Entwicklungen in der EU, die von den Behörden der Mitgliedstaaten und den Organen und Institutionen der EU immer wieder angestoßen werden – die Bürgerbeauftragten nicht gebührend berücksichtigt werden.

Als ein Beitrag zur Schaffung einer klarer erkennbaren öffentlichen Identität unserer Zusammenarbeit habe ich angekündigt, dass mein Büro Mittel dafür bereitstellen wird, die Nutzung des Internet für die Kommunikation mit den Bürgern und innerhalb des Verbindungsnetzes verstärkt voranzutreiben. Geplant ist die Aufnahme eines interaktiven Leitfadens unter dem Motto „Wo finde ich Hilfe?“ auf der Website des Europäischen Bürgerbeauftragten, über den die Bürger direkt zu dem für sie zuständigen Bürgerbeauftragten auf europäischer, nationaler oder regionaler Ebene weitergeleitet werden. Außerdem wollen wir im Verbindungsnetz im Laufe der nächsten zwei Jahre eine Erklärung ausarbeiten, in der die Bürger darüber informiert werden, was sie erwarten können, wenn sie sich an einen der Bürgerbeauftragten des Verbindungsnetzes wenden. Denkbar wäre die Verabschiedung dieser Erklärung beim sechsten Seminar für nationale Bürgerbeauftragte, das 2007 in Straßburg stattfindet. Ich bin mir zwar durchaus darüber im Klaren, dass eine derartige Erklärung sehr sorgfältig ausgearbeitet werden muss, doch bin ich auch überzeugt, dass unser gemeinsames Verständnis von Funktion und Aufgaben eines Bürgerbeauftragten stark genug ausgeprägt ist, so dass die Ausarbeitung dieser Erklärung innerhalb des von mir vorgeschlagenen Zeitrahmens ein realistisches Unterfangen ist. Eine derartige Erklärung wäre nicht nur für Bürger eine Hilfe, die die Dienste eines Bürgerbeauftragten außerhalb ihres Landes in Anspruch nehmen müssen, sie könnte auch als zentraler Bezugspunkt für die – kollektiven wie individuellen – Beziehungen der Bürgerbeauftragten zu politischen Entscheidungsträgern dienen. Und auch der Prozess der Erarbeitung einer derartigen Erklärung wird mit Sicherheit dazu beitragen, unsere Möglichkeiten, voneinander zu lernen, zu fördern und zu intensivieren und stellt damit bereits an sich eine wertvolle Bereicherung dar. Diese Initiative kann daher nur dazu führen, dass die bisherige Zusammenarbeit weiter verstärkt wird.

Die Beziehungen des Bürgerbeauftragten zu den Bürgern und zu potenziellen Beschwerdeführern

Die Bemühungen des Europäischen Bürgerbeauftragten um eine enge Zusammenarbeit mit den Organen und Institutionen der EU und mit den Bürgerbeauftragten in der gesamten Union dienen einem übergeordneten Ziel – optimale Dienstleistungen für alle Bürger sicherzustellen. Im Hinblick darauf, den Bürgern in der Union auf bestmögliche Weise zu dienen, organisierten wir 2005 im Rahmen der Feierlichkeiten zum 10-jährigen Jubiläum Veranstaltungen für die Medien, NRO, Interessengruppen, regionale und lokale Vertretungen und die Bürger. Es erschien uns sinnvoll, verschiedene Themen in den Mittelpunkt zu stellen, die in den kommenden Jahren mit dazu beitragen könnten, den Bürgern ihr Recht auf Beschwerde beim Bürgerbeauftragten verstärkt bewusst zu machen, um auf diesem Wege die Leistungen der EU-Verwaltung zum Nutzen aller weiter zu verbessern.

Dabei bestand allgemeiner Konsens darüber, dass bei der Verbreitung von Informationen an geeignete Adressatenkreise noch vieles verbessert werden kann. Der Europäische Bürgerbeauftragte sieht sich hier in seiner Öffentlichkeitsarbeit unmittelbar mit zwei Aufgaben konfrontiert: Viele

Bürger wissen gar nicht, was ein Bürgerbeauftragter eigentlich ist, und viele Bürger wissen auch gar nicht, was die EU eigentlich tut. Das gesamte Informationsmaterial, das wir produzieren, muss daher sehr direkt und in für jedermann verständlicher Form auf diese zwei Themen eingehen. Der Internet-Auftritt des Bürgerbeauftragten muss verbessert werden. Wir müssen besser auf potenzielle Beschwerdeführer zugehen. Die Organe und Institutionen der EU müssen die Bürger, mit denen sie in Kontakt stehen, systematisch über ihr Recht auf Beschwerde aufklären.

Außerdem muss es dem Bürgerbeauftragten gelingen deutlich zu machen, dass eine Beschwerde eine ganz einfache Sache ist. Relativ betrachtet, bietet der Bürgerbeauftragte eine schnelle Dienstleistung, die zudem kostenlos und flexibel ist. Und für diejenigen, die negative Reaktionen der Institutionen fürchten, wenn sie sich beschweren, werde ich weiterhin klarmachen, dass jeder Versuch, eine Person, die ihr Recht auf Beschwerde beim Bürgerbeauftragten wahrnimmt, zu benachteiligen oder eine solche Benachteiligung auch nur anzudrohen, als Missstand in der Verwaltungstätigkeit zu werten ist. Die Organe und Institutionen der EU sollten die erforderlichen Schritte ergreifen um zu gewährleisten, dass dies ihren Bediensteten bewusst ist und dass sie sich entsprechend verhalten.

Fazit

Die Europäische Union befindet sich in einer Phase der Bewährung. Die Bürger Frankreichs und der Niederlande haben sich gegen die Ratifizierung der europäischen Verfassung ausgesprochen, die Wahlbeteiligung an den Europawahlen ist weiter rückläufig und die Union kämpft nach wie vor gegen den Eindruck an, bei ihr handle es sich um eine von einer politischen Elite geschaffene bürgerferne Bürokratie. Einer Eurobarometer-Umfrage aus jüngster Zeit zufolge sind nur 38 % der Befragten der Meinung, dass ihre Stimme in der EU zählt.

Das Amt des Europäischen Bürgerbeauftragten wurde geschaffen, um die Union den Bürgern näher zu bringen und der EU-Verwaltung ein „menschliches Gesicht“ zu verleihen. Ein grundlegender Aspekt dieser Institution besteht darin, dass es sich bei dem Bürgerbeauftragten um eine reale Person handelt, die persönlich mit dem einzelnen Bürger kommuniziert – an ihn schreibt, seinen Fall prüft und sich darum kümmert, dass seine Beschwerde bearbeitet wird. Jeder einzelne dieser „Kontakte auf unterster Ebene“ trägt dazu bei, dass die EU-Verwaltung ein menschliches Antlitz erhält und den Bürgern näher gebracht wird. Der Bürgerbeauftragte ist ein wichtiges Element der Strukturen, auf denen das Vertrauen zwischen Bürgern und Institutionen aufbaut. Er kann mithelfen, den konstruktiven Dialog zwischen beiden Seiten voranzubringen.

Ein Beschwerdeführer formulierte es so: „Für mich ist damit der Fall endgültig beigelegt, und ich hoffe, dass nun bei meiner eigenen Tätigkeit eine neue Seite aufgeschlagen werden kann, denn diese ist eng mit Europa verknüpft. Ich möchte Ihnen meinen Dank für Ihre hilfreiche Vermittlung aussprechen. Ihre Institution bietet eine überaus wichtige Hilfe, die den Bürgern die Möglichkeit gibt, schwierige Probleme, die sie mit den europäischen Institutionen haben, einvernehmlich zu lösen.“

Doch der Bürgerbeauftragte kann nicht alleine agieren. Für eine erstklassige Verwaltung zu sorgen, ist eine Aufgabe, die gemeinsam mit den Organen und Institutionen der EU angegangen werden muss. Versprechen einlösen, wirksam Abhilfe schaffen, aus Fehlern lernen, offen handeln und Kontrolle durch die Öffentlichkeit zulassen – dies alles sind wichtige Mittel, um das Vertrauen der Bürger zu gewinnen. Zugleich muss der Bürgerbeauftragte im Zusammenwirken mit seinen nationalen, regionalen und lokalen Amtskollegen systematisch darauf hinarbeiten, dass die Rechte der Bürger in der gesamten Union ohne Einschränkung gewahrt werden. Und nicht zuletzt muss er auch weiter aktiv auf Bürger und potenzielle Beschwerdeführer zugehen, damit die von ihm angebotenen Dienstleistungen besser wahrgenommen werden.

Als Europäischer Bürgerbeauftragter werde ich darum bemüht sein, auf dem aufzubauen, was im ersten Jahrzehnt erreicht wurde und den mir übertragenen Auftrag, die Union den Bürgern näher zu bringen und der EU-Verwaltung ein „menschliches Gesicht“ zu verleihen, zu erfüllen.

Straßburg, den 14. Februar 2006

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



ZUSAMMENFASSUNG

Der elfte Jahresbericht des Europäischen Bürgerbeauftragten an das Europäische Parlament gibt einen Überblick über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2005. Es ist der dritte Jahresbericht von P. Nikiforos DIAMANDOUROS, der sein Amt als Europäischer Bürgerbeauftragter am 1. April 2003 antrat.

GLIEDERUNG DES BERICHTS

Der Bericht umfasst sechs Kapitel und fünf Anhänge. Er beginnt mit einer persönlichen Einleitung des Bürgerbeauftragten, in der er über die wichtigsten Aktivitäten und Erfolge des Jahres Bilanz 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 der Durchführung von Untersuchungen erläutert. Wichtige Neuentwicklungen werden beschrieben und es wird ein Überblick über die im Laufe des Jahres bearbeiteten Beschwerden gegeben, einschließlich einer thematischen Analyse der Ergebnisse der Fälle, die nach einer Untersuchung abgeschlossen wurden. Die Analyse umfasst die wichtigsten rechtlichen Erkenntnisse und Tatsachenfeststellungen, die in den Entscheidungen des Bürgerbeauftragten aus dem Jahre 2005 enthalten sind.

Kapitel 3 besteht aus einer Auswahl von Zusammenfassungen dieser Entscheidungen, die die breite Vielfalt der Themen und Institutionen veranschaulichen, um die es in den Beschwerden und Untersuchungen aus eigener Initiative ging. Es enthält Zusammenfassungen aller in der thematischen Analyse in Kapitel 2 erwähnten Entscheidungen. Die Zusammenfassungen der Entscheidungen über Beschwerden sind zunächst nach der Art der Tatsachenfeststellung bzw. des Ergebnisses und innerhalb dieser Kategorien wiederum nach betroffenem Organ bzw. betroffener Institution gegliedert. Die Zusammenfassungen von Entscheidungen nach Untersuchungen aus eigener Initiative werden am Ende des Kapitels behandelt.

Kapitel 4 betrifft die Beziehungen zu anderen Organen und Institutionen der Europäischen Union. Dabei wird zunächst auf die Bedeutung der konstruktiven Arbeitsbeziehungen des Bürgerbeauftragten zu den Organen und Institutionen eingegangen; anschließend werden die verschiedenen Zusammenkünfte und Veranstaltungen aufgeführt, die diesbezüglich im Jahr 2005 stattfanden.

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

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

Anhang A enthält Statistiken zur Tätigkeit des Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahre 2005. 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 angeblichen Missstände. Anhang E beschreibt das Verfahren zu Wahl des Europäischen Bürgerbeauftragten und berichtet über die Wiederwahl von P. Nikiforos DIAMANDOUROS im Januar 2005.



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 Organe und Institutionen der Gemeinschaft – 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 und auf die Bürger zugeht, um sie über ihre Rechte und die Möglichkeiten, diese wahrzunehmen, zu informieren.

Beschwerden und Untersuchungen im Jahr 2005

Im Jahr 2005 gingen insgesamt 3 920 Beschwerden ein; das sind 5 % mehr als 2004¹. Ein Rekordanteil von 59 % aller im Laufe des Jahres 2005 eingegangenen Beschwerden wurde auf elektronischem Wege übermittelt, und zwar entweder per E-Mail oder mit Hilfe des Beschwerdeformulars auf der Website des Bürgerbeauftragten. 3 705 Beschwerden kamen direkt von Einzelpersonen, 215 von Vereinigungen oder Unternehmen.

In über 75 % der Fälle konnte der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer helfen, indem er eine Untersuchung des Falles einleitete, diesen an eine zuständige Stelle weiterleitete oder ihn darüber informierte, wohin sich der Beschwerdeführer für eine rasche und effektive Lösung des Problems wenden sollte. Im Laufe des Jahres wurden insgesamt 338 neue Untersuchungen aufgrund von Beschwerden eingeleitet (darunter eine gemeinsame Untersuchung, die sich mit 389 Einzelbeschwerden befasste). Darüber hinaus nahm der Bürgerbeauftragte aus eigener Initiative fünf Untersuchungen auf.

Im Jahre 2005 befasste sich der Europäische Bürgerbeauftragte mit insgesamt 627 Untersuchungen, darunter 284, die aus dem Jahr 2004 übernommen wurden.

Wie in den Vorjahren betrafen die meisten Untersuchungen die Europäische Kommission (68 % 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 Hauptziel der Beschwerden der Bürger ist. 73 Untersuchungen betrafen das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO), 58 das Europäische Parlament und 14 den Rat der Europäischen Union.

Die meisten Vorwürfe wegen angeblicher Missstände in der Verwaltungstätigkeit bezogen sich auf mangelnde Transparenz einschließlich Informationsverweigerung (188 Fälle), ungerechte Behandlung oder Machtmissbrauch (132 Fälle), Diskriminierung (103 Fälle), unbefriedigende Verfahren (78 Fälle), vermeidbare Verzögerungen (73 Fälle), Nachlässigkeit (44 Fälle), Pflichtversäumnisse, d. h. Versäumnisse der Europäischen Kommission, ihrer Rolle als „Hüterin der Verträge“ gegenüber den Mitgliedstaaten nachzukommen (37 Fälle) und Rechtsfehler (29 Fälle).

Insgesamt 3 269 Einzel-Informationensuchen gingen per E-Mail ein, während es 2004 rund 3 200 und 2003 ungefähr 2 000 waren.

Die Ergebnisse der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten

2005 schloss der Bürgerbeauftragte 312 Untersuchungen ab, davon 302 Untersuchungen aufgrund von Beschwerden und zehn Untersuchungen aus eigener Initiative. Folgende Feststellungen wurden getroffen:

¹ Hierbei ist festzuhalten, dass 335 dieser Beschwerden denselben Sachverhalt betrafen und im Rahmen einer gemeinsamen Untersuchung behandelt wurden (siehe Zusammenfassung der Entscheidung 3452/2004/JMA et al. im Abschnitt „Kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit“).

Kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit

In 114 Fällen ergab die Untersuchung des Bürgerbeauftragten, dass kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorlag. Dabei handelt es sich nicht unbedingt um ein negatives Ergebnis für den Beschwerdeführer, erhält er doch zumindest von dem betreffenden Organ oder der betreffenden Institution eine umfassende Erklärung für dessen/deren Handlungsweise oder eine Entschuldigung. Zum Beispiel:

- Die Europäische Kommission erläuterte die Gründe für ihre Entscheidung, gegen die spanischen Behörden keine Untersuchung wegen angeblicher Diskriminierung aufgrund der sexuellen Ausrichtung einzuleiten. Die von den Beschwerdeführern – einem spanischen Staatsangehörigen und einem argentinischen Staatsangehörigen – angeführten spezifischen Probleme lagen nach Bekunden der Kommission außerhalb des Geltungsbereichs des Gemeinschaftsrechts. Entsprechend der Empfehlung der Kommission, auf einzelstaatlicher Ebene Rechtsmittel einzulegen, richteten die Beschwerdeführer eine Beschwerde an den spanischen Bürgerbeauftragten. (1687/2003/JMA)
- Einer Beschwerde des European Citizen Action Service (ECAS) nachgehend, befand der Bürgerbeauftragte die von der Kommission angewandten Mindeststandards für die Anhörung der Beteiligten zur Zukunft der Strukturfonds für hinreichend klar, auch seien sie von der Kommission im fraglichen Fall eingehalten worden. Er schloss dabei allerdings nicht aus, dass die Mindeststandards möglicherweise verständlicher formuliert werden könnten oder dass ein verstärkt sektorübergreifender und ganzheitlicher Ansatz bei der Anhörung in manchen Fällen angebracht sein könnte, und unterrichtete ECAS über die Möglichkeit, entsprechende Vorschläge an die Kommission zu richten. (948/2004/OV)
- Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten zur kostenlosen Ausleihe von Büchern aus öffentlichen Bibliotheken trug dazu bei, dass zum einen die Gründe für die Entscheidung der Kommission klargelegt wurden, ein Verletzungsverfahren gegen Spanien einzuleiten, und dass zum anderen die Möglichkeiten aufgezeigt wurden, wie sich die einschlägige Gemeinschaftsrichtlinie bestimmungsgemäß umsetzen lässt, ohne dass deshalb die kostenlose Ausleihe entfallen muss. Der Bürgerbeauftragte wurde in diesem Fall aufgrund von 389 Beschwerden tätig, in denen geltend gemacht wurde, die Entscheidung der Kommission, dieses Verfahren gegen Spanien einzuleiten, untergrabe die Existenz von öffentlichen Bibliotheken als ein grundlegender öffentlicher Dienst und richte sich gegen das Grundrecht der Bürger auf Zugang zur Kultur. Die Untersuchung wurde abgeschlossen, nachdem der Bürgerbeauftragte unterrichtet worden war, dass die Kommission die Angelegenheit an den Europäischen Gerichtshof verwiesen hatte. (3452/2004/JMA et al.)

Selbst wenn der Bürgerbeauftragte keinen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt, kann er das Organ oder die Institution auf Möglichkeiten für eine künftige Verbesserung der Qualität seiner/ihrer Verwaltung hinweisen. Er macht dann eine weitere Anmerkung, wie zum Beispiel in den folgenden Fällen:

- Der Bürgerbeauftragte empfahl der Kommission, ihre internen Vorschriften für Telefonprotokolle im Rahmen von Ausschreibungen zu überarbeiten. Dem war eine Untersuchung der Angemessenheit eines Telefongesprächs zwischen den Dienststellen der Kommission und dem ebenfalls als Bieter auftretenden Konkurrenten des Beschwerdeführers vorangegangen. Der Bürgerbeauftragte konnte keine Unangemessenheit feststellen, merkte jedoch an, dass es für die Kommission einfacher gewesen wäre, die Bedenken des Beschwerdeführers zu entkräften, wenn sie in der Lage gewesen wäre, ein schriftliches Protokoll des betreffenden Telefongesprächs vorzulegen. (1808/2004/JMA)
- Nach einer Untersuchung von Beschwerden, die Kommission und der Rat hätten es versäumt, in unmittelbarer Nähe ihrer Hauptgebäude in Brüssel genügend Parkplätze für Menschen mit Behinderungen auszuweisen, begrüßte der Bürgerbeauftragte, dass die Organe die belgischen Behörden aufforderten, für zusätzliche Parkplätze zu sorgen und bat darum, ihn über die Ergebnisse dieser Bemühungen auf dem Laufenden zu halten. Außerdem forderte der Bürgerbeauftragte den Rat auf, seine Vorschrift zu überprüfen, nach der der Zugang zu Parkplätzen des Rates für Menschen mit Behinderungen aus Sicherheitsgründen eingeschränkt ist; er empfahl dem Rat, in dieser Sache dem Beispiel der Kommission zu folgen. (2415/2003/JMA und 237/2004/JMA)
- Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass die Kommission – mit Blick auf größere Effizienz und Transparenz in ihren Beziehungen zu den Bürgern – ihre Verfahren für die Bearbeitung von



Beschwerden über die Verwendung von EU-Finanzhilfen erklären könnte. Dieser Empfehlung lag eine Untersuchung des Bürgerbeauftragten zugrunde, bei der es um die Bearbeitung einer Beschwerde über die Kürzung einer Beihilfe der Regionalbehörden von Madrid durch die Kommission ging. Die Kommission erklärte sich daraufhin bereit, dem Beschwerdeführer Informationen zukommen zu lassen; sie entschuldigte sich beim Beschwerdeführer dafür, dass sie ihn erst so spät über ihre Bearbeitung seiner Beschwerde unterrichtet hatte. (274/2004/JMA)

- Das Europäische Amt für Personalauswahl (EPSO) willigte ein, bei künftigen Auswahlverfahren klarzustellen, dass (i) eine Einladung zur Teilnahme am Vorauswahltest nicht bedeutet, dass bereits umfassend geprüft wurde, ob der betreffende Bewerber die Zulassungsbedingungen erfüllt, und (ii) die schriftlichen Prüfungen von Bewerbern, bei denen im Nachhinein festgestellt wird, dass sie die Zulassungsbedingungen nicht erfüllen, nicht benotet werden. Diese Erklärung ging auf eine weitere Anmerkung des Bürgerbeauftragten zurück, die dieser im Lichte der Untersuchung einer Beschwerde eines ungarischen Bürgers durchgeführt hatte, der sich um die Teilnahme an einem offenen Auswahlverfahren für die Position eines Hilfsübersetzers beworben hatte. Nach Auffassung des Bürgerbeauftragten würde ein entsprechender Hinweis dazu beitragen, Missverständnisse zu vermeiden und das Verhältnis zu den Bewerbern verbessern. (839/2004/MHZ)

Durch das Organ bzw. die Institution und im Wege einer einvernehmlichen Lösung beigelegte Fälle

Nach Möglichkeit versucht der Bürgerbeauftragte, ein positives Ergebnis zu erreichen, das sowohl den Beschwerdeführer als auch das Organ/die Institution, gegen das/die sich die Beschwerde richtet, zufrieden stellt. Für das Erzielen derartiger Ergebnisse, die zur Verbesserung der Beziehungen zwischen den Organen und Institutionen und den Bürgern beitragen können und mit denen sich ein kosten- und zeitaufwändiger Rechtsstreit vermeiden lässt, ist eine Zusammenarbeit der Organe und Institutionen der Gemeinschaft von entscheidender Bedeutung.

Im Laufe des Jahres 2005 wurden 89 Fälle nach einer beim Bürgerbeauftragten eingegangenen Beschwerde durch das betreffende Organ oder die betreffende Institution selbst beigelegt. Hierzu gehörten unter anderem folgende Fälle:

- In einem Fall, in dem ein deutscher Wissenschaftsjournalist Beschwerde wegen Zahlungsverzugs seitens der Kommission eingelegt hatte, erläuterte die Kommission die Gründe für die verspätete Zahlung und erklärte sich zur Zahlung von Verzugszinsen bereit. Sie bestätigte außerdem, dass sie in der Zwischenzeit Maßnahmen ergriffen hatte, um die Bezahlung von Gutachtern zu beschleunigen. Der Beschwerdeführer teilte später mit, dass sein jüngster Auftrag innerhalb von nur 30 Tagen bezahlt worden sei. (1266/2005/MF)
- Der Rat unterstützte den Bürgerbeauftragten bei der Beilegung eines Falles, in dem es um die Kündigung des Vertrags eines zivilen IT-Experten bei der Polizeimission der Europäischen Union (EUPM) in Sarajevo ging. Die EUPM willigte daraufhin ein, dem Beschwerdeführer die bis zur regulären Beendigung seines Vertrags fällige Vergütung zu zahlen. Was die Forderung des Beschwerdeführers anging, alle gegen ihn vorgebrachten Vorwürfe zurückzunehmen, teilte der Bürgerbeauftragte mit, dass der Beschwerdeführer berechtigt sei, die Feststellung des Bürgerbeauftragten in seinem früheren Fall als Reinwaschung seines Namens zu betrachten, nachdem der Bürgerbeauftragte in diesem Falle bestätigt hatte, dass das Recht des Beschwerdeführers auf Verteidigung nicht gewahrt worden sei. (471/2004/OV)
- Die Kommission gab zwei Schreiben, die sie im Rahmen eines Verletzungsverfahrens an die Behörden des Vereinigten Königreichs geschickt hatte, sowie das Antwortschreiben des Vereinigten Königreichs frei und entschuldigte sich für die Verzögerung bei der Bearbeitung des Antrags auf Freigabe dieser Dokumente. Nach weiteren Untersuchungen willigte die Kommission auch ein, den Beschwerdeführern Zugang zu drei CD-ROMs zu gewähren, welche die Informationen enthielten, die das Vereinigte Königreich zur Unterstützung seiner Argumentation der Kommission zugesandt hatte. Das Verletzungsverfahren betraf die angebliche Nichteinhaltung von Gemeinschaftsrecht in Bezug auf eine große Deponie in der Nähe des Wohngebiets der Beschwerdeführer durch das Vereinigte Königreich. (3381/2004/TN)

Wenn der Bürgerbeauftragte einen Missstand in der Verwaltungstätigkeit feststellt, bemüht er sich stets um eine einvernehmliche Lösung, wann immer dies möglich ist. Mitunter lässt sich eine einvernehmliche Lösung herbeiführen, wenn das betreffende Organ oder die betreffende Institution



dem Beschwerdeführer eine Entschädigung anbietet. Ein solches Angebot erfolgt immer freiwillig, d. h. ohne Anerkennung einer rechtlichen Verpflichtung und ohne Schaffung eines Präzedenzfalls.

2005 wurden 22 einvernehmliche Lösungen vorgeschlagen. Sieben Fälle wurden abgeschlossen, nachdem eine einvernehmliche Lösung erzielt wurde (darunter ein Fall, bei dem der Vorschlag bereits 2004 erfolgte). Am Jahresende 2005 wurden 18 Vorschläge noch geprüft, darunter zwei Fälle, in denen der Bürgerbeauftragte die Kommission ersuchte, von ihr zuvor abgelehnte Vorschläge aus dem Jahr 2004 nochmals zu prüfen. Im Jahr 2005 wurden unter anderem folgende einvernehmliche Lösungen herbeigeführt:

- Die Kommission erklärte sich bereit, einem Beschwerdeführer, dessen Fall nicht ordnungsgemäß und fristgerecht bearbeitet worden war, 596 EUR Entschädigung zu zahlen. Die Kommission bestätigte, dass der Beschwerdeführer aufgrund mehrerer Missverständnisse und Verwaltungsfehler eine Zahlung nicht fristgerecht erhalten hatte. Weiter führte sie aus, dass sie sich aufgrund verschiedener vom Bürgerbeauftragten genannter Aspekte sowie der besonderen Umstände des Falls veranlasst sehe, eine Entschädigungszahlung in Höhe von 596 EUR an den Beschwerdeführer vorzuschlagen. Diese Summe entsprach den für die ausstehende Zahlung aufgelaufenen Verzugszinsen. (1772/2004/GG)
- Nach der Untersuchung der in Finnland durchgeführten Informationskampagne des Europäischen Parlaments für die Europawahlen im Juni 2004 sagte das Parlament zu, dass sein Informationsbüro in Helsinki künftig dem Thema Sprachen noch mehr Aufmerksamkeit widmen werde. Folktinget, das Repräsentationsorgan der Finnlandschweden, hatte Beschwerde darüber geführt, dass ein Teil der Informationskampagne nur in finnischer Sprache veröffentlicht worden war. Das Parlament bestätigte Mängel der Kampagne und bekräftigte, dass der Anteil der schwedischsprachigen Minderheit an der finnischen Gesamtbevölkerung für den Status des Schwedischen als Amtssprache der EU oder für den ihr nach der finnischen Verfassung gewährten Status nicht ausschlaggebend sei. (1737/2004/TN)
- Die Kommission willigte als Vergleichsangebot ein, einer portugiesischen Bürgerin 1 000 EUR zu zahlen. Zuvor hatte die Kommission bestätigt, dass es ihr möglich gewesen wäre, die Beschwerdeführerin bereits von deren Arbeitsaufnahme darüber zu unterrichten, dass sie die Tätigkeit nicht ausüben dürfe. Die Beschwerdeführerin machte unfaires Verhalten seitens der Kommission geltend, da diese die Entscheidung, dass sie nicht als Telefonistin in einem Call-Center beschäftigt werden dürfe, erst getroffen hatte, nachdem sie die Stelle bereits angetreten hatte. Außerdem wurden von der Beschwerdeführerin die von der Kommission angeführten Vorschriften angefochten, die die Kommission veranlasst hatten, ihr die Zulassung für die Tätigkeit zu verweigern. Die Kommission teilte die Auffassung des Bürgerbeauftragten nicht, dass bei der Anwendung der fraglichen Vorschriften im Fall der Beschwerdeführerin ein möglicher Missstand in der Verwaltungstätigkeit vorgelegen habe. (1336/2003/IP)

Kritische Anmerkungen, Empfehlungsentwürfe und Sonderberichte

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

Eine kritische Anmerkung erfolgt in der Regel dann, wenn seitens des betreffenden Organs oder der betreffenden Institution keine Abhilfe mehr möglich ist, wenn der festgestellte Missstand offensichtlich keine generellen Auswirkungen hat und keine weiteren Maßnahmen seitens des Bürgerbeauftragten geboten scheinen. Eine kritische Anmerkung bestätigt dem Beschwerdeführer, dass seine Beschwerde berechtigt ist, und weist das betreffende Organ bzw. die betreffende Institution darauf hin, was falsch gemacht wurde, um so zur Vermeidung von künftigen Missständen in der Verwaltungstätigkeit beizutragen. Im Jahr 2005 machte der Bürgerbeauftragte 29 kritische Anmerkungen. Zum Beispiel:

- Der Bürgerbeauftragte kritisierte den Rat, weil dieser es versäumt hatte, einen Antrag auf Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten sachgerecht und sorgfältig zu bearbeiten. Die vorangegangene Untersuchung hatte ergeben, dass – entgegen der ursprünglichen Auskunft des Rates gegenüber dem Beschwerdeführer bezüglich der Zahl einschlägiger Dokumente – tatsächlich zahlreiche weitere Dokumente existierten. Als Ergebnis der Untersuchung des Bürgerbeauftragten erhielt der Beschwerdeführer Zugang zu den zusätzlichen Dokumenten. Da der Rat zwischenzeitlich neue interne Vorschriften zu diesem Bereich erlassen hatte, merkte der Bürgerbeauftragte an, er gehe davon aus, dass derartige Probleme in Zukunft nicht mehr auftreten würden. (1875/2005/GG)



- Der Bürgerbeauftragte kritisierte die Kommission, weil sie eine Zahlung an ein deutsches Kleinunternehmen, das als Subunternehmer am Projekt Galilei beteiligt war, zu spät geleistet hatte. Bei der Untersuchung wurde allerdings ein allgemeiner gelagertes Problem deutlich – der betreffende Vertragsrahmen enthielt nämlich keinerlei Hinweis, mit dem der Hauptauftragnehmer verpflichtet oder dazu angehalten worden wäre, im Falle von Zahlungsverzug seitens der Kommission für Subunternehmer Verzugszinsen zu verlangen. Der Bürgerbeauftragte regte daher an, die Kommission solle erwägen, ihre Standardverträge dahingehend zu ändern, dass bei Zahlungsverzug automatisch Verzugszinsen fällig werden. Die Kommission bekräftigte, sie werde in künftigen Standardverträgen Zinszahlungen an kleine und mittlere Unternehmen berücksichtigen, soweit dies mit den finanziellen Interessen der Gemeinschaft und den geltenden Rechtsvorschriften vereinbar ist. (530/2004/GG)
- Der Bürgerbeauftragte kritisierte OLAF für den Umgang mit Informationen über den Verdacht unrechtmäßiger Vorfälle bei einem Organ der Gemeinschaft, den ein deutscher Beamter dem Amt übermittelt hatte. Der Beschwerdeführer machte geltend, er sei von OLAF nicht unterrichtet worden, mit welcher Bearbeitungszeit für die Untersuchung seiner Beschwerde zu rechnen sei. Der Bürgerbeauftragte gelangte zu der Auffassung, dass nach den Vorschriften OLAF verpflichtet sei, Informanten darüber zu unterrichten, mit welcher Bearbeitungszeit das Amt für die Durchführung seiner Untersuchungen rechne. (140/2004/PB)

Es ist wichtig, dass die Organe und Institutionen kritischen Anmerkungen des Bürgerbeauftragten nachgehen und Maßnahmen zur Lösung noch offener Probleme und zur künftigen Vermeidung von Missständen ergreifen. Im Jahr 2005 informierte die Kommission den Bürgerbeauftragten über ihre Folgemaßnahmen zu 18 kritischen Anmerkungen. Folgende Beispiele können angeführt werden:

- Ein Fall, in dem der Bürgerbeauftragte die Kommission kritisiert hatte, weil sie keine angemessene Erklärung für die Dauer einer Untersuchung gegeben hatte, die sich über fast drei Jahre hinzog. Die Kommission, die zunächst auf allgemeine Faktoren wie Arbeitsüberlastung verwiesen hatte, durch die es zu Verzögerungen kommen könne, teilte dem Bürgerbeauftragten mit, dass sie sich – sollte ein derartiger Fall künftig auftreten – darum bemühen werde, die Umstände genauer zu erläutern. (2229/2003/MHZ)
- Ein Fall, in dem der Bürgerbeauftragte die Kommission wegen ihrer Reaktion auf das Auskunftsersuchen eines Beschwerdeführers kritisiert hatte, der bei der Vertretung der Kommission in Kopenhagen um Auskunft über die Verarbeitung personenbezogener Daten über ihn ersucht hatte. Die Kommission äußerte ihr Bedauern darüber, dass ihre Vertretung gegen die Datenschutzvorschriften der Gemeinschaft verstoßen hatte und teilte mit, sie werde die Vertretung darauf hinweisen, dass die Datenschutzvorschriften stets einzuhalten sind. (224/2004/PB)

Wenn der Missstand in der Verwaltungstätigkeit besonders schwer wiegend ist, allgemeine Auswirkungen hat oder es dem betreffenden Organ oder der betreffenden Institution noch möglich ist, den Missstand zu beseitigen, unterbreitet der Bürgerbeauftragte in der Regel einen Empfehlungsentwurf. Das betreffende Organ bzw. die betreffende Institution muss dem Bürgerbeauftragten binnen drei Monaten eine begründete Stellungnahme übermitteln.

Im Jahr 2005 wurden 20 Empfehlungsentwürfe unterbreitet. Darüber hinaus führten acht Empfehlungsentwürfe aus dem Jahr 2004 im Laufe des Jahres 2005 zu Entscheidungen. Neun Fälle wurden 2005 mit der Annahme des entsprechenden Empfehlungsentwurfs durch das Organ bzw. die Institution abgeschlossen. Aus drei Fällen ergab sich ein Sonderbericht an das Europäische Parlament. Sechs Fälle wurden aus anderen Gründen abgeschlossen. Zum Jahresende 2005 wurden 11 Empfehlungsentwürfe noch geprüft. Angenommen wurden 2005 Empfehlungsentwürfe u. a. in folgenden Fällen:

- Die Kommission erklärte sich bereit, an einen französischen Journalisten eine Entschädigung in Höhe von 56 000 EUR zu zahlen. Dies war die höchste Entschädigung, die jemals aufgrund einer Beschwerde beim Bürgerbeauftragten gezahlt wurde. Grund war die Feststellung des Bürgerbeauftragten, dass die Kommission den begründeten Erwartungen des Beschwerdeführers nicht nachgekommen war. Die Kommission hatte ihre finanzielle Beteiligung an einem Projekt des Beschwerdeführers storniert. (2111/2002/MF)
- Die Kommission hob die Altersgrenze von 30 Jahren als Auswahlkriterium für Praktika bei der Kommission auf. Vorausgegangen war eine Beschwerde über die Regelungen für Praktika. Der Bürgerbeauftragte stellte fest, dass verschiedene weitere Organe und Institutionen der Gemeinschaft für ihre Praktikumsprogramme eine Altersgrenze vorgeben. Er kündigte daher eine Untersuchung dieser Programme aus eigener Initiative an. (2107/2002/(BB)PB)



- Die Kommission willigte ein, ein Schreiben des portugiesischen Finanzministers bezüglich des Defizitverfahrens gegen Portugal öffentlich zugänglich zu machen. Zuvor hatte die Kommission einem Mitglied des Europäischen Parlaments den Zugang zu dem Schreiben mit der Begründung verwehrt, durch eine Offenlegung werde der Schutz des öffentlichen Interesses im Hinblick auf die Finanz-, Währungs- und Wirtschaftspolitik Portugals untergraben. Der Bürgerbeauftragte wandte sich daraufhin an die portugiesischen Behörden, die ihm mitteilten, dass das Schreiben bei der aktuellen Haushaltslage des Landes keine Aspekte beinhalte, die sich auf die Wirtschafts- und Finanzpolitik Portugals auswirken könnten. (116/2005/MHZ)

Wenn ein Organ oder eine Institution der Gemeinschaft nicht zufrieden stellend auf einen Empfehlungsentwurf reagiert, kann der Bürgerbeauftragte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vorlegen. Dieser stellt die äußerste Waffe des Bürgerbeauftragten dar und ist die letzte Maßnahme, die er in Bearbeitung des Falles ergreift, da die Annahme einer Entschließung und die Ausübung der Befugnisse des Parlaments Sache der politischen Bewertung durch das Parlament sind. Im Jahr 2005 wurden drei Sonderberichte verfasst:

- Der Bürgerbeauftragte legte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht vor, nachdem der Rat keine stichhaltige Begründung dafür vorgelegt hatte, dass seine Tagungen nicht öffentlich stattfinden, wenn der Rat in seiner Eigenschaft als Gesetzgeber tätig wird. Die Untersuchung des Bürgerbeauftragten ging auf eine Beschwerde des deutschen MEP Elmar BROK und eines Vertreters der Jungen Union zurück, in der diese geltend machten, die Geschäftsordnung des Rates stehe nicht in Einklang mit dem Vertrag über die Europäische Union, dem zufolge Entscheidungen des Rates und der anderen Organe und Institutionen der Gemeinschaft möglichst offen getroffen werden. Der Bürgerbeauftragte empfahl dem Rat, seine Weigerung, öffentlich zu tagen, wann immer er in seiner Eigenschaft als Gesetzgeber tätig wird, zu überprüfen. (2395/2003/GG)
- Der Bürgerbeauftragte legte dem Europäischen Parlament einen Sonderbericht zu den Angaben vor, die das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF) im Rahmen der Untersuchung einer Beschwerde durch den Bürgerbeauftragten gemacht hatte. Die Untersuchung bezog sich auf einen Bestechungsvorwurf seitens OLAF, die als gegen einen bestimmten Journalisten gerichtet verstanden werden konnte. Der Journalist legte daraufhin eine weitere Beschwerde beim Bürgerbeauftragten ein, in der er die Beschuldigung erhob, mit den im Zuge der Untersuchung gemachten Angaben habe OLAF versucht, den Bürgerbeauftragten irreführen und die Untersuchung zu manipulieren. In seinem Sonderbericht sprach der Bürgerbeauftragte die Empfehlung aus, OLAF solle einräumen, dass das Amt in seinen Einlassungen gegenüber dem Bürgerbeauftragten im Zusammenhang mit dessen Untersuchungen unrichtige und irreführende Angaben gemacht hatte. Der Bürgerbeauftragte vertrat die Auffassung, dass der Fall eine Frage von grundsätzlicher Bedeutung aufwerfe, die Auswirkungen auf das Vertrauen habe, das die Bürger den Organen und Institutionen der EU entgegenbringen. (2485/2004/GG)
- Der Bürgerbeauftragte übermittelte einen Sonderbericht an das Europäische Parlament, nachdem er festgestellt hatte, dass die unterschiedliche finanzielle Behandlung von EU-Bediensteten mit Kindern mit spezifischen Bedürfnissen eine ungerechtfertigte Diskriminierung darstelle. Er erarbeitete einen Empfehlungsentwurf dahingehend, dass die Kommission die erforderlichen Schritte einleiten solle um zu gewährleisten, dass die Eltern von Kindern mit spezifischen Bedürfnissen, die aufgrund der Schwere ihrer Behinderung nicht in Europäische Schulen aufgenommen werden, nicht verpflichtet sein sollten, sich an den Bildungskosten für ihre Kinder zu beteiligen. Während die Kommission in ihrer Antwort ihre grundsätzliche Bereitschaft bekundete, die gegenwärtige Politik unter dem Vorbehalt haushaltspolitischer Sachzwänge, die im Rahmen des Haushaltsplanungsprozesses behandelt werden könnten, zu überprüfen, stellte der Bürgerbeauftragte in seinem Fazit fest, dass dies keine unmissverständliche Annahme des Empfehlungsentwurfs darstelle. (1391/2002/JMA et al.)

Untersuchungen aus eigener Initiative

Der Bürgerbeauftragte nimmt seine Befugnis zu Initiativuntersuchungen in zwei Hauptfällen wahr. Erstens kann er eine solche Untersuchung zu einem möglichen Missstand in der Verwaltungstätigkeit einleiten, wenn eine Beschwerde von einer nicht berechtigten Person eingereicht wurde (d. h. wenn der Beschwerdeführer kein Bürger der Union oder keine natürliche oder juristische Person mit Wohnort oder satzungsmäßigem Sitz in einem Mitgliedstaat der Union ist). Drei derartige Untersuchungen aus eigener Initiative wurden 2005 eingeleitet. Seine Befugnis zu Initiativuntersuchungen kann der Bürgerbeauftragte ebenfalls wahrnehmen, um sich mit einem offensichtlich



allgemeinen Problem bei den Organen und Institutionen zu befassen. Zwei derartige aus eigener Initiative eingeleitete Untersuchungen wurden im Laufe des Jahres 2005 durchgeführt, darunter der folgende Fall:

- Der Bürgerbeauftragte nahm eine Untersuchung aus eigener Initiative in der Frage vor, ob den Bewerbern Zugang zu den von den Prüfungsausschüssen festgelegten Bewertungskriterien gewährt werden sollte. Die Untersuchung ging zurück auf drei Fälle betreffend die Informationen, die den Bewerbern in Einstellungsverfahren zur Verfügung stehen. Die Antworten von EPSO auf diese Fälle enthielten ausführliche zusätzliche Informationen, die den Beschwerdeführern halfen, ihre Benotung zu verstehen. Da die Fälle wichtige faktische und rechtliche Fragen allgemeinerer Art aufwarfen, entschied der Bürgerbeauftragte, eine Initiativuntersuchung einzuleiten. (OI/5/2005/PB)

Weitere Analyse

Diese und andere Fälle werden im letzten Abschnitt von Kapitel 2 im Jahresbericht unter folgenden thematischen Blickwinkeln beleuchtet: Offenheit und Datenschutz, die Kommission als „Hüterin der Verträge“, Ausschreibungen, Verträge und Beihilfen/Zuschüsse sowie Einstellungs- und Personalfragen.

Kapitel 3 des Berichts enthält Zusammenfassungen von 65 der insgesamt 312 Entscheidungen, mit denen Fälle im Jahr 2005 abgeschlossen wurden. Die Zusammenfassungen lassen das Spektrum der von den Untersuchungen des Bürgerbeauftragten betroffenen Sachgebiete und Institutionen sowie die verschiedenen Arten von Feststellungen erkennen.

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

Beziehungen zu den Organen und Institutionen der EU

Damit der Bürgerbeauftragte positive Ergebnisse für die Bürger erzielen kann, sind konstruktive Arbeitsbeziehungen zu den Organen und Institutionen der Europäischen Union von entscheidender Bedeutung. Die Kooperation erfolgt in Form regelmäßiger Zusammenkünfte und gemeinsamer Veranstaltungen, bei denen der Bürgerbeauftragte und seine Gesprächspartner ein besseres Verständnis für die Arbeit des anderen erlangen. Außerdem beraten sie darüber, wie die Rechte der Bürger am besten verteidigt und gefördert werden können, und ermitteln Bereiche, in denen sie künftig zusammenarbeiten können.

Der Bürgerbeauftragte nutzte den zehnten Jahrestag der Gründung der Institution als Anlass, die im Laufe des ersten Jahrzehnts entwickelten konstruktiven Beziehungen weiter auszubauen. Am 17. November 2005 gab er ein offizielles Essen für die Präsidenten und Generalsekretäre der Organe der EU und die Leiter der Einrichtungen und Agenturen der EU. An dem Essen nahmen 45 Vertreter von Organen, Institutionen und Agenturen der EU aus der gesamten Union teil. Ziel der Veranstaltung war es, die Entschlossenheit des Bürgerbeauftragten hervorzuheben, auch in den kommenden Jahren gemeinsam mit allen Organen, Institutionen und Agenturen der EU darauf hinzuarbeiten, die Qualität der Verwaltung der EU weiter zu verbessern. Angesichts der Tatsache, dass rund 70 % der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen die Kommission betreffen, war Kommissionspräsident José Manuel BARROSO gebeten worden, die Grundsatzrede zu halten. Der Kommissionspräsident gab in seiner Rede einen Überblick über die Vorteile des von der Kommission angenommenen neuen internen Verfahrens für Reaktionen auf Untersuchungen des Bürgerbeauftragten. Der Bürgerbeauftragte ergriff die Gelegenheit, seine Rolle nicht nur als externes Kontrollinstrument, sondern auch als eine wertvolle Ressource für die Verwaltungsführung herauszustellen – eine Ressource, die in der Lage ist, den Verwaltungen dabei zu helfen, ihre Leistungsfähigkeit zu verbessern, indem sie ihre Aufmerksamkeit auf verbesserungsfähige Bereiche lenkt.

Diese Botschaft wiederholte der Bürgerbeauftragte im Laufe des Jahres bei einer Reihe weiterer Zusammenkünfte mit Mitgliedern der Organe und Institutionen und deren Bediensteten. Diese Veranstaltungen beinhalteten auch Darstellungen der Arbeit des Bürgerbeauftragten, in denen er Ratschläge gab, wie am besten auf Beschwerden reagiert werden sollte und wie Verwaltungsverfahren verbessert werden können. Von besonderem Interesse war in diesem Zusammenhang die Zusammenkunft mit dem Kollegium der Kommissare am 25. Mai 2005. Außerdem wurden bei den Zusammenkünften im Laufe des Jahres Initiativen untersucht, mit denen die interinstitutionelle



Zusammenarbeit verbessert und der Austausch von Informationen und bewährten Verfahren mit wichtigen Akteuren vertieft werden könnte. Themen weiterer Zusammenkünfte waren die Prioritäten des Bürgerbeauftragten und die Mittel, die zur Umsetzung dieser Prioritäten benötigt werden, wobei insbesondere der Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten für 2006 im Mittelpunkt stand.

Der Bürgerbeauftragte erstattet dem Europäischen Parlament jährlich Bericht und informiert die Abgeordneten regelmäßig über seine Tätigkeiten, indem er ihnen das ganze Jahr über seine Veröffentlichungen zukommen lässt. Im Jahr 2005 wurden den Mitgliedern des Europäischen Parlaments neun Veröffentlichungen zugeleitet. Ein fruchtbares Arbeitsverhältnis besteht zwischen dem Bürgerbeauftragten und dem Petitionsausschuss des Parlaments, das gegebenenfalls auch die gegenseitige Weiterleitung von Fällen einschließt, um so den bestmöglichen Dienst am Bürger zu gewährleisten. Der Bürgerbeauftragte berät außerdem Beschwerdeführer, die eine Änderung im europäischen Recht oder in der europäischen Politik anstreben, über die Möglichkeit, eine Petition an das Europäische Parlament zu richten. Die Beziehungen zwischen dem Bürgerbeauftragten und dem Petitionsausschuss gestalteten sich 2005 zunehmend intensiver, was auch aus dem MAVROMMATIS-Bericht über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten im Jahr 2004 hervorgeht, in dem die Bedeutung dieser konstruktiven Arbeitsbeziehungen hervorgehoben wird. Bei der Sitzung des Petitionsausschusses am 12. Oktober 2005 verpflichtete sich der Bürgerbeauftragte gemäß Artikel 195 Ziffer 3 der Geschäftsordnung des Europäischen Parlaments, auf eigenes Verlangen vor den Ausschuss zu treten, wenn er dem Parlament einen Sonderbericht vorlegt.

Beziehungen zu Bürgerbeauftragten und ähnlichen Einrichtungen

Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet eng mit Amtskollegen auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene zusammen um sicherzustellen, dass die Beschwerden der Bürger über EU-Recht zügig und effektiv bearbeitet werden. Von ebenso großer Bedeutung ist diese Zusammenarbeit für die Verfolgung wichtiger aktueller Entwicklungen in der Welt der Bürgerbeauftragten sowie den Austausch von Informationen zum EU-Recht und von bewährten Verfahren. Zum Großteil findet diese Zusammenarbeit im Rahmen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten statt, doch nimmt der Europäische Bürgerbeauftragte auch gleichermaßen an Konferenzen, Seminaren und Zusammenkünften außerhalb des Netzes teil.

Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten

Das Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten, das sich stetig zu einem wichtigen Kooperationsinstrument entwickelt hat, ist für den Europäischen Bürgerbeauftragten von vorrangiger Bedeutung. Das Netz umfasst nunmehr nahezu 90 Büros in 30 Ländern und erstreckt sich auf die nationale und regionale Ebene innerhalb der Union sowie auf die nationale Ebene in den Ländern, die einen Antrag auf Mitgliedschaft in der EU gestellt haben, Norwegen und Island. Es besteht ein wirksamer Mechanismus der Zusammenarbeit bei der Bearbeitung von Fällen, der besonders wichtig ist, da sich viele Beschwerdeführer an den Europäischen Bürgerbeauftragten wenden, wenn sie Probleme mit einer nationalen, regionalen oder lokalen Behörde haben. In vielen Fällen kann ein Bürgerbeauftragter in dem betreffenden Land auf wirksame Weise Abhilfe schaffen. Der Europäische Bürgerbeauftragte leitet die Fälle gegebenenfalls direkt an nationale und regionale Bürgerbeauftragte weiter oder gibt dem Beschwerdeführer geeignete Ratschläge. Im Laufe des Jahres 2005 riet der Europäische Bürgerbeauftragte 945 Beschwerdeführern, sich an einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten zu wenden, und leitete 91 Beschwerden direkt an den zuständigen Amtskollegen weiter. Die in dem Netz zusammengeschlossenen Bürgerbeauftragten verfügen außerdem über gute Voraussetzungen, um die Bürger über ihre Rechte gemäß dem EU-Recht sowie die Wahrnehmung und Verteidigung ihrer Rechte zu informieren.

Neben dem regelmäßigen informellen Austausch von Informationen über das Netz besteht ein besonderes Verfahren, nach dem nationale oder regionale Bürgerbeauftragte den Europäischen Bürgerbeauftragten 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 gegebenenfalls zur Beantwortung an das entsprechende Organ oder die entsprechende Institution der EU weiter. Im Jahr 2005 gingen vier Anfragen (zwei von nationalen und zwei von regionalen Bürgerbeauftragten) ein, drei Anfragen wurden abgeschlossen (darunter zwei aus dem Jahr 2004).

Ebenso aktiv ist das Verbindungsnetz, wenn es darum geht, Erfahrungen und bewährte Verfahren auszutauschen. Dies geschieht bei Seminaren und Treffen, über einen regelmäßigen Nachrichtendienst, ein elektronisches Diskussionsforum und einen täglichen elektronischen Nachrichtendienst.



Alle zwei Jahre finden Seminare für nationale Bürgerbeauftragte statt, die vom Europäischen Bürgerbeauftragten gemeinsam mit einem nationalen Amtskollegen organisiert werden. Das fünfte Seminar, das vom niederländischen Bürgerbeauftragten, Roel FERNHOUT, und dem Europäischen Bürgerbeauftragten organisiert wurde, fand vom 11. bis 13. September 2005 in Den Haag, Niederlande, statt. Im Rahmen des Seminars wurde anlässlich des zehnten Jahrestages der Gründung der Institution des Europäischen Bürgerbeauftragten ein Galadinner gegeben, das P. Nikiforos DIAMANDOUROS Gelegenheit bot, sich bei seinen Amtskollegen für ihre wertvolle Unterstützung im ersten Jahrzehnt des Bestehens der Institution zu bedanken.

An diesem Seminar – dem ersten nach der umfangreichsten Erweiterung in der Geschichte der EU – nahmen erstmals auch Bürgerbeauftragte aus den Kandidatenländern teil. Bei der Zusammenkunft waren alle 25 Mitgliedstaaten der EU sowie Kroatien, Rumänien, Island und Norwegen vertreten. Das Thema des Seminars – „Die Rolle der Bürgerbeauftragten und vergleichbarer Institutionen in der Anwendung des EU-Rechts“ – wurde als für die Bürgerbeauftragten in der gesamten erweiterten Union überaus wichtig empfunden. Als Aufsichtsorganen kommt den Bürgerbeauftragten eine entscheidende Rolle dabei zu, die uneingeschränkte und sachgemäße Anwendung des EU-Rechts in den Mitgliedstaaten zu gewährleisten. Im Mittelpunkt der Diskussionen in Den Haag stand der Aspekt, wie die Bürgerbeauftragten am besten zusammenarbeiten können, um ihre Funktion bestimmungsgemäß wahrzunehmen. Bei dem Seminar wurden wichtige Schlussfolgerungen zur zukünftigen Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedern des Verbindungsnetzes gezogen. Beim nächsten Seminar für nationale Bürgerbeauftragte, das 2007 in Straßburg stattfindet, wird eine Überprüfung der Fortschritte bei den eingeleiteten Initiativen vorgenommen.

Die Veröffentlichung *Bürgerbeauftragte in Europa – Nachrichtenbrief* stellte auch 2005 ein äußerst wertvolles Instrument für den Austausch von Informationen über das EU-Recht und bewährte Verfahren dar. Die beiden im April und Oktober erschienenen Ausgaben befassten sich mit Themen wie der künftigen Agentur für Grundrechte der EU, dem Zugang zu Dokumenten und dem Datenschutz, Diskriminierung und Hindernissen für die Freizügigkeit, Problemen im Strafvollzug einiger Mitgliedstaaten, dem Gesundheitswesen sowie den Problemen von Immigranten. Die elektronischen Dokumenten- und Diskussionsforen des Bürgerbeauftragten entwickelten sich im zurückliegenden Jahr weiter und ermöglichten es den Büros, durch das Einsenden von Fragen und Antworten Informationen auszutauschen. Es wurden mehrere wichtige Diskussionen in Gang gebracht, wobei das Themenspektrum von der kostenlosen Ausleihe von Büchern in öffentlichen Bibliotheken bis hin zur Veröffentlichung der Entscheidungen der Bürgerbeauftragten im Internet gespannt war. Der elektronische Nachrichtendienst des Bürgerbeauftragten – *Ombudsman Daily News* – wurde jeden Werktag veröffentlicht und enthielt Artikel, Pressemitteilungen und Ankündigungen von Büros in allen Ländern, die im Verbindungsnetz vertreten sind.

Informationsbesuche bei Bürgerbeauftragten in den Mitgliedstaaten und Bewerberländern erwiesen sich als für die Weiterentwicklung des Verbindungsnetzes höchst effektiv; sie stellen ein hervorragendes Mittel dar, das Spektrum der Kommunikationsmöglichkeiten, die das Verbindungsnetz bietet, bekannter zu machen.

Zusammenkünfte

Die Bemühungen des Bürgerbeauftragten zur Zusammenarbeit mit seinen Amtskollegen gingen 2005 über die Aktivitäten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten hinaus. Mit Blick auf die Förderung der Institution des Bürgerbeauftragten, die Diskussion über interinstitutionelle Beziehungen und den Austausch von bewährten Verfahren nahm der Europäische Bürgerbeauftragte an einer Reihe von Veranstaltungen teil, die von nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten organisiert wurden, und traf mit zahlreichen Amtskollegen und Vertretern entsprechender Institutionen aus der EU und anderen Ländern zusammen.

Öffentlichkeitsarbeit

Im ständigen Bestreben, die Bürger auf ihr Beschwerderecht aufmerksam zu machen, nutzte der Bürgerbeauftragte die Gelegenheit des 10-jährigen Jubiläums der Institution, um als Organisator oder Gastgeber einer Reihe von Veranstaltungen aufzutreten, die darauf abzielten, die Kenntnisse über seine Rolle zu erweitern. Am 28. Oktober 2005 wurde vom *Institut des hautes études européennes de l'Université Robert Schuman* in Straßburg ein Kolloquium unter dem Titel *Le Médiateur européen: bilan et perspectives* („Der Europäische Bürgerbeauftragte – Bilanz und Perspektiven“) veranstaltet. Die Veranstaltung, die von der Senatorin und Oberbürgermeisterin von Straßburg, Fabienne KELLER, eröffnet wurde, wurde von mehr als 80 Hochschulvertretern, Studenten, Anwälten,



EU-Bediensteten und anderen Teilnehmern besucht. Am 6. Dezember fanden in Brüssel zwei Veranstaltungen des Bürgerbeauftragten unter dem Motto „Der Europäische Bürgerbeauftragte: 10 Jahre, 20 000 Beschwerden – zu viel? zu wenig?“ statt. Die in Zusammenarbeit mit dem European Journalism Centre durchgeführten Veranstaltungen waren als Seminar für die Medien und öffentlicher Workshop organisiert; Teilnehmer waren Medienvertreter, NRO, Interessengruppen, regionale und lokale Vertretungen sowie Bürger, die sich für die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten interessieren. Bei den Diskussionen im Rahmen der Veranstaltungen wurden wichtige Fragen angesprochen, über die zu Beginn des zweiten Jahrzehnts des Bestehens der Institution des Bürgerbeauftragten nachzudenken sein wird.

Der Bürgerbeauftragte führte seine Informationsbesuche in den Mitgliedstaaten 2005 mit einem Besuch des Vereinigten Königreichs im November fort. Er traf dabei mit Bürgern, potenziellen Beschwerdeführern, Verwaltungsmitarbeitern, Angehörigen der Justizbehörden sowie führenden Vertretern aus der Politik zusammen. Diese Besuche erwiesen sich als ausgezeichnetes Mittel, um die Bürger noch besser über ihre Rechte aufzuklären. Darüber hinaus trugen sie dazu bei, die Arbeit des Bürgerbeauftragten bei maßgeblichen Mitgliedern der Judikative, Legislative und Exekutive bekannter zu machen, und bereicherten die wertvolle Zusammenarbeit des Bürgerbeauftragten mit seinen Amtskollegen im Vereinigten Königreich.

Der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiter setzen auch 2005 ihre Bemühungen fort, die Arbeit der Institution auf Konferenzen, Seminaren und Zusammenkünften darzustellen; im Laufe des Jahres fanden rund 120 derartige Präsentationen statt. Diese Zusammenkünfte trugen dazu bei, die Arbeit des Bürgerbeauftragten bei potenziellen Beschwerdeführern wie auch bei interessierten Bürgern bekannter zu machen.

Die Medientätigkeit wurde 2005 im gleichen Tempo fortgeführt, wobei 17 Pressemitteilungen an Journalisten in ganz Europa übermittelt wurden. Über 50 Interviews gab der Bürgerbeauftragte Journalisten von Presse, Rundfunk und Fernsehen sowie den elektronischen Medien in Straßburg, Brüssel und an anderen Orten. Außerdem stellte er auf Pressekonferenzen und Treffen seine Tätigkeit vor und beantwortete dabei Fragen.

Das ganze Jahr hindurch wurde weithin Material über die Arbeit des Europäischen Bürgerbeauftragten verteilt, besonders während der vom Europäischen Parlament organisierten Tage der offenen Tür. Während des Tages der offenen Tür am 30. April wurde die *Postkarte zum 10-jährigen Jubiläum des Europäischen Bürgerbeauftragten* der Öffentlichkeit vorgestellt, die in 24 Sprachen erschien. Außerdem gab der Bürgerbeauftragte eine Festschrift zum 10-jährigen Jubiläum heraus. Die Veröffentlichung mit dem Titel *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution*, die im Rahmen des fünften Seminars für nationale Bürgerbeauftragte in Den Haag der Öffentlichkeit vorgestellt wurde, erschien in einer gebundenen und einer kartonierten Auflage. Ebenfalls 2005 wurde eine neu gestaltete Fassung des *Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis* in 24 Sprachen veröffentlicht. Über 100 000 Exemplare des Kodex wurden verteilt: an Bürgerbeauftragte, Mitglieder des Europäischen Parlaments, Leiter von Organen und Institutionen der EU, die Vertretungen der Kommission und die Büros des Parlaments in den Mitgliedstaaten, die Informationsrelais und Netze in der EU, öffentliche Verwaltungen auf nationaler und regionaler Ebene in den Mitgliedstaaten sowie an Bürger und Organisationen, die ein besonderes Interesse an der Tätigkeit der Institutionen der EU bekundet hatten. Die Veröffentlichung stieß auf großes Interesse, so dass bis zum Jahresende Anfragen nach mehreren Tausend weiteren Exemplaren vorlagen.

Alle genannten Publikationen waren auf der Website des Bürgerbeauftragten verfügbar, wo auch regelmäßig Entscheidungen, Pressemitteilungen, statistische Angaben und Einzelheiten zur Kommunikationstätigkeit des Bürgerbeauftragten veröffentlicht wurden. 2005 wurde ein neuer Bereich auf der Website eingerichtet, der ausschließlich dem 10-jährigen Jubiläum gewidmet war. Neben der Festschrift waren dort verschiedene weitere Dokumente zu den Jubiläumsveranstaltungen zu finden. Ein weiterer neuer Bereich der Website enthält historische Dokumente, die im Zusammenhang mit der Errichtung der Institution des Bürgerbeauftragten von Interesse sind.

Vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2005 wurden 304 300 Zugriffe auf die Leitseiten der Website des Bürgerbeauftragten verzeichnet. Am häufigsten wurde mit 71 166 Zugriffen die englischsprachige Version der Website konsultiert, danach folgten die Versionen in Französisch, Italienisch, Spanisch, Deutsch und Polnisch. Aufgeschlüsselt nach Ländern verzeichnete Belgien die größte Zahl von Zugriffen (27 517), gefolgt von Italien, Spanien, Frankreich, Deutschland und Polen.



Interne Entwicklungen

Der Bürgerbeauftragte setzte seine Anstrengungen fort um zu gewährleisten, dass die Institution für die Bearbeitung von Beschwerden von Bürgern aus 25 Mitgliedstaaten in 21 Vertragssprachen gewappnet war.

Die Abteilung Verwaltung und Finanzen des Bürgerbeauftragten wurde 2005 im Zuge einer Neuorganisation in vier Sektoren unterteilt – den Sektor Verwaltung, den Sektor Finanzen, den Sektor Bearbeitung der Beschwerden und den Sektor Kommunikation. Ziel dieser Neuordnung war es, eine stärkere Spezialisierung in den einzelnen Sektoren zu ermöglichen; für die Koordination der einzelnen Sektoren zeichnet der Abteilungsleiter verantwortlich. In der Rechtsabteilung wurden verbesserte Verfahren für Fallbearbeitung und Qualitätskontrolle eingeführt, die die durchgängige Überwachung und zuverlässige Bearbeitung steigender Zahlen von Beschwerden in einem größer gewordenen Team von Rechtsberatern ermöglichen.

Die Zahl der im Stellenplan des Bürgerbeauftragten vorgesehenen Planstellen hat sich von 38 im Jahr 2004 auf 51 im Jahr 2005 erhöht, so wie dies auch in dem vom Parlament 2002 verabschiedeten mehrjährigen Haushaltsplan vorgesehen war. Der Plan sah im Zusammenhang mit der Erweiterung die schrittweise Schaffung neuer Stellen in den Jahren 2003 bis 2005 vor. Der Haushaltsplan 2006, der von der Haushaltsbehörde im Dezember 2005 verabschiedet wurde, sieht eine Aufstockung auf 57 Stellen vor. Gründe für diese Aufstockung sind vor allem die nächste Erweiterung der Europäischen Union (um Bulgarien und Rumänien) und die Umsetzung des Beschlusses, bezüglich der Personalverwaltung gegenüber den Dienststellen des Parlaments völlig autonom zu sein. Eine der Prioritäten im zehnten Jahr der Institution war in der Tat die Durchsicht der bestehenden Kooperationsvereinbarungen mit dem Parlament, um diese den neuen Gegebenheiten anzupassen. Eine neue Vereinbarung mit dem Ziel, die intensive Zusammenarbeit mit dem Parlament in all denjenigen Bereichen fortzuführen, in denen sich substanzielle Größenvorteile und Haushaltseinsparungen erzielen lassen, sollte Anfang 2006 unterzeichnet werden.

Der Bürgerbeauftragte legte den Haushaltsplan für das Jahr 2006 nach der neuen Haushaltsgliederung nach Tätigkeitsbereichen vor. Die neue Gliederung soll durch einen besseren Überblick über Ausgaben gleicher Art, die bisher auf unterschiedliche Titel oder Kapitel verteilt waren, für mehr Transparenz sorgen und der Haushaltsbehörde die Kontrolle vereinfachen. Die Mittelzuweisungen für das Jahr 2006 belaufen sich auf 7 682 538 EUR (gegenüber 7 312 614 EUR im Jahr 2005).

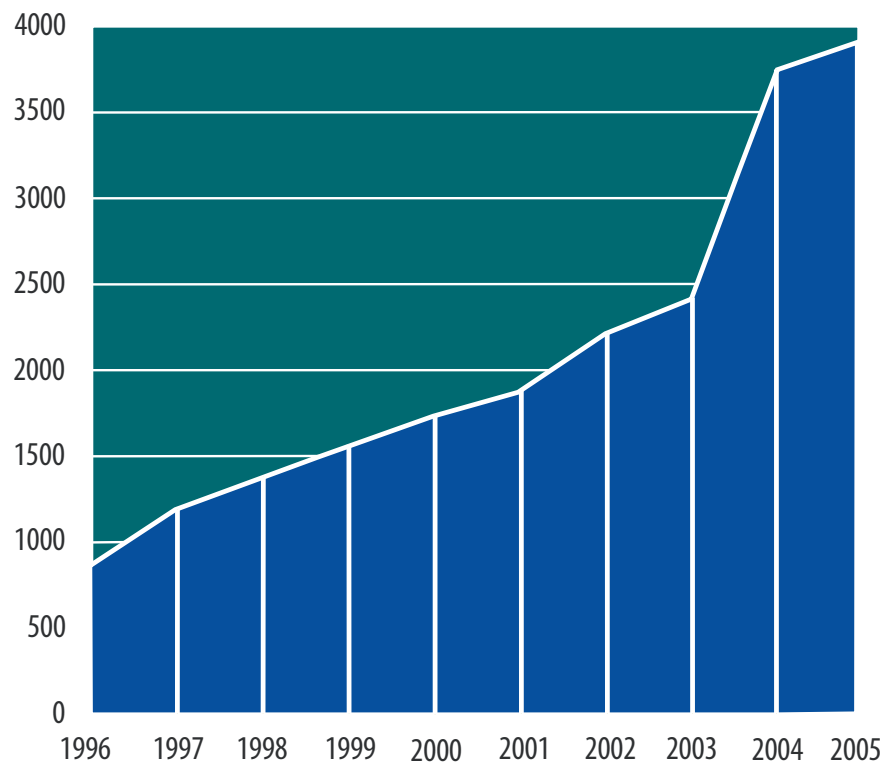


STATISTIKEN

1 IM JAHR 2005 BEHANDELTE FÄLLE

1.1	GESAMTZAHL DER FÄLLE 2005.....	4 416 ¹
	– Bis 31.12.2004 nicht abgeschlossene Untersuchungen	284 ²
	– Beschwerden, über deren Zulässigkeit bis 31.12.2004 noch nicht entschieden war	207
	– 2005 eingegangene Beschwerden	3 920 ³
	– Untersuchungen des Europäischen Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative.....	5

Zunahme der Beschwerden 1996-2005



¹ Davon 389 Beschwerden zum selben Sachverhalt, die im Rahmen einer gemeinsamen Untersuchung behandelt wurden (davon 54 aus dem Jahr 2004 und 335 Beschwerden, die 2005 eingingen).

² Davon acht Untersuchungen des Europäischen Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative und 276 Untersuchungen auf der Grundlage von Beschwerden.

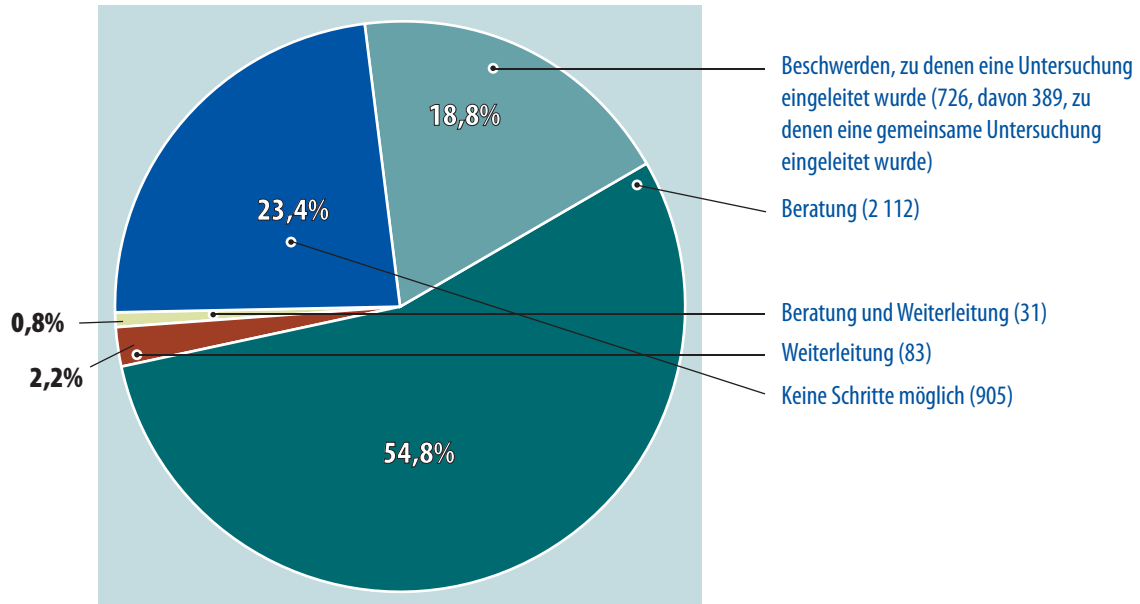
³ Davon – wie in Fußnote 1 erwähnt – 335 Beschwerden zum selben Sachverhalt.



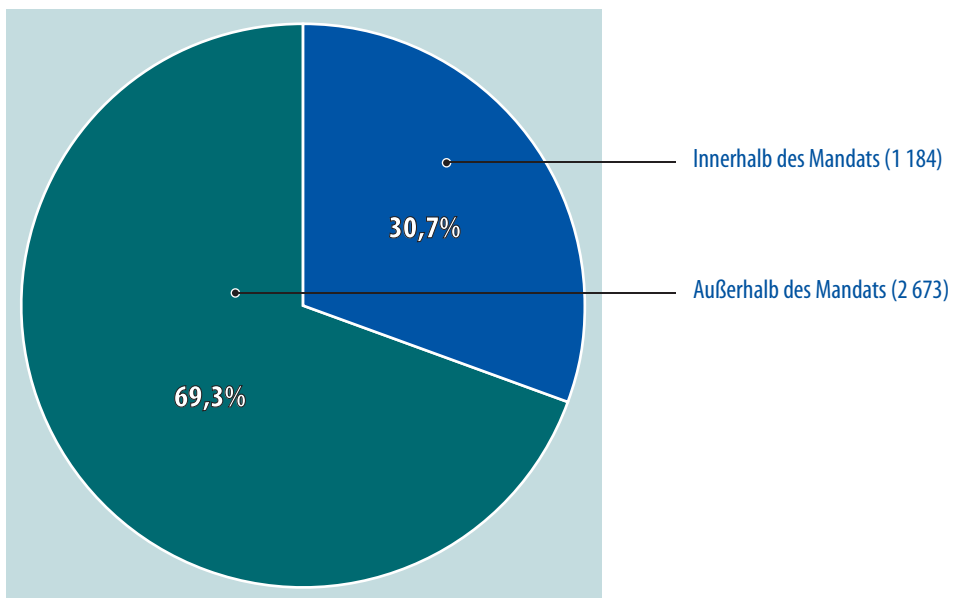
1.2 PRÜFUNG DER ZULÄSSIGKEIT /UNZULÄSSIGKEIT ABGESCHLOSSEN..... 93 %

1.3 KLASSIFIZIERUNG DER BESCHWERDEN

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

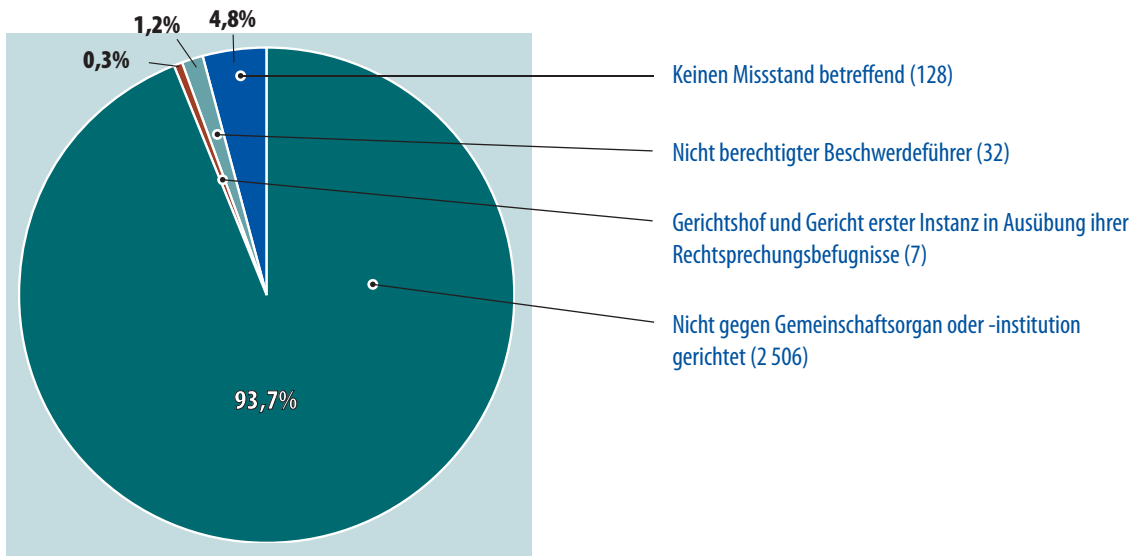


1.3.2 Im Hinblick auf das Mandat des Europäischen Bürgerbeauftragten



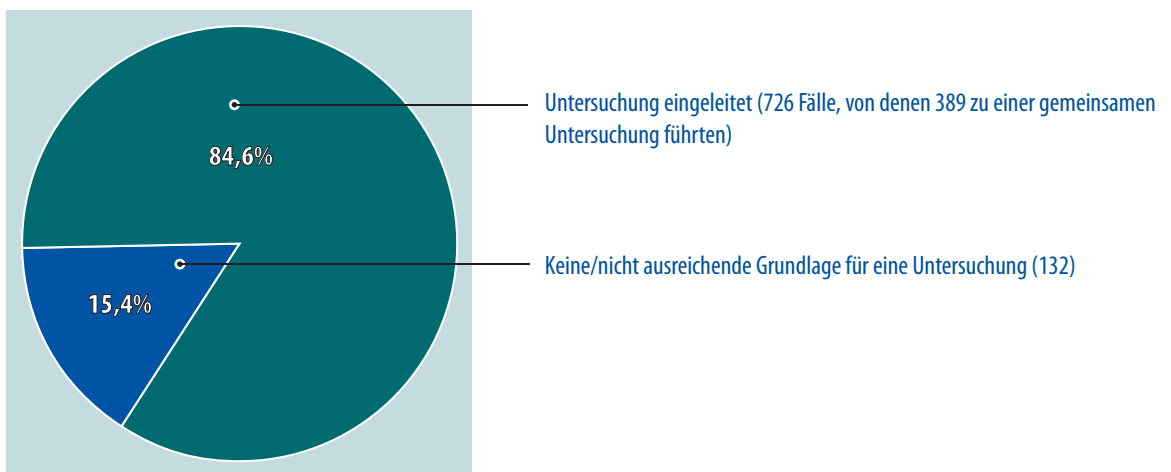


AUSSERHALB DES MANDATS

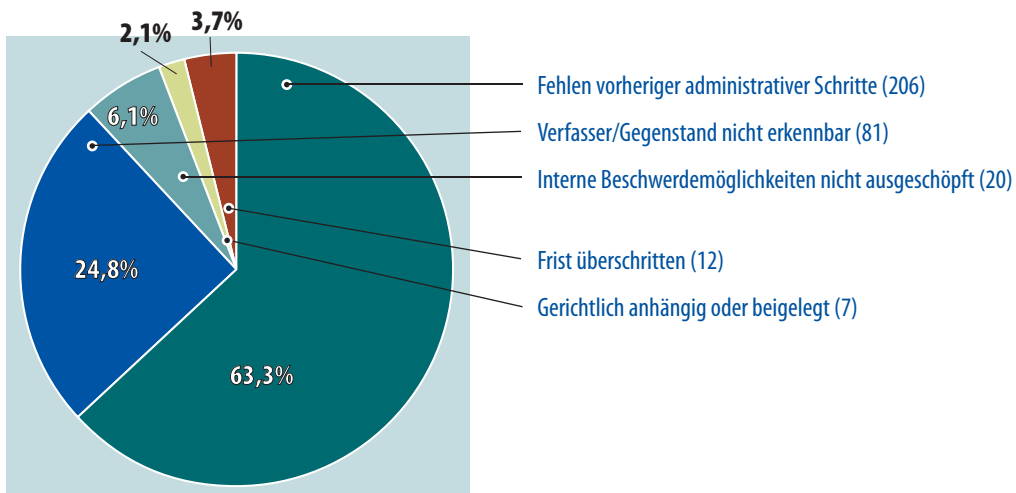


INNERHALB DES MANDATS

Zulässige Beschwerden



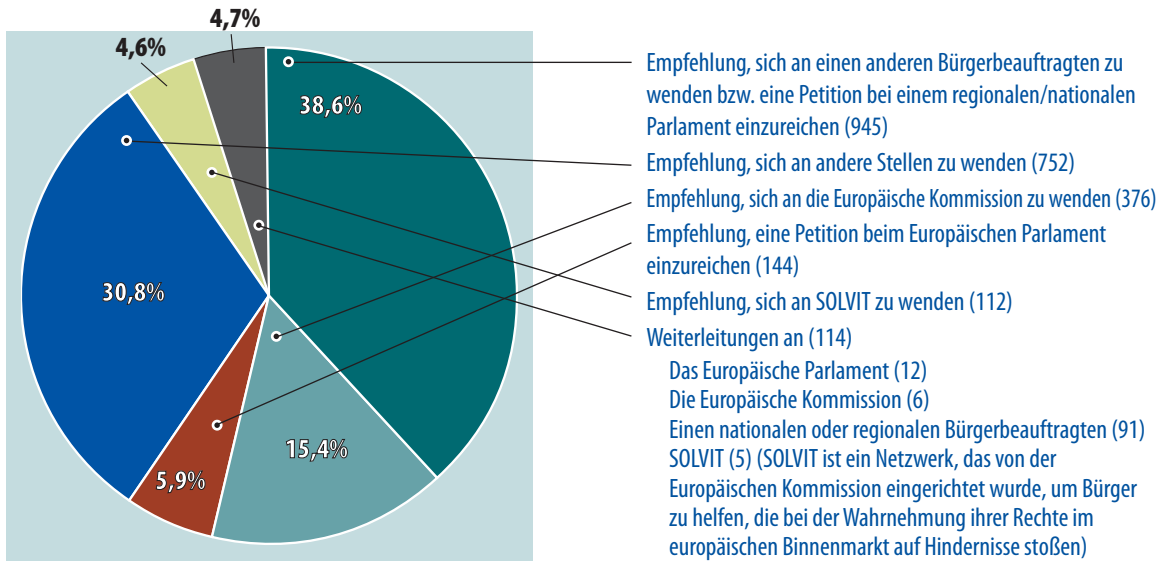
Unzulässige Beschwerden





2 WEITERLEITUNG/VERWEISUNG UND BERATUNG

(In manchen Fällen sind auch mehrere Beratungen möglich)

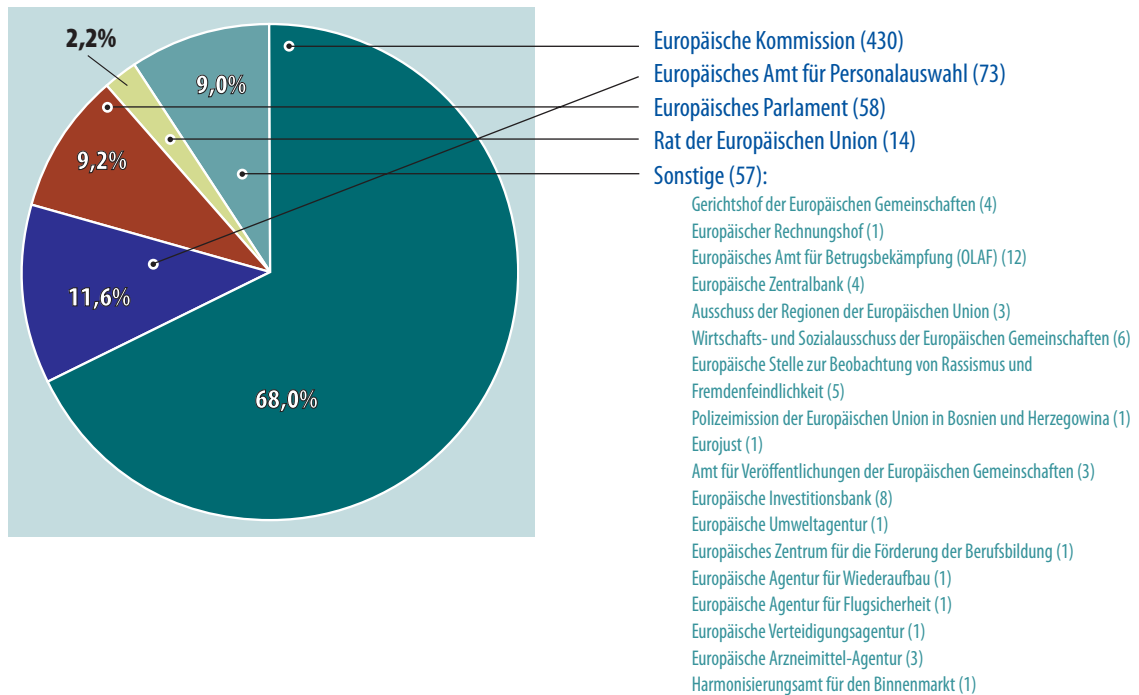


3 UNTERSUCHUNGEN IM JAHRE 2005..... 627⁴

2005 war der Europäische Bürgerbeauftragte mit 627 Untersuchungen befasst, und zwar mit 343 Untersuchungen, die im Jahre 2005 eingeleitet wurden (davon fünf aus eigener Initiative) sowie mit 284 Untersuchungen, die bis zum 31.12.2004 nicht abgeschlossen wurden.

3.1 VON UNTERSUCHUNGEN BETROFFENE ORGANE UND INSTITUTIONEN

(Einige Fälle betreffen zwei oder mehr Organe bzw. Institutionen.)

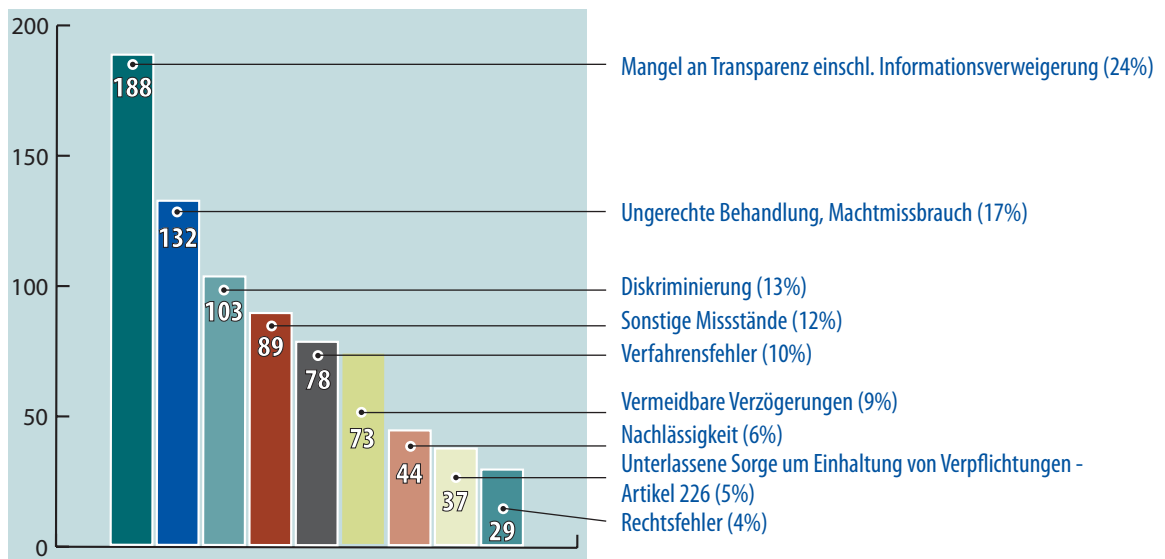


⁴ Wie bereits erwähnt wurden die in den Fußnoten zu 1.1 angeführten 389 Fälle im Rahmen einer gemeinsamen Untersuchung bearbeitet.



3.2 ART DER BEHAUPTETEN MISSTÄNDE

(In einigen Fällen werden zwei Arten von Missstand geltend gemacht).

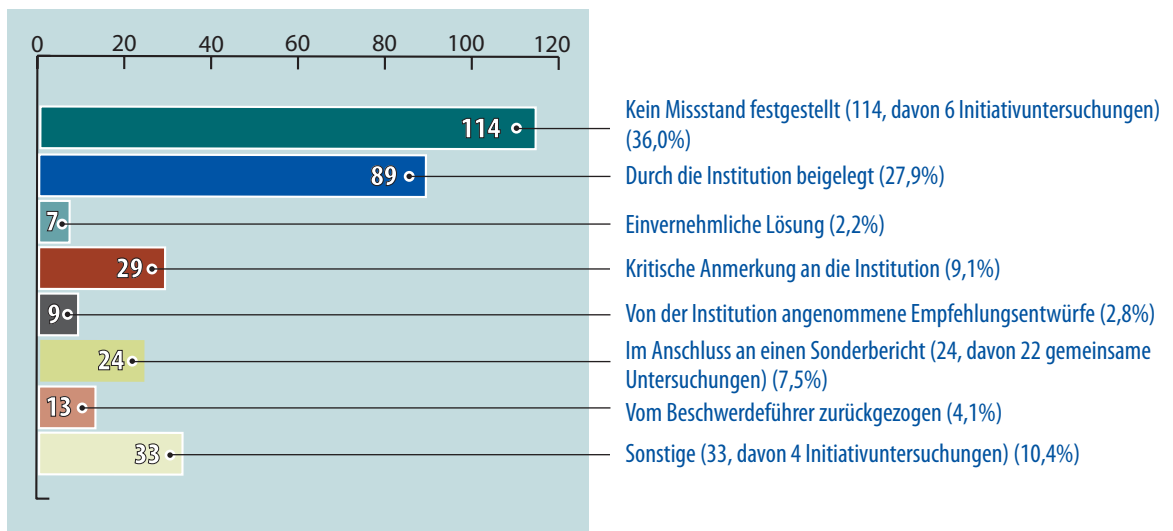


3.3 VORSCHLÄGE FÜR EINE EINVERNEHMLICHE LÖSUNG, EMPFEHLUNGSENTWÜRFE UND SONDERBERICHTE 2005

– Vorschläge für eine einvernehmliche Lösung	22
– Empfehlungsentwürfe.....	20
– Sonderberichte.....	3 ⁵

3.4 MIT BEGRÜNDETER ENTSCHEIDUNG ABGESCHLOSSENE UNTERSUCHUNGEN 312⁶

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



⁵ Einer der Sonderberichte bezog sich auf 22 Beschwerden.

⁶ Davon zehn Untersuchungen des Bürgerbeauftragten aus eigener Initiative.



4 HERKUNFT DER 2005 REGISTRIERTEN BESCHWERDEN

4.1 URSPRUNG DER BESCHWERDEN

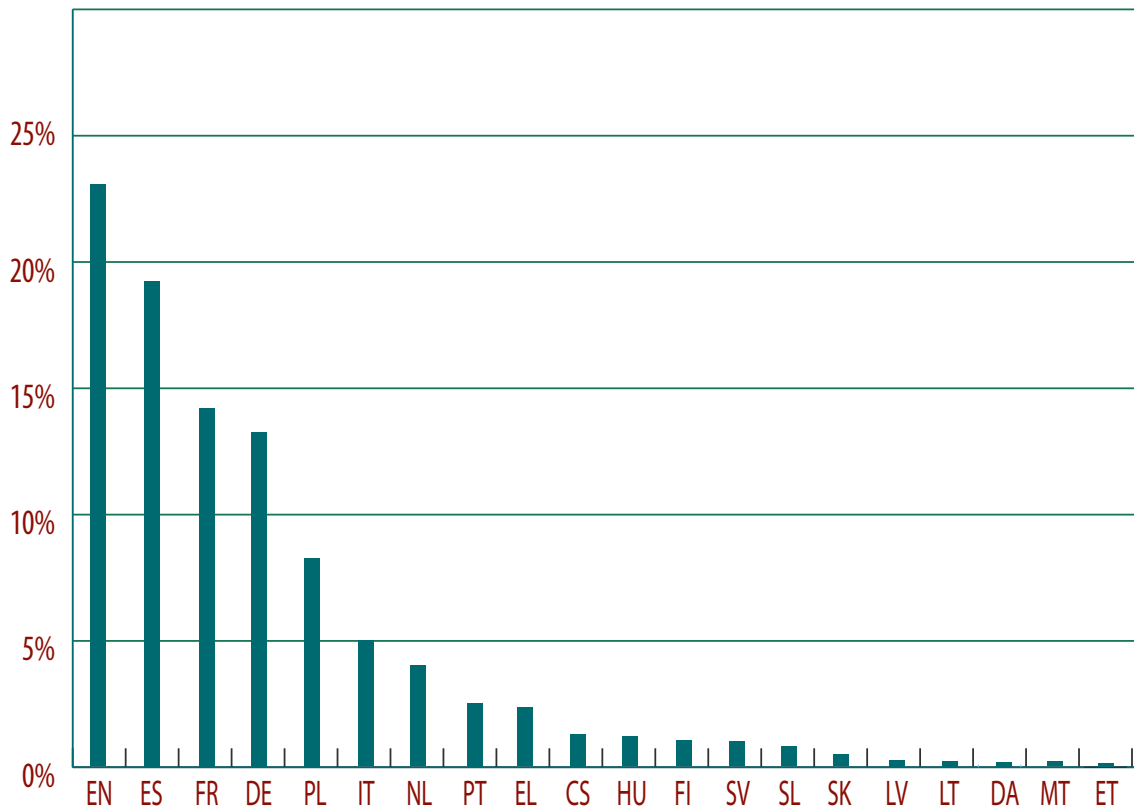


Unternehmen und Vereinigungen
5,5% (215)



Einzelne Bürger
94,5% (3 705)


























4.2 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH SPRACHEN





4.3

GEOGRAFISCHE HERKUNFT DER BESCHWERDEN

Land	Anzahl der Beschwerden	% der Beschwerden	% der EU-Bevölkerung	Kennzahl ¹
 Malta	40	1,0	0,1	11,6
 Zypern	57	1,5	0,2	8,7
 Luxemburg	33	0,8	0,1	8,5
 Belgien	252	6,4	2,3	2,8
 Slowenien	47	1,2	0,4	2,8
 Spanien	775	19,8	9,5	2,1
 Irland	64	1,6	0,9	1,8
 Griechenland	134	3,4	2,4	1,4
 Portugal	114	2,9	2,3	1,3
 Finnland	55	1,4	1,1	1,2
 Polen	346	8,8	8,3	1,1
 Österreich	75	1,9	1,8	1,1
 Tschech. Republik	80	2,0	2,2	0,9
 Schweden	69	1,8	2,0	0,9
 Ungarn	76	1,9	2,2	0,9
 Litauen	24	0,6	0,7	0,8
 Niederlande	103	2,6	3,5	0,7
 Frankreich	380	9,7	13,2	0,7
 Slowakei	32	0,8	1,2	0,7
 Lettland	13	0,3	0,5	0,7
 Deutschland	410	10,5	17,9	0,6
 Italien	215	5,5	12,7	0,4
 Verein. Königreich	197	5,0	13,1	0,4
 Estland	4	0,1	0,3	0,4
 Dänemark	16	0,4	1,2	0,4
Sonstige	309	7,9		

¹ Zur Errechnung dieser Zahl wurde der prozentuale Anteil der Beschwerden durch den prozentualen Anteil der Bevölkerung dividiert. Ist sie höher als 1, werden aus dem betreffenden Land mehr Beschwerden an den Bürgerbeauftragten gerichtet als von der Bevölkerungsgröße her 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 MISSTÄNDE IN DER VERWALTUNGSTÄTIGKEIT
VON ORGANEN UND INSTITUTIONEN DER EUROPÄISCHEN UNION



www.ombudsman.europa.eu