



Jahresbericht • Jahresbericht • Jahresbericht • Jahresbericht • Jahresbericht • Jahresbericht

# 2013

Der Europäische Bürgerbeauftragte







# Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>1 2013 auf einen Blick</b>	<b>7</b>
<b>2 Wie viele Beschwerden?</b>	<b>8</b>
<b>3 Über wen?</b>	<b>11</b>
<b>4 Worüber?</b>	<b>12</b>
<b>5 Erzielte Ergebnisse</b>	<b>13</b>
<b>6 Wichtigste Themen</b>	<b>16</b>
6.1 Transparenz	16
6.2 Ethische Fragen	19
6.3 Beteiligung der Bürger an den Entscheidungsprozessen der EU	22
6.4 Von der EU geförderte Projekte und Programme	24
6.5 Grundrechte	26
6.6 Dienstleistungskultur	28
<b>7 Wie wir Fälle bearbeiten</b>	<b>30</b>
<b>8 Wie werden die Vorschläge des Bürgerbeauftragten befolgt?</b>	<b>32</b>
<b>9 Beziehungen zu den EU-Institutionen</b>	<b>33</b>
9.1 Europäisches Parlament	33
9.2 Europäische Kommission	34
9.3 EU-Agenturen	34
9.4 Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen	35
<b>10 Beziehungen zu Netzwerken</b>	<b>37</b>
<b>11 Ausstattung</b>	<b>40</b>
11.1 Haushaltsplan	40
11.2 Mittelverwendung	40
11.3 Das Team der Bürgerbeauftragten	41
<b>Kontaktaufnahme</b>	<b>42</b>



# Einleitung



Video mit Emily O'Reilly zum Jahresbericht der Europäischen Bürgerbeauftragten 2013.  
<http://europa.eu/!mN48Np>

Ich freue mich, Ihnen unseren Jahresbericht 2013 präsentieren zu können.

Dieses Jahr bildete natürlich ein Jahr des Übergangs für die Einrichtung des Europäischen Bürgerbeauftragten, in dem P. Nikiforos Diamandouros aus seinem Amt ausschied und ich vom Europäischen Parlament zu seiner Nachfolgerin gewählt wurde. Am 30. September hatte ich die Ehre, meinen Amtseid abzulegen.



### Wahl des Europäischen Bürgerbeauftragten 2013

Die Wahlen fanden am 2. und 3. Juli während der Plenartagung des EP in Straßburg statt. Die Anhörungen durch den Petitionsausschuss des Parlaments fanden am 18. Juni statt. Es gab sechs Bewerber: drei Mitglieder des Europäischen Parlaments, zwei Bürgerbeauftragte von Mitgliedstaaten und einen Kandidaten vom Europarat.



Amtseid der Europäischen Bürgerbeauftragten Emily O'Reilly vor dem Gerichtshof der Europäischen Union, 30. September 2013.  
<http://europa.eu/!gu84br>

Durch diesen Eid übernahm ich eine Verantwortung, der ich gerecht werden muss, um das herausragende Vermächtnis fortzuführen, das mir von meinen beiden Amtsvorgängern Jacob Söderman und P. Nikiforos Diamandouros hinterlassen wurde.



### Roberta Metsola, MdEP

Toll, dass dem Europäischen Bürgerbeauftragten, Herrn Diamandouros, für zehn Jahre harter Arbeit und die dabei erzielten Fortschritte von allen Bereichen des politischen Spektrums Lob zuteil wird.

Jacob Söderman fiel vor zwanzig Jahren im Rahmen des Vertrags von Maastricht die Aufgabe zu, die neue Institution aufzubauen

und sie in das Gefüge des politischen Lebens der EU und die allmählich entstehende Unionsbürgerschaft einzubetten.

P. Nikiforos Diamandouros übernahm das Amt zu einem Zeitpunkt, da die EU durch den Beitritt von zehn neuen Mitgliedstaaten eine Erweiterung erfuhr, die viele Möglichkeiten, aber auch viele Herausforderungen mit sich brachte. Ich möchte Herrn Diamandouros an dieser Stelle große Anerkennung für seine Hilfe und Unterstützung während des gesamten Übergangszeitraums zollen.



Als dritte Europäische Bürgerbeauftragte trete ich dieses verantwortungsvolle Amt nun in einer Zeit an, in der Europa große Turbulenzen durchlebt.

Eine der wesentlichen Aufgaben des Europäischen Bürgerbeauftragten besteht darin, Licht auf die Anliegen der Bürger zu werfen und zur Überbrückung der großen Kluft zwischen den Bürgern und den Einrichtungen der EU beizutragen.

Als Europäische Bürgerbeauftragte werde ich mich meiner Verantwortung stellen und den Bürgern und Bewohnern Europas helfen, die Einrichtungen der EU als ihre eigenen zu beanspruchen.

Zur Verwirklichung dieses Ziels werde ich eng mit dem Europäischen Parlament, den nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüssen sowie allen anderen Bürgerbeauftragten weltweit zusammenarbeiten.

Dabei werde ich mich an der Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union orientieren, die den Rechtsrahmen vorgibt, innerhalb dessen der Bürgerbeauftragte die Rechtsstaatlichkeit in der Europäischen Union fördert. Ebenso werde ich mich von den Grundsätzen guter Verwaltungspraxis und des öffentlichen Dienstes leiten lassen.

Mein oberstes Ziel ist die Stärkung der Strukturen und Institutionen der Rechenschaftspflicht und Transparenz auf europäischer Ebene zur Verbesserung der Qualität der Demokratie in der Europäischen Union.

Ich wünsche Ihnen viel Freude bei der Lektüre meines ersten Jahresberichts. Der Bericht hat eine neue Aufmachung erhalten, in der mein Wunsch zum Ausdruck gelangt ist, die Institution des Bürgerbeauftragten so zugänglich und benutzerfreundlich wie möglich zu gestalten.



Eine ausführlichere Untersuchung der wichtigsten Fälle des Jahres 2013 entnehmen Sie bitte dem Bericht *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013* („Gute Verwaltungspraxis: Die Entscheidungen der Europäischen Bürgerbeauftragten 2013“).













Straßburg, den 31. März 2014

Emily O'Reilly



# 1 • 2013 auf einen Blick

2013 war ein bedeutsames Jahr für die Institution des Europäischen Bürgerbeauftragten: Eine neue Bürgerbeauftragte wurde gewählt und trat ihr Amt an, womit die Weichen für einen neuen Kurs zur Erhöhung des Einflusses, der Sichtbarkeit und des Stellenwerts der Institution gestellt wurden. Hier folgen einige der Höhepunkte des vergangenen Jahres:

<p><b>Januar</b> Dialog der Kommission mit nichtreligiösen Gruppen</p> 	<p><b>Februar</b> Untersuchung zu Drehtür-Fällen wird eingeleitet</p> 	<p><b>März</b> Kommission veröffentlicht Dokumente zum britischen „Opt-out“</p> 	<p><b>April</b> Veranstaltung „Es ist unser Europa“</p> 
<p><b>Mai</b> Bürgerbeauftragter stellt Jahresbericht vor</p> 	<p><b>Juni</b> Bürgerbeauftragter schlichtet Zahlungsstreit über 93 000 EUR</p> 	<p><b>Juli</b> Wahl der neuen Bürgerbeauftragten</p> 	<p><b>August</b> Einleitung einer Untersuchung zu den EU-Agenturen</p> 
<p><b>September</b> Seminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten</p> 	<p><b>Oktober</b> Neue Bürgerbeauftragte tritt ihr Amt an</p> 	<p><b>November</b> Grundrechtebericht zu Frontex</p> 	<p><b>Dezember</b> Kommission leitet Untersuchung zum spanischen Fußball ein</p> 



## 2 • Wie viele Beschwerden?

# 23 245

Anzahl der Bürger, die im Jahr 2013 Unterstützung durch die Europäische Bürgerbeauftragte erhielten



# 19 418

Über den interaktiven Leitfaden auf der Website der Bürgerbeauftragten in Anspruch genommene Beratungen

# 2 420

Im Jahr 2013 registrierte Beschwerden

# 1 407

Von den Dienststellen der Bürgerbeauftragten beantwortete Informationsanfragen

# 9

aus eigener Initiative eingeleitete Untersuchungen

# 20

abgeschlossene Untersuchungen aus eigener Initiative

# 341

auf der Grundlage von Beschwerden eingeleitete Untersuchungen

# 441

abgeschlossene Untersuchungen aufgrund von Beschwerden

# 350

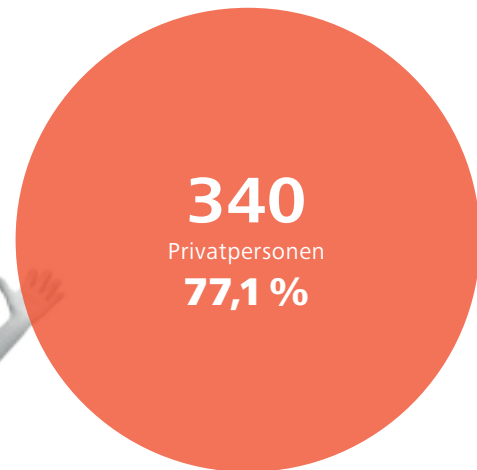
Von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2013 eingeleitete Untersuchungen

# 461

Von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2013 abgeschlossene Untersuchungen

# 441

Urheber der Beschwerden bei von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2013 abgeschlossenen Untersuchungen



# Ursprungsländer der im Jahr 2013 von der Europäischen Bürgerbeauftragten registrierten Beschwerden und eingeleiteten Untersuchungen

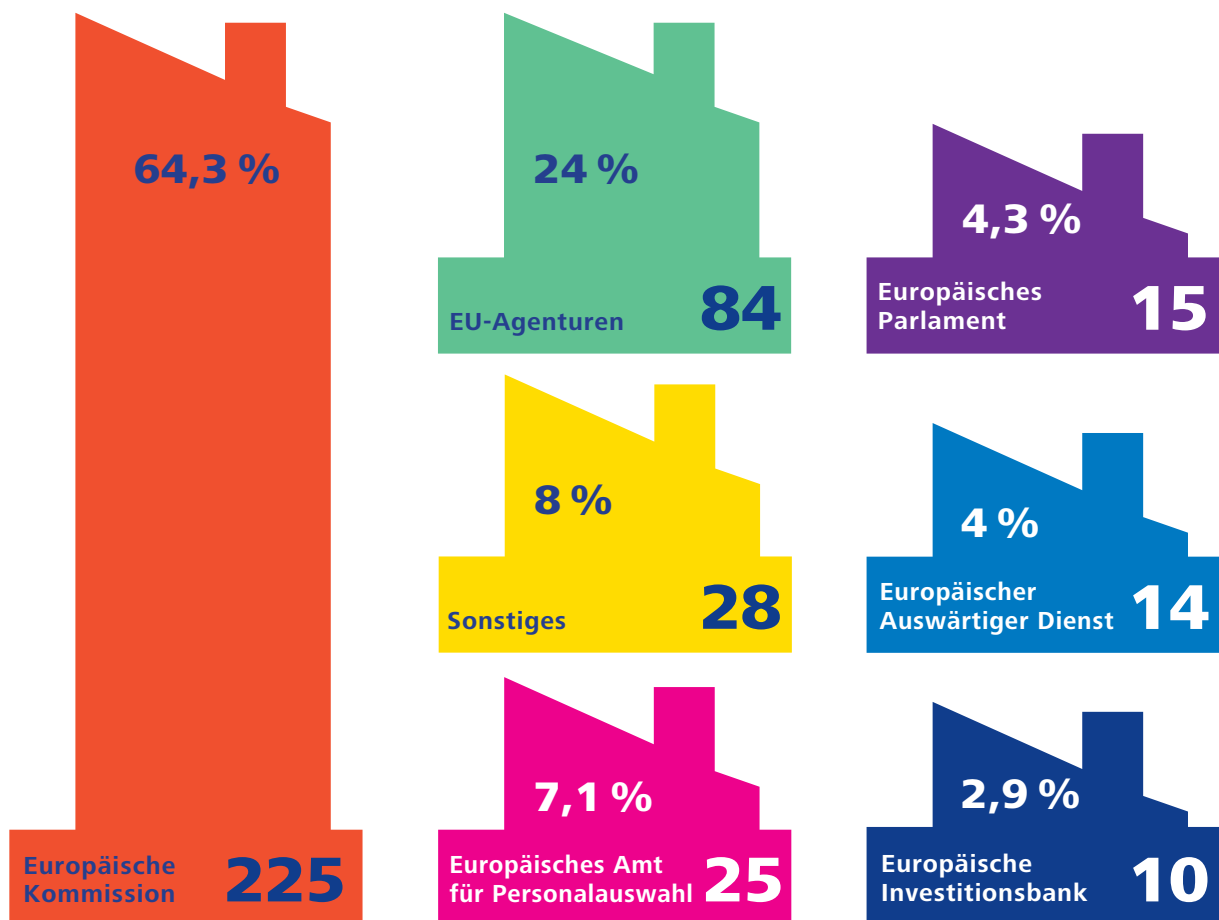




## 3 • Über wen?

# 350

Die von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2013 durchgeführten Untersuchungen betrafen die folgenden Organe und Einrichtungen



Hinweis i: Im Jahr 2013 leitete die Bürgerbeauftragte zwei Untersuchungen aus eigener Initiative ein, die mehr als eine Einrichtung betrafen. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

Hinweis ii: Im Jahr 2013 leitete die Bürgerbeauftragte acht Untersuchungen aufgrund von Beschwerden ein, die mehr als eine Einrichtung betrafen. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.



## 4 • Worüber?

### Beschwerdegegenstände der von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2013 abgeschlossenen Untersuchungen

Anträge auf Zugang zu Informationen oder Dokumenten (Transparenz)



Die Kommission als Hüterin der Verträge<sup>1</sup>



Institutionelle und politische Aspekte<sup>2</sup>



Verwaltung und Beamtenstatut



Auswahl- und Ausleseverfahren (einschließlich Praktikanten)



Vergabe von Aufträgen und Zuschüssen



Auftragsausführung



Hinweis: In einigen Fällen wurden Untersuchungen mit zwei oder mehr Beschwerdegegenständen abgeschlossen. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

1. In Artikel 17 des Vertrags über die Europäische Union (EUV) heißt es hierzu, dass die Kommission „für die Anwendung der Verträge sowie der von den Organen kraft der Verträge erlassenen Maßnahmen [sorgt].“

2. Unter dieser Überschrift sind verschiedene Beschwerden gegen die politischen Entscheidungen oder die allgemeine Arbeitsweise der Einrichtungen zusammengefasst.



## 5 • Erzielte Ergebnisse



# 2 354

Von der Europäischen Bürgerbeauftragten nach Eingang von Beschwerden im Jahr 2013 eingeleitete Maßnahmen

### Ergebnisse der von der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2013 abgeschlossenen Untersuchungen

Durch die Einrichtung beigelegt oder Annahme einer einvernehmlichen Lösung

**118** **25,6 %**

Weitere Untersuchungen nicht gerechtfertigt

**202** **43,8 %**

Kein Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt

**120** **26 %**

Missstand in der Verwaltungstätigkeit festgestellt

**50** **10,8 %**

Sonstiges

**19** **4,1 %**

Hinweis: In einigen Fällen wurden die Untersuchungen mit mehreren Feststellungen abgeschlossen. Daher ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.



## Untersuchungen, bei denen die Europäische Bürgerbeauftragten im Jahr 2013 einen Misstand feststellte

Kritische Anmerkungen an die betreffende Einrichtung



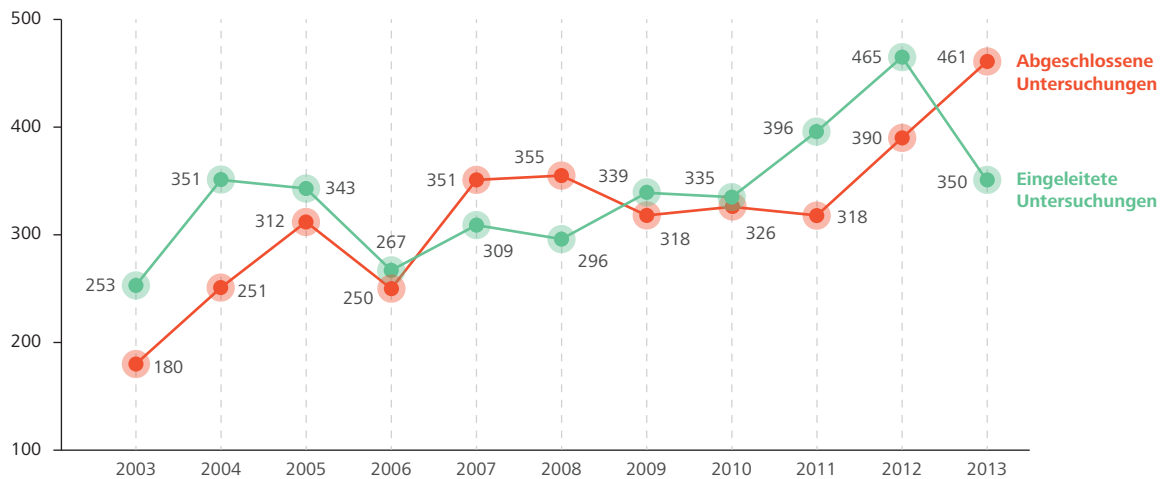
Von der Einrichtung vollständig oder teilweise angenommene Empfehlungsentwürfe



Sonderbericht

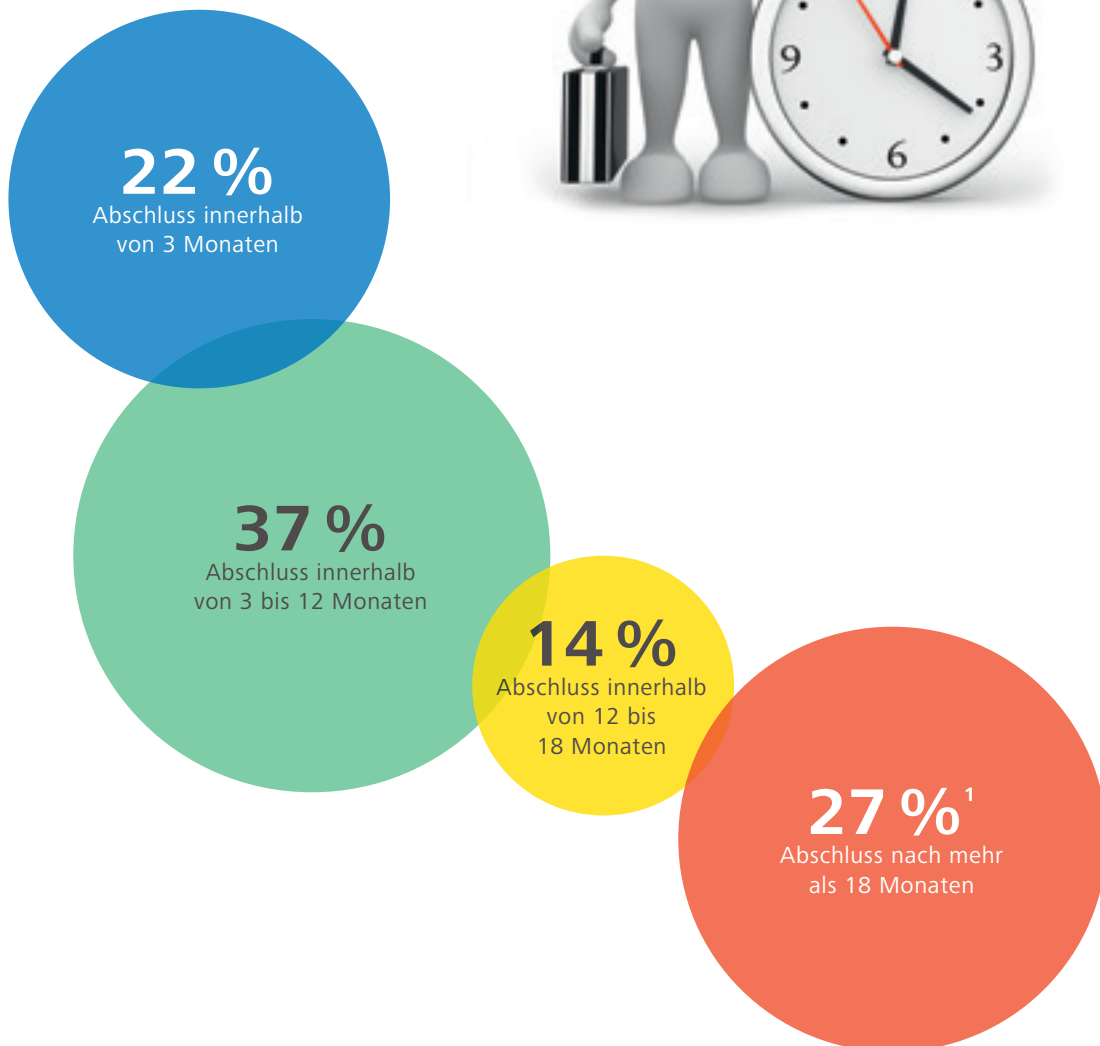


## Zahlenmäßige Entwicklung der von der Europäischen Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen



# 13 Monate im Durchschnitt

Untersuchungsdauer  
der von der Europäischen  
Bürgerbeauftragten  
im Jahr 2013  
abgeschlossenen Fälle



1. Einige komplexe Fälle erfordern mehrere Konsultationsrunden mit dem Beschwerdeführer und der betroffenen Einrichtung. Auf diese Weise stellt das Büro der Europäischen Bürgerbeauftragten nicht nur den Sachverhalt vollständig fest, sondern bemüht sich auch um eine Lösung, die für beide Parteien annehmbar ist.



## 6 • Wichtigste Themen

Eine ausführlichere Untersuchung der wichtigsten Fälle des Jahres 2013 entnehmen Sie bitte dem Bericht *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013* („Gute Verwaltungspraxis in der Praxis: Die Entscheidungen der Europäischen Bürgerbeauftragten 2013“).

### 6.1 Transparenz



Beschwerden über mangelnde Transparenz in den EU-Einrichtungen liegen durchweg an der Spitze der Liste der Beschwerden, die bei der Europäischen Bürgerbeauftragten eingereicht werden. Bereits seit Jahren betreffen 20 bis 30 % der Beschwerden, die vom Büro der Bürgerbeauftragten untersucht werden, das Thema Transparenz. Die am häufigsten beanstandeten Transparenzfragen sind die Weigerung von EU-Einrichtungen, Zugang zu Dokumenten und/oder Informationen zu gewähren, Sitzungen, die hinter verschlossenen Türen stattfinden, sowie undurchsichtige Abläufe bei der Ernennung der Mitglieder von EU-Sachverständigengruppen. Der Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten ist eines der Rechte, die durch die [Charta der Grundrechte der Europäischen Union](#) garantiert werden.

Eine im Jahr 2013 abgeschlossene Untersuchung betraf Dokumente im Zusammenhang mit der [Nichtbeteiligung des Vereinigten Königreichs an der Charta der Grundrechte der Europäischen Union](#). Die Nichtbeteiligungsklausel war ein wichtiges Thema bei den zwischenstaatlichen Verhandlungen im Vorfeld der Verabschiedung des Vertrags von Lissabon. Die diesbezüglichen Dokumente waren von den Dienststellen der [Europäischen Kommission](#) erstellt worden. Der [European Citizen Action Service \(ECAS\)](#), eine Nichtregierungsorganisation mit Sitz in Brüssel, wollte wissen, warum Bürger des Vereinigten Königreichs nicht die gleichen Rechte genießen wie andere EU-Bürger, und ersuchte deshalb um Einsichtnahme in die Dokumente. Die Kommission weigerte sich indes, diese offenzulegen, und führte an, sie müsse sowohl die von juristischen Beratern erhaltenen Empfehlungen als auch ihren internen Entscheidungsprozess schützen.

ECAS beschwerte sich daraufhin beim damals amtierenden Bürgerbeauftragten. Dieser gelangte nach einer Prüfung der Dokumente zu dem Schluss, dass die Argumente, die von der Kommission für die Weigerung vorgebracht wurden, nicht überzeugend waren. Nachdem der Bürgerbeauftragte die Kommission wegen eines „besonders schwerwiegenden Missstands in der Verwaltungstätigkeit“ scharf kritisiert hatte, gab die Kommission alle angeforderten Dokumente frei.

 #4



**Citizens' House**  
EUobserver.com meldet: ECAS erhält Zugang zu EU-Dokumenten über Opt-Outs des Vereinigten Königreichs.

**NRO erhält Zugang zu EU-Dokumenten über Opt-outs des Vereinigten Königreichs**  
Ein fünfjähriges Ringen um den Zugang zu Dokumenten ging am Montag zu Ende, als die Europäische Bürgerbeauftragte die Entscheidung der Europäischen Kommission begrüßte, Dokumente zu Verhandlungen über die Charta der Grundrechte der EU zu veröffentlichen.

In einem weiteren Fall ging es um das **Transparenzregister**, das von der Kommission und dem **Parlament** gemeinsam geführt wird. Dieses Lobbyistenregister wurde eingerichtet, um die Entscheidungsprozesse der EU transparenter zu gestalten. Der Öffentlichkeit sollte dadurch ermöglicht werden, in Erfahrung zu bringen, wer auf die EU-Entscheidungsträger Einfluss zu nehmen sucht. Das Register hält Informationen darüber bereit, wer bei den EU-Einrichtungen Lobbyarbeit betreibt, welche Interessen diese Akteure vertreten und welche Summen sie in diese Tätigkeiten investieren. Unternehmen, Beratungsfirmen, selbständige Berater, Wirtschaftsverbände, Hochschulen, Nichtregierungsorganisationen, Interessenvertretungen religiöser Gemeinschaften, Interessenverbände von örtlichen, regionalen und kommunalen Behörden und weitere Interessenorganisationen, die bei den EU-Einrichtungen Lobbyarbeit

betreiben, können sich freiwillig in das Register eintragen lassen. Rund 6 500 Lobbyisten haben dies bislang getan.

 #5



**Andrew Duff, MdEP**  
Die neue Bürgerbeauftragte O'Reilly sagt: „Wenn es öffentliche Gelder sind, muss es sichtbar sein“ in euobserver.com. Gute Aussage, Europäische Bürgerbeauftragte.

**„Wenn es öffentliche Gelder sind, muss es sichtbar sein“**  
Die Hauptstadt der EU ist voll von geheimnisvollen Lobbying-Aktivitäten und „Drehtür“-Fällen. Die neu gewählte Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly verspricht, dieser lauschigen Klängelei ein Ende zu bereiten.

Die Nichtregierungsorganisation **Friends of the Earth Europe** beschwerte sich bei der Kommission, dass zwei multinationale Unternehmen im Register viel zu niedrige Angaben zu ihren Ausgaben für Lobbytätigkeiten gemacht hätten. Da die NRO mit der Antwort der Kommission nicht zufrieden war, reichte sie beim Bürgerbeauftragten eine Beschwerde ein. Darin beanstandete sie, dass die Kommission ihre Beschwerde nicht ordnungsgemäß bearbeitet habe. Ferner habe sich das Organ geweigert, Friends of the Earth Europe Zugang zu allen relevanten Dokumenten zu gewähren.

Der damals amtierende Bürgerbeauftragte **kritisierte die Kommission** dafür, dass diese der NRO gegenüber nicht angemessen



erläutert hatte, weshalb ihre Argumente zurückgewiesen wurden. Außerdem forderte der Bürgerbeauftragte die Kommission auf, bei der Überarbeitung des Registers den von der [Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung](#) (OECD) aufgestellten Grundsätzen für Transparenz und Integrität im Lobbyismus in vollem Umfang Rechnung zu tragen. Er empfahl dem Organ, Lobbyisten und andere Interessenvertreter systematisch darüber zu informieren, dass es ihre Namen bei Informationsanfragen der Öffentlichkeit hinsichtlich ihrer Lobbytätigkeiten bekannt geben werde.

Zur Förderung einer größeren Transparenz in den Einrichtungen der EU veranstaltet der Bürgerbeauftragte, der heute allgemein als „Hüter der Transparenz in der EU“ gilt, seit jeher ein Seminar in Brüssel anlässlich des Internationalen Tages zum Recht auf Information („*International Right to Know Day*“) am 28. September. Dieser Tag wurde 2003 von Verfechtern des Zugangs zu Informationen aus der ganzen Welt eingeführt. Im Jahr 2013 ging die Veranstaltung unter dem Titel „*International Right to Know Day – EU transparency: Where are we now?*“ („Internationaler Tag zum Recht auf Information – Transparenz in der EU: Wo stehen wir heute?“) der Frage nach, welche Fortschritte im Hinblick auf die Transparenz

bei den EU-Behörden in den vergangenen zehn Jahren erzielt wurden. Mehr als 175 Vertreter von Verbänden, Nichtregierungsorganisationen, Unternehmen, Organisationen der Zivilgesellschaft, Journalisten, regionalen und nationalen Vertretungen sowie anderer EU-Einrichtungen nahmen an der Veranstaltung teil, die live per Webstream übertragen wurde.

**Pascoe Sabido**  
Der Europäische Bürgerbeauftragte hat die Kommission gedrängt, ihre Strategie für Interessenkonflikte zu verbessern und auf den „Anschein“ von Interessenkonflikten auszudehnen. Es geht um das Vertrauen in die EU.



Veranstaltung des Europäischen Bürgerbeauftragten zum Internationalen Tag zum Recht auf Information 2013. <http://europa.eu/!GN76vm>

## 6.2 Ethische Fragen



Im Jahr 2013 ging bei der Bürgerbeauftragten eine Vielzahl von Beschwerden in Bezug auf ethische Fragen ein, zu denen etwa Interessenkonflikte und der sogenannte „Drehtür-Effekt“ bei EU-Einrichtungen gehören. Der Begriff „Drehtür-Effekt“ beschreibt einen Wechsel von Bediensteten des öffentlichen Dienstes in eng verwandte Positionen im Privatsektor oder umgekehrt.

Da die Bürgerbeauftragte einem vorbildlichen ethischen Verhalten in der EU-Verwaltung allergrößte Bedeutung beimisst, hat sie [Grundsätze des öffentlichen Dienstes](#) und ethische Leitlinien veröffentlicht, die zunächst im Büro der Bürgerbeauftragten eingeführt und anschließend den Bediensteten anderer EU-Behörden ausgeteilt wurden. Darüber hinaus hat die Bürgerbeauftragte wiederholt betont, dass die EU-Verwaltung in puncto ethischen Verhaltens allerhöchste Qualitätsstandards einhalten muss.



Untersuchung der Europäischen Bürgerbeauftragten zum Ad-Hoc-Ethikausschuss 2013.

<http://europa.eu/lcP96NK>

Der bedeutendste Drehtür-Fall im Jahr 2013 war die [Wiederernennung eines früheren hochrangigen Kommissionsbeamten zum Vorsitzenden des Ad-hoc-Ausschusses der Kommission](#). Der Ausschuss besteht aus drei Personen und berät die [Kommission](#) in ethischen Fragen. Wenn ein früheres Kommissionsmitglied eine Stelle im Privatsektor annehmen möchte, was die Integrität der Kommission untergraben könnte, kann die Angelegenheit vom Ausschuss geprüft werden. Der frühere Beamte arbeitete zu jener Zeit für eine große Anwaltskanzlei und beriet verschiedene Kunden, darunter einen Tabakkonzern.

Drei Nichtregierungsorganisationen – [LobbyControl](#), [Corporate Europe Observatory](#) und [Corporate Accountability International](#) – beschwerten sich bei der Bürgerbeauftragten über die Wiederernennung und führten an, dass ein Interessenkonflikt vorliege, weil der frühere Beamte bei seinen Kontakten mit der Kommission private Interessen vertrete und deshalb nicht die nötigen Anforderungen in Bezug auf seine Unabhängigkeit erfülle.



Die Kommission wies die Argumente der Beschwerdeführer zunächst zurück und betonte, dass sie keinen Beweis für einen konkreten Interessenkonflikt erbracht hätten. Nach Ansicht der Bürgerbeauftragten war jedoch die bloße Möglichkeit, dass der Vorsitzende des Ausschusses unter Einfluss von Privatinteressen hätte stehen können, inakzeptabel. Die Kommission folgte schließlich dem Rat der Bürgerbeauftragten und [ernannte einen neuen Ausschussvorsitzenden](#).

Während des Jahres untersuchte der zu jenem Zeitpunkt amtierende Bürgerbeauftragte eine weitere wichtige [Beschwerde hinsichtlich eines Interessenkonflikts](#) in Bezug auf die [Europäische Zentralbank \(EZB\)](#). Mario Draghi, der Präsident der EZB, ist zugleich Mitglied der [Group of Thirty \(G30\)](#). Die Gruppe besteht aus hochrangigen Vertretern von Zentralbanken, internationalen öffentlichen Finanzinstituten, Privatbanken und Investitionsgesellschaften sowie Politikern und Wissenschaftlern. Sie erörtert wichtige internationale wirtschaftliche, finanzpolitische und politische Entwicklungen und veröffentlicht Berichte.

Die Nichtregierungsorganisation [Corporate Europe Observatory](#) beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten, dass die Mitgliedschaft des EZB-Präsidenten in der Gruppe die Unabhängigkeit, den Ruf und die Integrität der EZB untergrabe. Die NRO führte an, dass die Gruppe ein „Lobby-Instrument“ zur Förderung privater Finanzinteressen sei. Die EZB solle deshalb Draghis Rückzug aus der Gruppe veranlassen.

Der Bürgerbeauftragte untersuchte die Mitgliedschaft, Finanzierung und Ziele der G30 und kam zu dem Schluss, dass die Mitgliedschaft von Herrn Draghi mit seiner Rolle als Präsident der EZB durchaus vereinbar ist. Die Untersuchung ergab ferner, dass die Gruppe nicht als Lobby- oder Interessengruppe zu

betrachten ist, sondern vielmehr als ein Forum zum Gedankenaustausch. Trotzdem betonte der Bürgerbeauftragte, dass die Beschwerdeführerin angesichts der unzureichenden Antworten, die sie zunächst von der EZB erhalten hatte, zu Recht Bedenken in dieser Angelegenheit angemeldet hatte. Der Bürgerbeauftragte schloss den Fall mit einer Empfehlung ab, in der die EZB aufgefordert wurde, für mehr Transparenz zu sorgen, indem sie die Mitgliedschaft des Präsidenten in der Gruppe auf ihrer Website erwähnt. Außerdem sollten Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Kommunikation mit der Öffentlichkeit ergriffen werden.

Im Jahr 2013 leitete der Bürgerbeauftragte ebenfalls [eine Untersuchung dazu ein](#), wie die Kommission ihre Vorschriften hinsichtlich Interessenkonflikten in sogenannten „Drehtür-Fällen“ anwendet. Zuvor hatten sich [Corporate Europe Observatory \(CEO\)](#), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) und [Spinwatch](#) beschwert, dass die Kommission es versäume, solche Fälle ordnungsgemäß zu behandeln, was möglicherweise ein systemimmanentes Problem sei.

Ferner hatte eine deutsche Nichtregierungsorganisation beim damals amtierenden Bürgerbeauftragten eine Beschwerde eingereicht, wonach sich die [Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit \(EFSA\)](#) nicht hinreichend mit dem potenziellen Interessenkonflikt befasst habe, der sich aus dem Wechsel der früheren Leiterin des Referats für genetisch veränderte Organismen (GVO) zu einer Biotechnologiefirma ergab. Die Behörde ist innerhalb der EU für die Risikobewertung hinsichtlich der Lebensmittelsicherheit zuständig. Sie hat die Aufgabe, in Zusammenarbeit mit nationalen Behörden und anderen Interessengruppen unabhängige wissenschaftliche Gutachten und Informationen über bestehende und neu aufkommende Risiken bereitzustellen.

Tatsächlich ergab die Untersuchung des Bürgerbeauftragten, dass die EFSA keine gründliche Bewertung des vorgebrachten potenziellen Interessenkonflikts vorgenommen hatte. Die Behörde wurde aufgefordert, ihre Vorschriften und Verfahren zu stärken, um solche Interessenkonflikte in Zukunft zu vermeiden. Die Behörde nahm die Empfehlung des Bürgerbeauftragten an, befolgte sie jedoch **nur teilweise**: Sie führte zwar strengere Vorschriften und Verfahren ein, schränkte jedoch die Definition eines möglichen Interessenkonflikts unzulässigerweise ein.

Im Rahmen der Besuche bei den EU-Agenturen begrüßte der seinerzeit amtierende Bürgerbeauftragte die Maßnahmen, die die **Europäische Chemikalienagentur (ECHA)** zur **Verbesserung der Qualität ihrer Verwaltungstätigkeit** ergriffen hatte. Durch diese Besuche soll sichergestellt werden, dass die Agenturen die Grundsätze guter Verwaltungspraxis wie Transparenz und hohe ethische Standards befolgen. Die ECHA führte neue Verfahrensweisen zur Vermeidung von Interessenkonflikten ein und ergriff Maßnahmen zur Gewährleistung von mehr Transparenz, Erleichterung des Zugangs zu Dokumenten und Bereitstellung von Informationen für Ausschreibungsteilnehmer und Vertragspartner.

Darüber hinaus befasste sich die Bürgerbeauftragte mit einer Reihe von Beschwerden, in denen Bedenken gegen die Zusammensetzung von Interessengruppen, Sachverständigengruppen und anderen wichtigen Arbeitsgruppen der EU in puncto Transparenz und Ausgewogenheit geäußert wurden. Ein wichtiger Fall war die Untersuchung zur **Europäische Bankenaufsichtsbehörde (EBA)**. Diese Behörde hat die Aufgabe, die wirksame und kohärente Regulierung und Beaufsichtigung des europäischen Bankensektors zu gewährleisten. Vor der Annahme von Standards, Leitlinien und Empfehlungen

ist sie gehalten, ihre „Interessengruppe Bankensektor“ zu konsultieren. Dieses Gremium besteht aus 30 Mitgliedern, die u. a. den Bankensektor und dessen Angestellte, kleine und mittlere Unternehmen (KMU), Verbraucher und Nutzer von Bankdienstleistungen vertreten.

Die Untersuchungen der Bürgerbeauftragten ergaben in der Tat, dass die **Auswahl der Branchen-, Verbraucher-, Nutzer- und Angestelltenvertreter durch die EBA unausgewogen** war. Die Bürgerbeauftragte kritisierte die EBA vor allem, weil sie keine geografische Ausgewogenheit innerhalb der einzelnen Kategorien sichergestellt hatte, und empfahl der Behörde, in Zukunft darauf zu achten, dass nicht ein Mitgliedstaat als überrepräsentiert empfunden wird. Die EBA erklärte sich bereit, ihre Herangehensweise in Anbetracht der von der Bürgerbeauftragten geäußerten Kritik zu überprüfen.

### 6.3 Beteiligung der Bürger an den Entscheidungsprozessen der EU



Seit dem Inkrafttreten des [Vertrags von Lissabon](#) und dem Beginn der Rechtsverbindlichkeit der [Charta der Grundrechte der Europäischen Union](#) sind bei der Bürgerbeauftragten immer mehr Beschwerden im Bereich der Bürgerrechte eingegangen, insbesondere in Bezug auf das Recht auf Beteiligung an den Entscheidungsprozessen der EU.

Beispiele für die Beteiligung der Bürger sind die [öffentlichen Konsultationen der Kommission](#) und die [Europäische Bürgerinitiative](#), durch die eine Million Bürger die [Kommission](#) dazu auffordern können, EU-Rechtsakte vorzuschlagen. Außerdem müssen die EU-Einrichtungen laut Vertrag von Lissabon einen „offenen und regelmäßigen Dialog mit der Zivilgesellschaft“ pflegen.

In diesem Zusammenhang hält die Kommission regelmäßig Dialogseminare ab. Als jedoch die [Europäische Humanistische Föderation](#) (EHF) um ein solches Seminar mit der Kommission ersuchte, lehnte die Kommission dies ab. Die EHF, die

50 humanistische Organisationen aus mehr als 20 Ländern vertritt, wollte die in den europäischen Beschäftigungsregeln vorgesehenen Ausnahmen für Kirchen erörtern. Die Kommission erklärte ihre Weigerung mit der Notwendigkeit, den besonderen Status von Kirchen und religiösen Organisationen zu respektieren. Die EHF reichte daraufhin eine Beschwerde beim seinerzeit amtierenden Bürgerbeauftragten ein. Dieser [forderte die Kommission auf, klare Leitlinien dafür festzulegen](#), wie sie ihren Dialog mit religiösen und nichtreligiösen Organisationen gestalten will.

Ein weiteres wichtiges Thema im Zusammenhang mit der Beteiligung der Bürger ist die durch den Vertrag von Lissabon garantierte Mehrsprachigkeit. Ein irischer Bürger beschwerte sich bei der Bürgerbeauftragten, dass es das [Europäische Parlament](#) seit 2007 – als dem Irischen der Status einer EU-Amtssprache verliehen wurde – versäumt habe, seine Website in irischer Sprache zur Verfügung zu stellen. Nachdem sich die Bürgerbeauftragte eingeschaltet hatte, erklärte sich das Parlament bereit, nicht nur diejenigen Bereiche seiner Website auf Irisch verfügbar zu machen, auf denen die Öffentlichkeit zur Interaktion mit dem Parlament eingeladen wird, sondern vielmehr [die gesamte Website in irischer Sprache bereitzustellen](#).

Jedes Jahr organisiert der Europäische Bürgerbeauftragte eine große Bürger-Veranstaltung, um führende EU-Politiker in einen Dialog mit europäischen Bürgern treten zu lassen. Diese interaktive Veranstaltung richtet sich an Bürger, Verbände, Nichtregierungsorganisationen, Organisationen der Zivilgesellschaft, Unternehmen, Journalisten, regionale und nationale Vertretungen, Vertreter anderer EU-Einrichtungen und sonstige interessierte Personen. Die Veranstaltung 2013 fand im Rahmen des [Europäischen Jahres der Bürgerinnen und Bürger 2013](#) unter dem Motto „[Es ist unser Europa: Lasst uns aktiv werden!](#)“



Veranstaltung des Europäischen Bürgerbeauftragten 2013: „Es ist unser Europa: Lasst uns aktiv werden!“ <http://europa.eu/!Uv38GV>

statt und wurde von mehr als 400 Teilnehmern besucht.

Zentrale Themen der Veranstaltung waren die Suche nach Lösungen für die Wirtschaftskrise und Wege zur Schaffung eines sauberen und gesunden Europas. Dabei wurden mehrere

erfolgreiche Bürgerinitiativen präsentiert. Der amtierende Bürgerbeauftragte richtete die Veranstaltung aus, um die europäischen Bürger in den Mittelpunkt zu rücken und zu beleuchten, wie sie konkret an der Gestaltung der EU mitwirken können, entweder durch die Nutzung des Instruments der **Europäischen Bürgerinitiative**, durch Einreichung einer Beschwerde beim Europäischen Bürgerbeauftragten oder durch Mobilisierung einer großen Zahl von Mitbürgern zur Durchführung von Bürgerinitiativen an der Basis.

🐦
#7

European Ombudsman
Save

Meet @right2water @G1000org @fraternite\_2020 @letsdoitworld and other citizen driven projects at #EYC2013eo on 23/4 [bit.ly/1lhV64v](http://bit.ly/1lhV64v)

Retweets: 5 | Likes: 1

03:10 · 2 Jun 2013

tbib Brussels\_Business (@BIB\_BIZ · 2 Jun 2013) @EUombudsman @right2water @G1000org @fraternite\_2020 @letsdoitworld Well done to all of them! Keep up the good work!

**Europäischer Bürgerbeauftragter**  
Erfahre etwas über Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World und andere von Bürgern initiierte Projekte auf der Veranstaltung des Europäischen Bürgerbeauftragten „Europäisches Jahr der Bürgerinnen und Bürger 2013 – „Es ist unser Europa: Lasst uns aktiv werden!““ am 23. April 2013.

Storify
#2

## It's our Europe: Let's get active!

Citizens' event organised by the office of the European Ombudsman on April 23rd, 2013, 09:30-12:30, at European Parliament, Brussels, József Antall Building, room 2Q2. Parallel events events in a number of EP information offices across Europe.

**Es ist unser Europa: Lasst uns aktiv werden!**  
Bürgerveranstaltung, organisiert vom Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten am 23. April 2013, 09.30-12.30, Europäisches Parlament, Brüssel, Gebäude József Antall, Saal 2Q2. Parallelveranstaltungen fanden in einer Reihe von Informationsbüros des EP überall in Europa statt.

Die Bürgerbeauftragte wurde auch als Rednerin zur [Abschlusskonferenz des Europäischen Jahres der Bürgerinnen und Bürger 2013](#) in Vilnius (Litauen) eingeladen, der letzten großen Veranstaltung im Rahmen des litauischen EU-Ratsvorsitzes. Im Mittelpunkt der von ihr gehaltenen Rede standen die Unionsbürgerschaft und der Aufbau der Union. Dabei unterstrich die Bürgerbeauftragte, dass die gegenwärtige Krise nicht nur wirtschaftlicher Natur ist, sondern vielmehr auch eine Identitäts- und Legitimitätskrise darstellt. Die Bürgerbeauftragte appellierte an die EU-Einrichtungen, die Bürger stärker in den Integrationsprozess der Europäischen Union einzubeziehen und dabei der Versuchung zu widerstehen, in Arroganz und Eigennützigkeit zu verfallen. Ebenso ermutigte sie die Bürger, von ihren Bürgerrechten Gebrauch zu machen, indem sie beispielsweise an den Wahlen zum Europäischen Parlament teilnehmen, um so ihren Stimmen Gehör zu verschaffen und wirklichen Einfluss auf EU-Ebene auszuüben.

EYCA 2013  
#8

And here is @EUombudsman: speech "We need a 'human Europe'" at the #eyc2013 closing conference [bit.ly/18pqTEN](http://bit.ly/18pqTEN) cc @AndrisGobins

EYCA 2013  
Und hier die Rede der Europäischen Bürgerbeauftragten: „Wir brauchen ein menschliches Europa“ bei der Abschlusskonferenz des Europäischen Jahres der Bürgerinnen und Bürger 2013.

Neben ihrer [Rede über die Unionsbürgerschaft](#) traf die Bürgerbeauftragte während

ihres Aufenthalts in Litauen auch mit Nichtregierungsorganisationen, Wirtschaftsvertretern und Journalisten zusammen.

## 6.4 Von der EU geförderte Projekte und Programme



Jedes Jahr gehen bei der Bürgerbeauftragten zahlreiche Beschwerden von Unternehmen, Nichtregierungsorganisationen, Universitäten, Städten und Gemeinden und anderen juristischen Personen ein, die an von der EU geförderten Projekten und Programmen beteiligt sind. Diese Beschwerden betreffen überwiegend Zahlungsverzögerungen, Vertragsstreitigkeiten, Probleme bei Ausschreibungen und mangelnde Transparenz, zumeist infolge der Weigerung von EU-Einrichtungen, Zugang zu Dokumenten oder Informationen zu gewähren.

Kleine und mittlere Unternehmen (KMU) und andere kleinere Akteure können in erhebliche Schwierigkeiten geraten, wenn die [Kommission](#) sie nicht fristgerecht bezahlt. Die Bürgerbeauftragte berät sich über dieses Thema regelmäßig mit Unternehmen und erörtert dabei

auch andere bürokratische Schwierigkeiten, mit denen diese konfrontiert sind. Im Laufe der Jahre haben die Bürgerbeauftragte und ihr Vorgänger mehrere Untersuchungen aus eigener Initiative zu Zahlungsverzögerungen durchgeführt und die Kommission darum ersucht, über Fortschritte zu berichten und Zahlungsstatistiken vorzulegen.

Im Jahr 2013 leitete die Bürgerbeauftragte eine solche Untersuchung ein. Im Rahmen dieser Untersuchung sollte geprüft werden, inwieweit die Kommission ihren Zahlungsverpflichtungen gegenüber Auftragnehmern und Empfängern von Beihilfen und Zuschüssen fristgerecht nachkommt. Die Bürgerbeauftragte bat die Kommission um laufende Auskünfte über den aktuellen Stand der Dinge und die Maßnahmen, die von ihr zur Behebung des Problems ergriffen wurden. Die aufeinanderfolgenden Berichte der Kommission deuten auf einen Rückgang der Zahl und der Geldbeträge der verspäteten Zahlungen hin. Dennoch **gibt es weiterhin Probleme**. So ist beispielsweise der Gesamtbetrag der aus Zahlungsverzögerungen erwachsenden Zinsen gestiegen. Die Bürgerbeauftragte wird dieses Thema weiter im Auge behalten.



Schlichtung eines Zahlungsstreits über 93 000 EUR durch den Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2013.  
<http://europa.eu/Hq87vp>

Im Jahr 2013 half der damals amtierende Bürgerbeauftragte, einen Zahlungsstreit über **93 000 EUR** zwischen einer französischen Nichtregierungsorganisation und der Kommission im Zusammenhang mit einem von der EU geförderten Forschungs- und Technologieprojekt in Russland zu schlichten. Die Nichtregierungsorganisation **Earth Data Network for Scientific Exchange** (EDNES) war Projektkoordinatorin und führte das Projekt erfolgreich durch. Die Kommission forderte jedoch 93 000 EUR von der NRO zurück, da diese einen Unterauftrag für Arbeiten an eine russische Firma vergeben hatte, was laut Vertrag nicht zulässig war.

EDNES beschwerte sich daraufhin beim Bürgerbeauftragten. Dessen Untersuchung gelangte zu dem Schluss, dass die Kommission selbst eingeräumt hatte, dass die NRO in gutem Glauben gehandelt, das Projekt erfolgreich abgeschlossen und die Kommission laufend über die organisatorische Gestaltung des Projekts informiert hatte, gegen die die Kommission nie Einspruch erhoben hatte. Der Bürgerbeauftragte erachtete die Zahlungsrückforderung als unverhältnismäßig und unfair und führte an, dass sie die Existenz der NRO bedrohte, welche von ehrenamtlichen Mitarbeitern geführt wurde, die für ihre Arbeit keine Vergütung erhielten. Es gelang dem Bürgerbeauftragten schließlich, die Kommission davon zu überzeugen, auf die Rückforderung der Zahlung zu verzichten.

## 6.5 Grundrechte



Neben der in der Charta vorgesehenen Erweiterung der Bürgerrechte, auf die sich die Bürgerbeauftragte bei Untersuchungen beruft, prüft sie auch noch andere Aspekte der der EU-Verwaltung auferlegten Verpflichtungen zur Einhaltung der Grundrechte.

Der bemerkenswerteste Fall auf dem Gebiet der Grundrechte im Jahr 2013 ergab sich aus der Weigerung der **EU-Grenzschutzagentur** (Frontex), einen Beschwerde-Mechanismus einzurichten. Frontex koordiniert die Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten im Bereich des Schutzes der EU-Außengrenzen und der illegalen Einwanderung. Die Grundrechtecharta ist für Frontex rechtlich bindend. Gleiches gilt für eine von der EU erlassene Verordnung, die der Agentur zusätzliche Verpflichtungen zur Einhaltung der Grundrechte auferlegt.

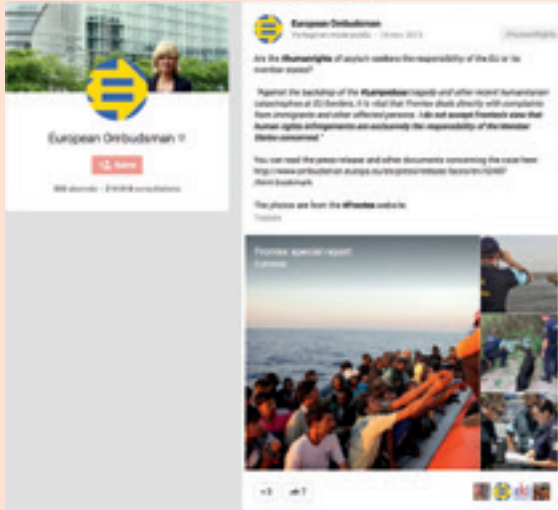
Im Jahr 2013 stellte die Bürgerbeauftragte Frontex eine Reihe von Fragen im Hinblick darauf, wie die Agentur diesen Verpflichtungen nachkommt, und führte eine öffentliche Konsultation durch, an der sich Bürger, Nichtregierungsorganisationen und weitere Einrichtungen beteiligten. Die Bürgerbeauftragte stellte fest, dass Frontex bei

Grundrechtsfragen generell gute Fortschritte macht. Sie empfahl Frontex jedoch, einen Beschwerde-Mechanismus einzurichten, um Beschwerden von Migranten und anderen betroffenen Personen unmittelbar nachgehen zu können. Die Agentur lehnte diese Empfehlung ab und begründete dies mit der Auffassung, dass solche Einzelfälle ausschließlich in die Zuständigkeit der betroffenen Mitgliedstaaten fielen.

Die Bürgerbeauftragte ließ das von Frontex vorgebrachte Argument nicht gelten und legte daraufhin dem Europäischen Parlament einen **Sonderbericht** vor, in dem sie das Parlament um Unterstützung dabei bat, Frontex davon zu überzeugen, diese Einstellung zu überdenken. Dies erfolgte nach der Schiffstragödie, die sich Ende 2013 vor der Küste der italienischen Insel Lampedusa ereignet hatte und bei der mehrere hundert Migranten ums Leben gekommen waren.



Frontex-Sonderbericht der Europäischen Bürgerbeauftragten im Jahr 2013. <http://europa.eu/lwT36wh>



Fallen die #humanrights Menschenrechte von Asylbewerbern in die Zuständigkeit der EU oder ihrer Mitgliedstaaten?

*„Vor dem Hintergrund der Tragödie vor #Lampedusa und anderer humanitärer Katastrophen an EU-Grenzen in der jüngsten Vergangenheit ist es unerlässlich, dass sich Frontex direkt mit Beschwerden von Immigranten und anderen betroffenen Personen befasst. Ich stimme nicht mit der Ansicht von Frontex überein, dass Menschenrechtsverstöße allein auf das Konto der betreffenden Mitgliedstaaten gehen.“*

Die Pressemitteilung und andere Unterlagen zu diesem Fall finden Sie hier: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/52487/html.bookmark>

Die Fotos stammen von der #Frontex-Website.

In einem weiteren grundrechtebezogenen Fall gelangte der damals amtierende Bürgerbeauftragte zu der Auffassung, dass die Kommission ihre Befugnisse nicht überschritten hatte, als sie eine Fotoausstellung über gleichgeschlechtliche Paare beherbergte. Die Veranstaltung unter dem Motto „*Different families – same love*“ („Verschiedene Familien, gleiche Liebe“) fand in den Räumlichkeiten der Kommission unter der Schirmherrschaft der Vizepräsidentin der Kommission Viviane Reding, dem zuständigen Kommissionsmitglied für Antidiskriminierungsfragen, statt. In der Ausstellung wurden u. a. Forderungen erhoben, gleichgeschlechtliche

Eheschließungen rechtlich anzuerkennen und lesbischen Paaren Zugang zu ärztlich durchgeführten künstlichen Befruchtungen zu gewähren. Organisiert wurde die Ausstellung von der europäischen Sektion des internationalen Dachverbandes der **Lesben-, Schwulen-, Bisexuellen-, Trans- und Intersexorganisationen (ILGA)**.

Eine Bürgerin beschwerte sich beim damals amtierenden Bürgerbeauftragten und führte an, die Kommission habe durch die Beherbergung der Ausstellung und die Schirmherrschaft ihre Befugnisse überschritten, weil die EU keine Kompetenzen in den Bereichen Ehe, Familie und künstliche Befruchtung habe. Außerdem habe die Kommission jene EU-Bürger diskriminiert, die die in der Ausstellung dargebotenen Meinungen nicht teilten.

Der Bürgerbeauftragte stimmte der Erklärung der Kommission zu, dass sie verpflichtet sei, Diskriminierung zu bekämpfen, einschließlich Diskriminierung aufgrund sexueller Ausrichtung. Sie durfte deshalb eine Ausstellung zur Förderung der Nichtdiskriminierung beherbergen. Er schloss den Fall, indem er der Kommission empfahl, bei zukünftigen Ausstellungen ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass sie nicht unbedingt alle dargestellten Aussagen in von ihr beherbergten Ausstellungen unterstütze.

In einem weiteren bedeutenden Fall unterrichtete ein früherer Bediensteter der **Agentur für Grundrechte (FRA)** das **Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF)** über mutmaßliche Unregelmäßigkeiten bei der Agentur. OLAF leitete daraufhin eine Untersuchung ein, schloss den Fall jedoch ab und weigerte sich, dem Informanten die Gründe für den Abschluss des Falles bekannt zu geben.

OLAF erklärte, das Amt sei nicht verpflichtet, Gründe zu nennen, und müsse die Vertraulichkeit seiner Untersuchungen und die Unabhängigkeit der Institution schützen. **Die Bürgerbeauftragte ließ die von OLAF vorgebrachten Argumente nicht gelten.** Sie betonte, dass alle Einrichtungen der EU verpflichtet sind, Bürger über ihre Entscheidungen zu informieren, und dass dies keineswegs bedeutet, dass OLAF vertrauliche Informationen veröffentlichen muss.

### 6.6 Dienstleistungskultur



Eine der wichtigsten Prioritäten der Europäischen Bürgerbeauftragten ist die Förderung einer Dienstleistungskultur in der EU-Verwaltung. Im Jahr 2013 veröffentlichte die Bürgerbeauftragte eine neue Fassung des *Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis*. Darüber hinaus traf die Bürgerbeauftragte auch mit Beamten und Bediensteten verschiedener EU-Organen und -Agenturen auf allen Ebenen zusammen, um diese für eine Dienstleistungskultur gegenüber den Bürgern zu sensibilisieren.

Extreme Verzögerungen stellen in der EU-Verwaltung ein permanentes Problem dar. In einem aufsehenerregenden Fall befasste sich die Bürgerbeauftragte mit



Einschreiten der Europäischen Bürgerbeauftragten im Fall des spanischen Fußballs im Jahr 2013. <http://europa.eu/!nj78rm>

der über vierjährigen Untätigkeit der **Kommission** in einem beihilferechtlichen Beschwerdeverfahren in Bezug auf vier spanische Fußballvereine. Investoren anderer europäischer Fußballvereine hatten sich bei der Kommission beschwert, Spanien verletze die EU-Vorschriften über staatliche Beihilfen, indem es den vier spanischen Fußballclubs unfaire Steuervorteile gewähre. Mehr als vier Jahre verstrichen ohne Entscheidung. Der Beschwerdeführer behauptete, die Untätigkeit der Kommission in diesem Fall könnte damit zusammenhängen, dass das verantwortliche Mitglied der Kommission einen der betroffenen Fußballclubs unterstützt. Außerdem sei er Minister in der spanischen Regierung gewesen, die die Steuervorteile seinerzeit verabschiedet hatte.

Nachdem die Bürgerbeauftragte die **Kommission dazu aufgefordert hatte, diese Beschwerde endlich zu bearbeiten, leitete die Kommission eine Untersuchung der Finanzierung der betreffenden Fußballvereine ein.** Die Bürgerbeauftragte begrüßte diesen Schritt und betonte, dass die europäische Öffentlichkeit sehen können muss, dass die Kommission Bedenken über mutmaßliche Verletzungen der EU-Vorschriften über

staatliche Beihilfen schnell angeht und damit jeden Verdacht eines Interessenkonflikts ausräumt.

In mehreren Fällen beschwerten sich Bürger bei der Bürgerbeauftragten über Verfahrensfehler der EU-Einrichtungen, die Nichtbeantwortung von Schreiben oder die Übermittlung von Fehlinformationen. Dank dem Einschreiten der Bürgerbeauftragten wurden viele Streitfälle von den EU-Einrichtungen beigelegt und Verfahrensweisen verbessert.

Ein solcher Fall betraf eine Frau, die an einem von der Kommission organisierten Auswahlverfahren für freiberufliche Konferenzdolmetscher teilnahm. Sie wurde von der Kommission zu einer Prüfung eingeladen. Am Tag der Prüfung wurde ihr jedoch mitgeteilt, dass sie nicht teilnehmen dürfe, da sie eines der Kriterien nicht erfülle. Die Beschwerdeführerin wandte sich an den damals amtierenden Bürgerbeauftragten und warf der Kommission vor, sie habe sie nicht rechtzeitig darüber informiert, dass sie zu der Prüfung nicht zugelassen werden könne. [Die Kommission nahm die Empfehlung des Bürgerbeauftragten an](#) und zahlte der Beschwerdeführerin eine freiwillige Entschädigung von 300 EUR.

Ein anderer Fall betraf einen Reisenden, dessen Flug um 23 Stunden verspätet war. Er hatte sich mit einem Gesuch um Hilfe an die Fluggesellschaft, an die einzelstaatliche Durchsetzungsstelle und schließlich an die Kommission gewandt. Anschließend reichte er eine Beschwerde beim damals amtierenden Bürgerbeauftragten ein und führte an, das [EU-Beschwerdeformular](#) sei ungenau und die Kommission solle das Beschwerdeverfahren bzw. die im Beschwerdeformular enthaltenen Angaben einer Überprüfung unterziehen. [Die Kommission leistete dem Folge](#) und dankte dem Bürgerbeauftragten dafür, dass er sie auf diesen Sachverhalt aufmerksam gemacht hatte.



## 7 • Wie wir Fälle bearbeiten



Die Arbeitsweise des Europäischen Bürgerbeauftragten.  
<http://europa.eu/ltT67Mf>

Das Recht auf Beschwerde bei der Europäischen Bürgerbeauftragten ist sowohl im [Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union](#) (AEUV) als auch in der [Charta der Grundrechte der EU](#) verankert. Laut AEUV ist die Bürgerbeauftragte befugt, Beschwerden von jedem Bürger der Union oder von jeder natürlichen oder juristischen Person mit Wohnort oder satzungsmäßigem Sitz in einem Mitgliedstaat der Union entgegenzunehmen.

Die Bürgerbeauftragte trägt dafür Sorge, dass der kostenlose Dienst so gerecht, transparent und verständlich wie möglich gestaltet wird. Die Beschwerdeführer können sich in beliebiger schriftlicher Form beschweren, so u. a. auch über ein sicheres elektronisches Beschwerdeformular auf der Website der Bürgerbeauftragten. Die Bürgerbeauftragte bemüht sich, den Beschwerdeführern eine rasche erste Antwort zu übermitteln, in der sie diese innerhalb von vier Wochen darüber informiert, wie sie mit ihrer Beschwerde verfahren wird.

Die Bürgerbeauftragte prüft jede Beschwerde einzeln. Dies gilt auch für Beschwerden, die sie zurückweisen muss, da sie nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallen. In solchen Fällen erhalten die Beschwerdeführer eine individuelle Antwort, in der sie in den meisten Fällen auf andere Stellen hingewiesen werden, die ihnen möglicherweise weiterhelfen können. Die Bürgerbeauftragte kann auch

beschließen, die Beschwerde an eine solche Stelle weiterzuleiten.

Beschwerden, die in den Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten fallen, werden in erster Linie vom juristisch qualifizierten Mitarbeiterstab der Bürgerbeauftragten bearbeitet. Jedem Beschwerdeführer wird ein eigener Sachbearbeiter als Ansprechpartner zugewiesen.

Wenn eine Beschwerde die Zulässigkeitskriterien nicht erfüllt oder bei einer an sich zulässigen Beschwerde keine Grundlage für die Einleitung einer Untersuchung besteht, erläutert die Bürgerbeauftragte ihre Entscheidung und unterbreitet gegebenenfalls Ratschläge.

Gelangt sie zu der Auffassung, dass eine Untersuchung eingeleitet werden sollte, prüft sie die vom Beschwerdeführer beanstandeten Probleme sorgfältig, um zu beurteilen, ob sie durch ein vereinfachtes Verfahren gelöst werden können.

Vereinfachte Verfahren können in der Regel rascher und mit weniger Formalitäten abgewickelt werden als vollständige Untersuchungen. Hierzu gehören etwa telefonische Untersuchungen und Untersuchungen zu Klärungszwecken, die dem Beschwerdeführer die Möglichkeit geben, zu der vorläufigen Auffassung der Bürgerbeauftragten, dass für die Einleitung einer umfassenderen Untersuchung möglicherweise keine hinreichenden Gründe vorliegen, Stellung zu nehmen. Ebenso kann sie die Einleitung einer Untersuchung zur raschen Einsichtnahme in die Akten des Falles und zu ähnlichen zügigen Fallabschlüssen beschließen.

Vollständige Untersuchungen sind beispielsweise dann notwendig, wenn die Beschwerde nicht dringend ist, es sich um einen komplexen Sachverhalt handelt oder verschiedene spezialisierte Dienststellen der betreffenden EU-Einrichtung beteiligt sind.

Entscheidet die Bürgerbeauftragte zugunsten des Beschwerdeführers, stehen ihr verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung. Sie kann entweder eine einvernehmliche Lösung vorschlagen, die den Beschwerdeführer zufriedenstellt, oder einen Empfehlungsentwurf vorlegen, in dem sie die Einrichtung dazu auffordert, den Missstand zu korrigieren.

Wenn keine Lösung gefunden werden kann, kann die Bürgerbeauftragte kritische Anmerkungen unterbreiten. Falls die betreffende Einrichtung jedoch aus eigener Initiative beschließt, die vom Beschwerdeführer beanstandeten Probleme zu beheben, ist es normalerweise nicht notwendig, die Behörde durch förmliche Feststellung eines Missstands in der Verwaltungstätigkeit zu rügen.

Darüber hinaus hat die Bürgerbeauftragte die Befugnis, Untersuchungen aus eigener Initiative einzuleiten. Aufgrund dieser Befugnis kann sie einem möglichen Missstand auch dann nachgehen, wenn sie darüber von einer Person in Kenntnis gesetzt wurde, die nicht berechtigt ist, eine Beschwerde einzureichen. Ferner kann die Bürgerbeauftragte diese Befugnis wahrnehmen, um sich mit mutmaßlich systemimmanenten Problemen der EU-Einrichtungen zu befassen.

Jedes Jahr gehen bei der Europäischen Bürgerbeauftragten Tausende Beschwerden von Bürgern, Nichtregierungsorganisationen, Unternehmen und anderen Einrichtungen ein. Der Mitarbeiterstab der Bürgerbeauftragten stellt sicher, dass jede Beschwerde rasch, sorgfältig und dienstleistungsbewusst bearbeitet wird. So wird mit 100 typischen Beschwerden verfahren:

## Bearbeitungsablauf von 100 bei der Europäischen Bürgerbeauftragten eingereichten Beschwerden





## 8 • Wie werden die Vorschläge des Bürgerbeauftragten befolgt?

Jedes Jahr veröffentlicht der Europäische Bürgerbeauftragte einen Bericht darüber, wie die EU-Behörden die unterbreiteten Vorschläge zur Verbesserung der EU-Verwaltung umsetzen. Diese Vorschläge werden in Form von einvernehmlichen Lösungen, Empfehlungsentwürfen, weiteren Bemerkungen, kritischen Anmerkungen und Vorschlägen unterbreitet.

### Befolgung der Vorschläge des Bürgerbeauftragten im Jahr 2012



Der Umsetzungsbericht 2012, *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012* („Fehlerkorrekturen? – Reaktionen der EU-Einrichtungen auf die Feststellungen des Bürgerbeauftragten im Jahr 2012“), zeigt, dass die EU-Behörden alles in allem in 80 % der Fälle den Vorschlägen des Bürgerbeauftragten Folge leisteten, einige sogar in 100 % der Fälle. Die **Kommission**, auf die der größte Teil der vom Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen entfällt, wies eine Befolgungsquote von 84 % auf.



RÜCKSCHAU: EU-Organe gaben 118 positive Antworten auf die 148 Vorschläge des Bürgerbeauftragten in im Jahr 2012 abgeschlossenen Fällen.

Manche Organe erreichten 100%. Vor allem die **Europäische Zentralbank**, die **Europäische Arzneimittelagentur** und das **Europäische Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten** arbeiteten 2012 mit dem Bürgerbeauftragten besonders konstruktiv zusammen.

Besondere Erwähnung verdient ferner das **Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (#OLAF)** wegen seiner erheblichen Anstrengungen zur Verbesserung seiner Verfahren zugunsten der Bürger.

#EU#Verwaltung

Die **Europäische Zentralbank (EZB)**, die **Europäische Arzneimittel-Agentur (EMA)** und das **Europäische Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC)** arbeiteten auf besonders konstruktive Weise mit dem Bürgerbeauftragten zusammen. Und das **Europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF)** wiederum unternahm erhebliche Anstrengungen, um seine Verfahren zum Wohle der Bürger zu verbessern.

Der Bericht für 2013 wird im Herbst 2014 veröffentlicht.



# 9 • Beziehungen zu den EU-Institutionen

Die Europäische Bürgerbeauftragte trifft regelmäßig mit Mitgliedern und Bediensteten der verschiedenen Organe und Einrichtungen der EU zusammen, um mit ihnen Möglichkeiten zur Verbesserung der Qualität der Verwaltungstätigkeit zu erörtern, die Bedeutung einer guten Beschwerdebearbeitung hervorzuheben und zu gewährleisten, dass die Empfehlungen und Berichte der Bürgerbeauftragten sachgerecht weiterverfolgt werden.

Die Sitzungen, die seit ihrer Wahl im Jahr 2013 stattfanden, boten Emily O'Reilly Gelegenheit, ihre Vision und ihre Prioritäten für die Zukunft bekannt zu geben. Eine ihrer Prioritäten besteht darin, die Anliegen der Bürger hervorzuheben und zu einer Überbrückung der Kluft zwischen den Bürgern und den EU-Behörden beizutragen. Sie erklärte, dass sie dazu die Sichtbarkeit der Arbeit ihres Büros verbessern und die internen Strukturen und Verfahren überprüfen werde, um die Abläufe im Interesse der Öffentlichkeit effizienter zu gestalten. Die Bürgerbeauftragte forderte die EU-Einrichtungen zudem auf, hinsichtlich Effizienz, Transparenz, ethischen Verhaltens und Rechenschaftspflicht allerhöchste Qualitätsstandards einzuhalten, um so das Vertrauen der Bürger zu gewinnen. Sie verpflichtete sich, eng mit den EU-Institutionen zusammenzuarbeiten.

## 9.1 Europäisches Parlament



Emily O'Reilly traf im Oktober 2013 mit Martin Schulz zusammen.

Nach ihrem Amtsantritt traf Emily O'Reilly mit dem Präsidenten des [Europäischen Parlaments](#), Martin Schulz, und Generalsekretär Klaus Welle zusammen. Darüber hinaus legte sie dem Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments einen Sonderbericht vor, der sich mit der Weigerung der [EU-Grenzschutzagentur](#) (Frontex) befasste, einen Beschwerde-Mechanismus einzurichten. Nachdem sie ihre Absicht bekundet hatte, „mit dem Europäischen Parlament, der Kommission und den anderen EU-Institutionen proaktiv im Interesse der Bürger zusammenzuarbeiten“, traf die Bürgerbeauftragte auch einzeln mit einer Reihe von Mitgliedern des Europäischen Parlaments und mit Bediensteten des Parlaments zusammen.



Martin Schulz, Präsident des Europäischen Parlaments  
Ich freue mich auf das Treffen mit der Europäischen  
Bürgerbeauftragten Emily O'Reilly in Straßburg.

## 9.2 Europäische Kommission



Emily O'Reilly traf im Oktober 2013 mit José Manuel Barroso zusammen.

Da der größte Anteil der von der Bürgerbeauftragten durchgeführten Untersuchungen jedes Jahr die **Europäische Kommission** betrifft, unternehmen die Dienststellen der Bürgerbeauftragten erhebliche Anstrengungen, um mit den Mitgliedern und Bediensteten der Kommission systematisch Kontakte zu pflegen.

Nach ihrer Amtsübernahme traf Emily O'Reilly den Präsidenten der Europäischen Kommission, José Manuel Barroso, den für interinstitutionelle

Beziehungen und Verwaltung zuständigen Vizepräsidenten der Europäischen Kommission, Maroš Šefčovič, die Generalsekretärin, Catherine Day, den Generaldirektor des **Europäischen Amtes für Betrugsbekämpfung**, Giovanni Kessler, den Generaldirektor für Übersetzung, Rytis Martikonis, sowie den Generaldirektor für den Binnenmarkt und Dienstleistungen, Jonathan Faull.



Der Europäische Bürgerbeauftragte  
Morgen trifft Emily O'Reilly @MarosSefcovic, Vizepräsident der  
@EU\_Commission bit.ly/17QYjtm

Maroš Šefčovič, Vizepräsident der Europäischen Kommission,  
Kommissar für interinstitutionelle Beziehungen und  
Verwaltung  
Ich freue mich sehr auf unser Treffen und die künftige  
Zusammenarbeit.

## 9.3 EU-Agenturen

In den letzten gut 15 Jahren wurden zahlreiche **EU-Agenturen** an verschiedenen Standorten in ganz Europa eingerichtet. Auf der Grundlage der Befugnis der Europäischen Bürgerbeauftragten zur Durchführung von Untersuchungen aus eigener Initiative hat die Bürgerbeauftragte ein Besuchsprogramm bei den EU-Agenturen eingeführt. Das Programm ermöglicht es der Bürgerbeauftragten, mit den verschiedenen Agenturen in Kontakt zu treten, um die Bedeutung guter Verwaltungspraxis,

einer vorbildlichen Beschwerdebearbeitung und einer Dienstleistungskultur hervorzuheben. Ebenso bietet es eine Gelegenheit zur Ermittlung und Verbreitung von bewährten Verfahren bei den Agenturen.

Während ihres Aufenthalts in Vilnius anlässlich ihrer Rede auf der Abschlussveranstaltung des Europäischen Jahres der Bürgerinnen und Bürger 2013 nutzte die Bürgerbeauftragte die Gelegenheit zum Gedankenaustausch mit der Direktorin des [Europäischen Instituts für Gleichstellungsfragen](#) (EIGE), Virginija Langbakk, und anderen Bediensteten der Agentur.

Weitere Informationen zum Besuchsprogramm entnehmen Sie dem Artikel *Besuche des Europäischen Bürgerbeauftragten bei den EU-Agenturen – Ermittlung und Verbreitung bewährter Verfahren* in der [Ausgabe vom November 2013](#) des Nachrichtenbriefs des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten.

## 9.4 Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen

Neben den Beziehungen zur Europäischen Union kooperiert die Bürgerbeauftragte auch mit anderen internationalen Organisationen wie den [Vereinten Nationen](#) vor allem im Bereich der Menschenrechte. So nimmt die Bürgerbeauftragte beispielsweise im Rahmen der EU-Struktur zum [Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen](#) (Behindertenrechtskonvention) die Aufgabe wahr, die Umsetzung des Übereinkommens bei den EU-Einrichtungen zu sichern, zu fördern und zu überwachen. Diese Aufgabe erfüllt sie gemeinsam mit dem [Europäischen Parlament](#), der

[Europäischen Kommission](#), der [Agentur für Grundrechte](#) (FRA) und dem [Europäischen Behindertenforum](#) (EDF). Zusammen bilden sie die Überwachungsstruktur der EU zur Behindertenrechtskonvention. Die Konvention trat in der EU im Januar 2011 in Kraft.

Während des Jahres 2013 beriet sich die Bürgerbeauftragte zunächst mit den anderen Mitgliedern der EU-Überwachungsstruktur im Hinblick auf die Erstellung eines mehrjährigen Arbeitsprogramms für die spezifischen Aufgaben der Bürgerbeauftragten. Außerdem konsultierte sie das [Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten](#), die [European Group of National Human Rights Institutions](#) (europäische Gruppe der nationalen Menschenrechtsinstitutionen) und das [europäische Netz der Gleichstellungsstellen](#) (Equinet). Zu den Fragen, die in den Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten fallen, gehört die den EU-Einrichtungen auferlegte Verpflichtung, dafür Sorge zu tragen, dass ihre Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen zugänglich sind, Menschen mit Behinderungen Zugang zu Informationen von den EU-Einrichtungen und die Möglichkeit zur Kommunikation mit diesen haben, das Arbeitsumfeld der EU-Einrichtungen offen, integrativ und für Menschen mit Behinderungen zugänglich ist und dass Menschen mit Behinderungen effektiv und in vollem Umfang am politischen und öffentlichen Leben teilhaben können.

Im Jahr 2013 leitete die Bürgerbeauftragte eine Untersuchung in Bezug auf die Aufhebung der Ausnahmeregelung des Europäischen Parlaments für eine Parlamentsbedienstete ein, die wegen ihrer besonderen familiären Umstände vom jährlichen Mobilitätsverfahren befreit war. Eine weitere Untersuchung leitete die Bürgerbeauftragte im Hinblick auf die Behauptungen ein, der [Europass-Lebenslauf](#) – ein Instrument, das vom [Europäischen Zentrum für die Förderung der Berufsbildung](#) (Cedefop) unterhalten wird – sei für Menschen mit Sehbehinderungen nicht zugänglich.



In diesen beiden gegenwärtig noch laufenden Fällen hat die Bürgerbeauftragte die betreffenden Einrichtungen auf die Behindertenrechtskonvention aufmerksam gemacht.

Infolge der 2013 von der Bürgerbeauftragten veröffentlichten Aufforderung zur Interessenbekundung von Beamten aus den EU-Mitgliedstaaten trat Anfang 2014 eine abgeordnete nationale Sachverständige zu Behindertenfragen in das Team der Bürgerbeauftragten ein. Sie wird die Bürgerbeauftragte bei der Absteckung ihres Arbeitsprogramms im Bereich Menschen mit Behinderungen unterstützen und ihr auch helfen, neue Verfahren zur besseren Kontaktaufnahme mit den Bürgern und den Bediensteten der EU zu finden, um diese besser über ihre Rechte und Pflichten laut Behindertenrechtskonvention zu informieren.

Seit dem Jahr 2013 sind alle von der Bürgerbeauftragten herausgegebenen Veröffentlichungen auf Anfrage auch in Großdruck oder als Hörfassung erhältlich. Das geplante öffentliche Dokumentenregister der Bürgerbeauftragten soll sicherstellen, dass auch Menschen mit Sehbehinderungen Zugang zu den Dokumenten erhalten.



# 10 • Beziehungen zu Netzwerken

## Weiterleitung von Beschwerden an andere Einrichtungen; Verweisung von Beschwerdeführern an andere Einrichtungen durch die Europäische Bürgerbeauftragte im Jahr 2013

Mitglied des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten, davon:



Europäische Kommission



Sonstige Organe und Einrichtungen



Hinweis: Da der Bürgerbeauftragte dem Beschwerdeführer in einigen Fällen mehr als eine Empfehlung gab, ergeben die vorstehend angegebenen Prozentzahlen mehr als 100 %.

Der Europäische Bürgerbeauftragte arbeitet eng mit verschiedenen Netzwerken zusammen, um die zügige und effektive Bearbeitung von Bürgerbeschwerden zum EU-Recht sicherzustellen.

Zahlreiche Beschwerdeführer wenden sich an die Bürgerbeauftragte, wenn sie mit der nationalen, regionalen oder lokalen Verwaltung Probleme haben. Solche Beschwerden fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten und betreffen häufig angebliche Verstöße von Mitgliedstaaten gegen das EU-Recht. In vielen Fällen können sie von einem nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten bearbeitet werden. Auch der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments ist als Vollmitglied in diesem Netz vertreten. Eines der Anliegen des Verbindungsnetzes ist die rasche Weiterleitung von Beschwerden an das zuständige Mitglied des Netzes; dabei kann es sich um einen nationalen oder regionalen Bürgerbeauftragten oder Petitionsausschuss oder den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments handeln.



### Reichen Sie eine Beschwerde ein



### Auskunftersuchen

Der interaktive Leitfaden der Europäischen Bürgerbeauftragten hilft jährlich 20 000 Bürgern, die richtige Problemlösungsstelle zu finden.

Zum Verbindungsnetz zählen mittlerweile 94 Ämter in 35 europäischen Ländern. Es umfasst die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse der EU-Mitgliedstaaten, der EU-Kandidatenländer und weiterer Länder im Europäischen Wirtschaftsraum und/oder im Schengenraum sowie die Europäische Bürgerbeauftragte und den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments.

Das Verbindungsnetz dient durch die Seminare, einen halbjährlichen Nachrichtenbrief und ein Extranet für elektronische Diskussionen und die Weitergabe von Dokumenten als wirksamer Mechanismus für den Austausch von Informationen zum EU-Recht sowie zu vorbildlichen Verfahren.



Zu den Themen, die 2013 erörtert wurden, gehörten die Aufgaben der Europäischen Bürgerbeauftragten im Rahmen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, von den Bürgerbeauftragten durchgeführte Untersuchungen aus eigener Initiative, die Integration sozialer Medien in die Kommunikationsstrategien, die Umsetzung der Funktionen nationaler Präventionsmechanismen und Innovationen in den Bürgerbeauftragtenbüros.

Das **9. Nationale Seminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten** wurde 2013 gemeinsam vom Europäischen Bürgerbeauftragten und der **Bürgerbeauftragten Irlands** veranstaltet. Das Seminar fand vom 15. bis 17. September in Dublin statt und befasste sich mit einer Vielzahl von Themen, so u. a. mit Innovationen in den Bürgerbeauftragtenbüros, Reformen im Gefolge der Sparmaßnahmen und die Aufwertung des Bürgers.

Manchmal entscheidet die Bürgerbeauftragte, eine Beschwerde an die **Europäische Kommission**, an **SOLVIT** oder „**Europa für Sie – Beratung**“ weiterzuleiten. SOLVIT ist ein von der Kommission eingerichtetes Netz, das Bürgern Hilfe bietet, die bei der Wahrnehmung ihrer Rechte im EU-Binnenmarkt auf Hindernisse stoßen. Bei „**Europa für Sie – Beratung**“ handelt es sich ebenfalls um ein EU-weites Beratungsnetz, das die Kommission zur Unterstützung der Bürger bei Fragen zum Leben, Arbeiten und Reisen in der EU ins Leben gerufen hat. Vor der Weiterleitung einer Beschwerde oder Verweisung eines Beschwerdeführers bemühen sich die Dienststellen der Bürgerbeauftragten nach Kräften zu ermitteln, welche andere Stelle dem Betroffenen am besten helfen könnte.

g+ #3

European Ombudsman  
What do we do when the well has dried up and the people are protesting and complaining to us - the Ombudsman?

Is it enough simply to look at the administration of the remaining resources that support institutions and families and spend the public money more wisely? Or other schemes to be abandoned or reduced in size and number, or services entirely withdrawn to make sure that the debate around these policy choices is not a simple one? Or what other measures can we take to ensure our investigations and how we subsequently measure them?

Read Emily O'Reilly's speech, delivered today at the 9th national seminar of the European Network of Ombudsmen. <http://bit.ly/1bok4n8>

Was machen wir, wenn der Brunnen versiegt ist und die Menschen protestieren und sich bei uns beschweren – beim Bürgerbeauftragten?

Reicht es aus, einfach nur auf die Verwaltung der verbleibenden Regelungen zur Unterstützung von Familien und Einzelnen zu schauen und die politischen Entscheidungen auszuklammern, aufgrund deren die anderen Regelungen aufgegeben oder an Umfang oder Zahl reduziert wurden, oder sind wir irgendwie verpflichtet, uns in die Debatte über diese politischen Entscheidungen einzumischen, und sei es auch nur durch die Art und Weise, in der wir unsere Untersuchungen auswählen und sie schlichten?

Lesen Sie die Rede, die Emily O'Reilly heute auf dem 9. Nationalen Seminar des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten gehalten hat: <http://bit.ly/1bok4n8>



Der Europäische  
Bürgerbeauftragte

## Probleme mit der EU? Wer kann **Ihnen** helfen?



Probleme mit der EU? Wer kann Ihnen helfen?

Die von der Bürgerbeauftragten herausgegebene Veröffentlichung *Probleme mit der EU? Wer kann Ihnen helfen?* enthält weitere Informationen über alternative Rechtsbehelfe.



# 11 • Ausstattung

## 11.1 Haushaltsplan

Der Haushaltsplan des Bürgerbeauftragten ist ein unabhängiger Teil des Haushaltsplans der Europäischen Union. Er ist in drei Titel untergliedert. Titel 1 umfasst Löhne und Gehälter, Zulagen und sonstige Personalausgaben. Titel 2 beinhaltet Gebäude, Mobiliar, Ausrüstung und verschiedene Sachausgaben. In Titel 3 werden Ausgaben im Zusammenhang mit der Durchführung der allgemeinen Aufgaben der Einrichtung ausgewiesen. [Die verfügbaren Haushaltsmittel beliefen sich 2013 auf 9 731 371 EUR.](#)

Um eine wirksame Verwaltung der Mittel zu gewährleisten, nimmt der interne Prüfer des Bürgerbeauftragten, Robert Galvin, regelmäßige Prüfungen der internen Kontrollsysteme der Einrichtung und der vom Büro durchgeführten Finanzvorgänge vor. Ebenso wie andere EU-Organe wird auch die Institution des Bürgerbeauftragten vom [Europäischen Rechnungshof](#) geprüft.

## 11.2 Mittelverwendung

Der Bürgerbeauftragte verabschiedet jedes Jahr einen [jährlichen Managementplan](#) (JMP), in dem die konkreten Maßnahmen festgelegt sind, die das Büro ergreifen muss, um die Prioritäten der Einrichtung umzusetzen. Der jährliche Managementplan für das Jahr 2013 war der dritte auf der Grundlage der [Strategie des Bürgerbeauftragten für die Ausübung des Mandats 2009-2014](#). Ziele für das Jahr 2013 waren – ebenso wie für die anderen von der Strategie erfassten Jahre – Zuhören, Leistung steigern, Überzeugen, Kommunizieren und Anpassen. Der Managementplan enthält grundlegende Leistungsindikatoren (GLI) zur Messung der Fortschritte beim Erreichen dieser Ziele. Die grundlegenden Leistungsindikatoren und die entsprechenden Zielvorgaben werden jährlich überprüft und falls nötig geändert.

Außerdem verabschiedet der Bürgerbeauftragte einen [jährlichen Tätigkeitsbericht](#). In diesem Tätigkeitsbericht sind die Ergebnisse der Tätigkeiten in Bezug auf die im Managementplan festgelegten Ziele, die mit den Tätigkeiten verbundenen Risiken, die Nutzung der dem Bürgerbeauftragten zur Verfügung stehenden Mittel und die Effizienz und Wirksamkeit des internen Kontrollsystems der Einrichtung dokumentiert.



Das Team der Europäischen Bürgerbeauftragten.

## 11.3 Das Team der Bürgerbeauftragten

Die Einrichtung verfügt über hoch qualifiziertes, mehrsprachiges Personal, das Beschwerden über Verwaltungsmissstände in den 24 Amtssprachen der EU bearbeitet und die Bürger für die Tätigkeit der Bürgerbeauftragten sensibilisiert. Der Stellenplan wies im Jahr 2013 insgesamt 67 Planstellen aus.

Auf der Website der Bürgerbeauftragten steht eine vollständige und regelmäßig aktualisierte Personalliste, einschließlich ausführlicher Informationen zur Struktur des Büros der Bürgerbeauftragten und zu den Aufgabenbereichen der einzelnen Abteilungen, in den 24 Amtssprachen der EU zur Verfügung ([www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)).



Vorstellung des Teams der Europäischen Bürgerbeauftragten. <http://europa.eu/!YW84PV>



# Kontaktaufnahme

## Postanschrift

Der Europäische Bürgerbeauftragte  
1, avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F-67001 Strasbourg Cedex

## Telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

## Fax

+33 (0)3 88 17 90 62

## E-Mail

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

## Internet

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

**Twitter:** [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

**Google+:** [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/company/272026](http://www.linkedin.com/company/272026)

**YouTube:** [www.youtube.com/eotubes](http://www.youtube.com/eotubes)

## Besuch

Wenn Sie die Büros der Europäischen Bürgerbeauftragten in Brüssel oder Straßburg besuchen möchten, setzen Sie sich bitte vorher mit uns in Verbindung.



Dieser *Jahresbericht* ist im Internet abrufbar unter:

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



Amt für Veröffentlichungen

© Europäische Union, 2014

Alle Fotos, Videos und Bilder © Europäische Union, sofern nicht anders angegeben.

Nachdruck bei Quellenangabe für den Unterricht und für nichtkommerzielle Zwecke gestattet.

Design und Layout von Rosendahls A/S, Albertslund, Dänemark, und EntenEller A/S, Valby, Dänemark.

Gesetzt in FrutigerNext und Palatino.

*Printed in Belgium*

Print ISBN 978-92-9212-574-5 . ISSN 1680-3795 . doi:10.2869/36040 . QK-AA-14-001-DE-C

EPUB ISBN 978-92-9212-598-1 . ISSN 1680-3914 . doi:10.2869/40452 . QK-AA-14-001-DE-E

PDF ISBN 978-92-9212-550-9 . ISSN 1680-3914 . doi:10.2869/31694 . QK-AA-14-001-DE-N



Jahresbericht • Jahresbericht • Jahresbericht • Jahresbericht • Jahresbericht • Jahresbericht

Falls Sie eine Großdruckfassung dieser Veröffentlichung benötigen, wenden Sie sich bitte an das Büro des Bürgerbeauftragten. Auf Anfrage stellen wir Ihnen auch gerne eine Audioversion zur Verfügung.