



Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten

Netzwerk im Fokus 2018

Die Zukunft der EU: Eine inklusive und gerechte Gesellschaft für EU-Bürger sicherstellen

Aktuelle und künftige Herausforderungen für Ombudsstellen

Grenzüberschreitende Hilfe für EU-Bürger



Geleitwort



Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

Nach einer weiteren erfolgreichen Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten im vergangenen März in Brüssel möchte ich all denen, die daran teilgenommen haben, für Ihre wertvollen Beiträge danken.

In diesem Jahr haben wir uns mit den größeren Fragen der Zukunft Europas befasst und damit, wohin die derzeitige Diskussion auf der Ebene der Mitgliedstaaten und der Organe wohl führen wird. Wird sie zu einer gerechteren und inklusiveren Gesellschaft für die Bürger führen? Diese Fragen wurden konkreter in den

Arbeitsgruppen behandelt. Wir haben uns insbesondere die Instrumente angesehen, die wir als Bürgerbeauftragte nutzen können, um unseren Bürgern in ihren eigenen Ländern oder angesichts von grenzüberschreitenden Problemen zu helfen, oder um den Menschen von außerhalb unserer Grenzen zu helfen, die unsere Unterstützung suchen. Wir hatten auch einige lebhaftere Diskussionen über den Wert von sozialen Medien als Kommunikationsmittel für Bürgerbeauftragte.

Die Konferenz erinnerte an die Befugnisse eines Bürgerbeauftragten. Wir arbeiten mit unterschiedlichen Mandaten, unterschiedlichen kulturellen Erwartungen an die Arbeit, unterschiedlichen politischen Gegebenheiten und unseren eigenen einzigartigen Persönlichkeiten, die sich auf die Art und Weise auswirken, wie wir unsere Arbeit tun und unsere Rolle sehen. Aber die Menschen, die sich an einen Bürgerbeauftragten wenden, verbringen nicht allzu viel Zeit damit, diese Unterschiede zu berücksichtigen, sie sehen uns als jemanden, der ihnen einfach nur helfen soll, und das ist die Verpflichtung, die uns alle verbindet.

In dieser Ausgabe von *Netzwerk im Fokus* finden Sie die Höhepunkte der Diskussionen während unserer Konferenz und eine Erinnerung daran, dass wir am 5. und 6. September 2018 in Brüssel ein Folgeseminar für Verbindungs- und Kommunikationskollegen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten veranstalten werden. Zu den Themen gehören unter anderem die Vorstellung der abschließenden OECD- und EO-Studie „Bürgerbeauftragte und Open Government“ und die Möglichkeiten einer intensiveren Zusammenarbeit im Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten. Ich freue mich auf das Treffen mit unseren Verbindungs- und Kommunikationskollegen des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten im Herbst.

Ich hoffe, alle haben bei der Konferenz neue Ideen für ihre Arbeit und neue Perspektiven für die Betrachtung der Möglichkeiten gewonnen, die ihnen ihre Mandate bieten. Es war mir wie immer eine Ehre, die Konferenz auszurichten und den überaus fundierten und engagierten Redebeiträgen beizuwohnen. Ich bin gespannt darauf, wie es weitergegangen ist, wenn wir uns im kommenden Jahr in Brüssel bei der nächsten jährlichen Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten wiedersehen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, reading "Emily O'Reilly".

Emily O'Reilly, Europäische Bürgerbeauftragte

Inhaltsverzeichnis

4 Die Zukunft der EU: Eine inklusive und gerechte Gesellschaft für EU-Bürger sicherstellen

- 5 Höhepunkte der Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten am 8. und 9. März 2018
- 8 Die Einbindung der Bürger in Entscheidungsprozesse muss Priorität haben – Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss
- 11 Was wir in Europa jetzt brauchen, ist eine Bürgerrepublik – Ulrike Guérot, Universitätsprofessorin für Europapolitik und Demokratieforschung, Donau-Universität Krems, Österreich

13 Aktuelle und künftige Herausforderungen für Ombudsstellen

- 14 Nutzung von sozialen Medien durch die Ombudsstellen – Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
- 17 Arbeitsgruppe zu sozialen Medien: Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten erörtern Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Kommunikationsaktivitäten
- 20 Arbeitsgruppe zu Minderheiten: Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten tauschen Erfahrungen zum Umgang mit minderheitenspezifischen Problemen aus
- 23 Arbeitsgruppe zu Migration: Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten tauschen vorbildliche Verfahren zur Integration von Flüchtlingen und Migranten aus

26 Grenzüberschreitende Hilfe für EU-Bürger

- 27 Höhepunkte der Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten am 8. und 9. März 2018
- 29 Unterstützung der Bürger und Unternehmen der EU bei der vollen Nutzung ihres Binnenmarkts – Europäische Kommission

Die Zukunft der EU:
Eine inklusive und
gerechte Gesellschaft
für EU-Bürger
sicherstellen

Höhepunkte der Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten am 8. und 9. März 2018

Die Europäische Bürgerbeauftragte

Die Eröffnungssitzung der diesjährigen Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten befasste sich mit einem zentralen Thema der Arbeit von Bürgerbeauftragten überall: Wie kann die Gesellschaft für die Bürger gerecht und inklusiv gestaltet werden? Die Europäische Bürgerbeauftragte, Emily O'Reilly, forderte die Bürgerbeauftragten auf, dazu beizutragen, die kürzlich verabschiedete Europäische Säule sozialer Rechte Realität werden zu lassen. Sie stellte fest, dass sich die Säule, die das Recht auf gerechte Löhne und das Recht auf Gesundheitsversorgung umfasst, noch „im Werden“ befindet, da die Rechte nicht durchsetzbar sind. Emily O'Reilly regte an, die sanfte Macht der Bürgerbeauftragten auch dazu einzusetzen, das Dokument als eine „Sammlung von Wörtern“ in lebendige Grundsätze zu verwandeln.

In der zweistündigen Diskussion ging es darum, wie Bürgerbeauftragte besser zusammenarbeiten können, um soziale Gerechtigkeit zu fördern, wie die EU-Politik in den nationalen Kontext passt und wie eine zukünftige EU aussehen könnte. Die Podiumsgäste waren Georges Dassis, Präsident des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses (EWSA); Ulrike Guérot, Universitätsprofessorin für Europapolitik und Demokratieforschung, Donau-Universität Krems, Österreich; Reinier van Zutphen, Ombudsmann der Niederlande; Adam Bodnar, Ombudsmann von Polen, und Andreas Pottakis, Ombudsmann von Griechenland.

Die Vision von Ulrike Guérot für die Zukunft der EU wurde mit großem Beifall aufgenommen. Um von einer europäischen Demokratie sprechen zu können, müssen die Bürger ihrer Ansicht nach vor dem Gesetz gleich sein. Sie müssen unabhängig davon, in welchem Mitgliedstaat sie leben, den gleichen Zugang zu sozialen Rechten –

“ Die Europäische Bürgerbeauftragte schloss die Diskussion mit dem Vorschlag ab, Bürgerbeauftragte sollten in Zukunft die Europäische Säule sozialer Rechte als ein Prisma nutzen, durch das sie Fälle betrachten und bearbeiten. ”



Die ENO-Konferenz 2018 in ihrer Sitzung über die Zukunft der EU.



Emily O'Reilly, die Europäische Bürgerbeauftragte, bei der Eröffnung der ersten Sitzung der ENO-Konferenz 2018. Mit ihr auf dem Podium (von links nach rechts): Andreas Pottakis, Ombudsman von Griechenland; Georges Dassis, Präsident des EWSA; Shada Islam, Moderatorin; Reinier van Zutphen, Nationaler Ombudsman der Niederlande; Ulrike Guérot, Universitätsprofessorin für Europapolitik und Demokratieforschung, Donau-Universität Krems, Österreich; und Adam Bodnar, Ombudsman von Polen.



wie Renten und Sozialleistungen – haben. Ulrike Guérot erwähnte die Auffassung des französischen Soziologen Marcel Mauss, die institutionalisierte Solidarität sei das Wesen einer Nation, und die anderen Podiumsgäste und weitere Redner, die später in ihren eigenen Beiträgen darauf Bezug nahmen, teilten diese Auffassung.

Andreas Pottakis griff die Ideen von Ulrike Guérot auf und betonte, es sei wichtig, die Gegenwart nicht zu vergessen. Er stellte fest, die Kluft im wirtschaftlichen Wohlstand zwischen dem Kern und der Peripherie Europas werde immer größer. Er stellte auch fest, die EU habe seit der Erweiterung kein großes Projekt mehr gehabt, sondern sei mit einer Reihe von Krisen (einschließlich der Finanzkrise und der Flüchtlingskrise) konfrontiert gewesen, auf die sie unzulänglich reagiert habe.

Für Adam Bodnar würde eine langfristige Vision für die EU – mit Plänen bis 2030 oder 2050 – dazu beitragen, die aktuellen Diskussionen fokussierter zu gestalten. In Bezug auf das soziale Europa in Verbindung mit Polen stellte Adam Bodnar fest, die EU-Integration könne unbeabsichtigte Folgen haben, so seien z. B. durch die Abwanderung so vieler junger Polen in andere EU-Länder die Bindungen zwischen den Generationen zerbrochen. In einer allgemeinen Bemerkung stellte er fest, Fälle von sozialen Rechten




Birgit Van Hout

The #EU social pillar needs to be given the same weight as the EU Charter of Fundamental Rights if we want a fairer society and comply with international human rights law #ENO2018 #SocialRights #StandUp4HumanRights #FutureOfEurope

Die Europäische Säule sozialer Rechte muss das gleiche Gewicht erhalten wie die Charta der Grundrechte der EU, wenn wir eine gerechtere Gesellschaft und die Einhaltung der internationalen Menschenrechtsnormen wollen.



sein gut geeignet, das positive Profil der Ombudsstellen zu schärfen, da es darum gehe, Menschen zu helfen.

Reinier van Zutphen sagte, die Ombudspersonen müssten aktiv nach Beschwerden suchen, anstatt auf ihr Eintreffen zu warten. Er wies darauf hin, dass viele rumänische und bulgarische Studenten in den Niederlanden keine Beschwerden einreichen, obwohl sie wahrscheinlich die Dienste des Bürgerbeauftragten benötigen. Er schlug vor, die Ombudspersonen sollten sich zusammensetzen und entscheiden, auf welche Themen sie sich konzentrieren wollen, und sollten dann nach den Fällen suchen, um ihren Befugnissen ein gemeinsames Gewicht zu verleihen.

Um die Diskussion in einen institutionellen Kontext zu stellen, wies Georges Dassis darauf hin, das soziale Europa sollte zwar der nächste Schritt der EU sein, doch spreche diese schon seit Jahrzehnten von dieser Idee, ohne dass große Fortschritte zu verzeichnen seien. Er merkte ferner an, junge Menschen neigten dazu, den Frieden für selbstverständlich zu halten, obwohl das Unheil immer wieder nach Europa zurückkehren könne.

Ausblick in die Zukunft

Bezug nehmend auf das Argument, ein soziales Europa sei zu teuer, sagte Ulrike Guérot, Europa zahle entweder für Utopie oder Dystopie. Sie hielt es für einen guten ersten Schritt, wenn die EU ihre Agenda für bessere Rechtsetzung, die zu sehr auf Kostensenkung und Effizienz ausgerichtet sei, aufgeben würde. Reinier van Zutphen sagte, er schule die Mitarbeiter in seinem Büro daraufhin, die europäische Dimension von Beschwerden zu betrachten, und er werde bald mit niederländischen und deutschen Beamten an der Grenze der beiden Länder zusammentreffen, um zu erfahren, mit welchen Themen sie zu tun haben.

Nachdem sie auf Bereiche ihrer Arbeit hingewiesen hatte, die die Transparenz in den EU-Organen verbessern, und die Ombudsstellen ermutigt hatte, das Extranet des Verbindungsnetzes stärker zu nutzen, um Fragen zum EU-Recht zu stellen, schloss Emily O'Reilly die Diskussion mit dem Vorschlag ab, die Bürgerbeauftragten sollten in Zukunft die Europäische Säule sozialer Rechte als Prisma nutzen, durch das sie Fälle betrachten und bearbeiten können.



Gundi Gadesmann

Ombudsmen in EU should be aware of their soft powers in helping to make [#socialrights](#) a reality, key to [#SocialPillar](#) lies in our hands, says [@EUombudsman](#) [#ENO2018](#)

Bürgerbeauftragte in der EU sollten sich ihrer sanften Macht bewusst sein, mit der sie dazu beitragen können, soziale Rechte Realität werden zu lassen; die Europäische Bürgerbeauftragte sagt, der Schlüssel zur Europäischen Säule sozialer Rechte liege in unseren Händen.



The image shows a panel discussion on a stage. A large screen in the background displays the text: "European Network of Ombudsmen Conference", "The Future of the EU: What kind of Europe?", "Creating an inclusive and fair society for citizens", "2018-10-01 - 01/02/2018", and "ENO 2018 - ENO2018". Several people are seated on the stage, and a European Union flag is visible on the left.

Die Einbindung der Bürger in Entscheidungsprozesse muss Priorität haben

Georges Dassis, Präsident des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses



Georges Dassis,
Präsident des EWSA.

Unabhängig davon, wie demokratisch, offen und historisch einzigartig die Europäische Union auch sein mag, steht sie doch in der gegenwärtigen kritischen wirtschaftlichen und geopolitischen Situation vor akuten Problemen und Herausforderungen.

Wie jeden Bürger, der an das Wesen des europäischen Modells glaubt, schmerzt mich die offenkundige Abkehr der Öffentlichkeit von den Grundwerten und Grundsätzen der EU und die zunehmende Verärgerung der Menschen darüber, dass sie sich von Entscheidungsprozessen abgeschnitten fühlen. Diese Tendenzen werden durch den Abbau des europäischen Sozialmodells im

Rahmen der Sparpolitik, durch das Fehlen einer wirksamen Sozialpolitik, durch die Massenarbeitslosigkeit – insbesondere bei Jugendlichen – und durch die Zunahme von Ungleichheit und Armut verstärkt. Die Flüchtlingskrise hat das Fehlen einer koordinierten europäischen Strategie und die mangelnde Solidarität einiger Mitgliedstaaten offenbart und gleichzeitig den Grundsatz der Freizügigkeit im Schengen-Raum in Frage gestellt. Die Gefahr, dass sich die Union von ihren Grundwerten und -zielen abwendet, ist somit größer denn je.

Wie kann man also die Bürger Europas um eine Vision eines starken Europa scharen, das in der Lage ist, einen hoffnungsvollen Plan für die Zukunft zu verwirklichen? Wie können wir Europa seinen Bürgern näher bringen? Und wie können wir die EU wieder attraktiv und im Alltag der Menschen spürbar präsent machen?

“ Die Institution des Europäischen Bürgerbeauftragten verkörpert den Geist der politischen Kultur Europas, die von der Notwendigkeit von Rechenschaftspflicht und Gegenseitigkeit getragen wird. ”

Sowohl die öffentliche Debatte als auch die akademische Forschung haben erhebliche Mängel in der politischen Rechenschaftspflicht der EU festgestellt. Das komplexe institutionelle Modell der EU erfordert neue Formen der politischen Kontrolle und Rechenschaftspflicht, da die breite Öffentlichkeit die erheblichen Befugnisse nicht gewählter Gremien und Technokraten als demokratisches Defizit wahrnimmt, was ihr Vertrauen in das europäische Projekt erschüttert und sie anfälliger für populistische Rhetorik macht.

Wenn wir uns einig sind, dass die Stärkung der partizipativen Demokratie die „demokratische Widerstandsfähigkeit“ Europas stärken wird, muss die Einbindung der Bürger in Entscheidungsprozesse Priorität haben. Die Institution des Europäischen Bürgerbeauftragten könnte eine echte Vorbildfunktion bei der Bekämpfung dieser Entfremdung der europäischen Bürger spielen, da die Institution des Europäischen Bürgerbeauftragten den Geist der politischen Kultur Europas verkörpert, die von der Notwendigkeit der Rechenschaftspflicht und Gegenseitigkeit getragen wird, und einen Ausdrucks- und Kommunikationskanal angesichts eines Governance-Modells bietet, das die „technokratischen“ Merkmale der wirtschaftlichen Rationalisierung übernommen hat, die durch die Stärkung der sozialen Dimension der Union ausgeglichen werden müssen.



EESC President

Solidarity was a founding principle of the EU but we witnessed a lack of this principle back in 2010.

Harmonisation in progress and a Union for all of its citizens should be the way forward for a better [#FutureofEurope](#). [#ENO2018](#)

Solidarität war ein Gründungsprinzip der EU, aber wir haben bereits 2010 einen Mangel an diesem Prinzip festgestellt.

Die fortschreitende Harmonisierung und eine Union für alle ihre Bürger sollte der Weg in eine bessere Zukunft Europas sein.



Ich glaube, dass Europa nicht mit einem Wettlauf nach unten gleichgesetzt werden darf, sondern mit einem Wettlauf nach oben, mit dem Ziel, Wachstum und sozialen Fortschritt in Einklang zu bringen. Es ist zu begrüßen, dass die Europäische Kommission einen Prozess zur Aktualisierung der Sozialpolitik durch die Einführung der Europäischen Säule sozialer Rechte (EPSR) eingeleitet hat, wobei ein Schwerpunkt auf den Auswirkungen der digitalen Revolution liegt. Der Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) stellt mit Befriedigung das erneute politische Interesse an der Bewältigung der sozialen Folgen der Wirtschaftskrise, der Ungleichheit und Arbeitslosigkeit, der Zukunft der Arbeit, der Alterung der Bevölkerung und der wirtschaftlichen Ungleichheiten zwischen den Mitgliedstaaten fest. Genau diese Fragen werden nach Ansicht vieler Bürger übersehen oder ignoriert, Fragen, die im Mittelpunkt unserer Arbeit im EWSA standen, und Fragen, die auch für eine breitere Debatte über die Zukunft der Europäischen Union von Bedeutung sind.

Da es jedoch keinen rechtlichen Mechanismus zur Durchsetzung der Grundsätze der EPSR gibt, stellt sich die Frage, wie man von Worten zu Taten übergeht oder wie man die im Pfeiler verankerten sozialen Rechte, die ebenso wie die Charta der Grundrechte der EU rechtlich Gewicht erhalten müssen, klärt, rechtlich formalisiert und durchsetzt. Unter anderem müssen die Mitgliedstaaten Gesetze vorlegen, die die vorgeschlagenen Rechte der Säule durchsetzbar machen. Nationale und EU-Gerichte müssen diese Rechte in ihre Rechtsprechung aufnehmen. Vor allem aber wird es notwendig sein,



einen politischen Konsens zur Unterstützung ehrgeiziger sozialpolitischer Initiativen auf EU-Ebene zu erzielen und die rechtlichen und politischen Zwänge zu überwinden, die derzeit die Arbeitsweise der Europäischen Union bestimmen.

Es liegt noch ein langer Weg vor uns, bis die Vision der EPSR soziale und institutionelle Realität wird. Die Zivilgesellschaft, der EWSA und der Europäische Bürgerbeauftragte spielen dabei eine ganz klare Rolle. Wir werden die Dynamik und die Grundsätze der EPSR in unsere Arbeit und unsere Empfehlungen einbeziehen, und wir werden daran arbeiten, die vorgeschlagenen individuellen und kollektiven sozialen Rechte festzulegen und umzusetzen, die die Zukunft Europas bestimmen werden.

Was wir in Europa jetzt brauchen, ist eine Bürgerrepublik

Ulrike Guérot, Universitätsprofessorin für Europapolitik und Demokratieforschung, Donau-Universität Krems, Österreich

Wenn ich heutzutage auf einer Podiumsdiskussion über Europa sitze – und das tue ich sehr oft –, dann denke ich, dass nicht die Bürger, sondern die nationalen Politiker das eigentliche Problem sind: Die meisten Bürger wünschen sich eigentlich eine wirklich demokratische und vollwertige Parlamentarisierung Europas. Ein solcher Prozess würde uns allen eine einzige, aber wichtige Sache verständlich machen: Es sind die Bürger, die souverän sind – nicht die Staaten. Die Gestaltung der künftigen europäischen Politik liegt also eigentlich in den Händen der europäischen Bürger – oder sollte in ihren Händen liegen. Schon Gründervater Jean Monnet sagte einst: Wir einigen keine Staaten, wir bringen Menschen einander näher.



Ulrike Guérot,
Universitätsprofessorin
für Europapolitik und
Demokratieforschung.

Unter diesen Umständen ist es schwer zu verstehen, dass ein Paradigmenwechsel von den Staaten zu den Bürgern als echte souveräne Akteure in Europa so schwer erreichbar scheint. Martin Schulz, Vorsitzender der SPD in Deutschland und wohl einer der europäischsten Politiker, forderte kürzlich die Vereinigten Staaten von Europa. Wenn die Bürger jedoch beschließen, gemeinsam ein politisches Projekt durchzuführen, gründen sie eine Republik, die auf dem Grundsatz der Gleichheit vor dem Gesetz beruht. Das sollte die nächste Etappe des europäischen Projekts sein, und was wir anstreben, sollte daher eine europäische Republik sein.

Artikel 8 des Vertrags von Maastricht führt das Konzept der Unionsbürgerschaft ein, um die EU nicht nur zu einer „Union der Staaten“, sondern auch zu einer „Union der Bürger“ zu machen. Letztere kam jedoch nie zustande. Die Bürger sind eigentlich mehr oder weniger vom politischen Entscheidungsprozess in der EU ausgeschlossen. Durch die Wahl des Europäischen Parlaments haben sie bestenfalls indirekte Macht. Da dieses Gremium jedoch keine Gesetzgebungsbefugnis hat und vom mächtigen Europäischen Rat – bestehend aus Staats- und Regierungschefs – regelmäßig überstimmt wird, ist das nur ein schwacher Trost. Was uns in der EU eher begegnet, ist ein Merkmal der Post-Demokratie: „Du kannst immer abstimmen, aber du hast keine echte Wahl“. Dieses Gefühl der Ausgrenzung führt zu einer geringen Wahlbeteiligung bei den Wahlen zum Europäischen Parlament. Im Jahr 2014 betrug die Beteiligung lediglich 47% und erreichte einen historischen Tiefstand. Bei den Wahlen zum Europäischen Parlament im nächsten Jahr wird sich dies wahrscheinlich wiederholen.

“ Wir müssen dieses Mal auf der anderen Seite des Flusses ankommen, was nur bedeuten kann: die Einbettung des einen Marktes und einer Währung in eine Demokratie. ”

Wahre Souveränität muss den Bürgern gehören. Die EU-Bürger sollten alle zusammen – und nicht in nationale Untergruppen aufgeteilt – über die Zukunft Europas entscheiden. Das wird nur dann geschehen, wenn sich der Gedanke einer europäischen Republik

**European Ombudsman**

Citizenship is not about identity or culture but about equality in front of the law, says [@ulrikeguerot](#) #ENO2018 #socialrights

Bei der Bürgerschaft geht es nicht um Identität oder Kultur, sondern um Gleichheit vor dem Gesetz, sagt Ulrike Guérot, Universitätsprofessorin für Europapolitik und Demokratieforschung.

durchsetzt: *res publica europaea*, das europäische Gemeinwesen. Kritiker werden sagen, das ist utopisch, aber es sollte es nicht sein, wenn wir jetzt anfangen, daran zu arbeiten.

Beginnen wir mit dem Europäischen Parlament. Dieses demokratisch legitimierte Organ muss im Vergleich zum Europäischen Rat aufgewertet werden, in dem die Staats- und Regierungschefs ohne irgendeinen Kontrollmechanismus über die Hauptrichtungen der Union entscheiden. Was wir brauchen, ist ein vollständiges europäisches parlamentarisches System und eine klare Gewaltenteilung innerhalb der europäischen Organe, die die Legitimität der EU-Beschlüsse völlig verändern und die Grundlage für die EU-Demokratie schaffen würde. Derzeit konzentrieren sich die EU-Gründerparteien auf die nationale Agenda und versuchen, den Wettlauf gegen Rechtspopulisten zu gewinnen. Sie sind es jedoch, die sich für die Umstrukturierung Europas verantwortlich fühlen sollten.

Das einzige Prinzip, das auf Europa angewandt werden muss, ist, dass in einer Demokratie alle Bürger vor dem Gesetz gleich sind: gleiches Wahlrecht in Bezug auf Steuern und Soziales. Beachten Sie, dass es nicht notwendig ist, ein europäisches Demos, ein einheitliches europäisches Volk oder eine einheitliche Identität zu einem gemeinsamen politischen Gremium zusammenzuführen. Das offizielle Motto Europas – „Einheit in Vielfalt“ – bedeutet, dass normative Einheit und kulturelle Vielfalt kombiniert werden sollen. Mit anderen Worten: Unterschiedliche Kulturen schließen normative Einheit nicht aus, und normative Einheit hat nichts mit Zentralisierung zu tun. In einer Demokratie verliert niemand seine eigene Identität, ob religiös, ethnisch oder politisch. Rechtsharmonisierung bedeutet nicht die Leugnung von Unterschieden.

Europa hat in der Tat lange Zeit gekämpft. Der Unterschied besteht heute darin, dass die Bankenkrise und die Verzögerung der Strukturreformen die Eurozone wirtschaftlich und sozial verzerrt und den Rechtspopulismus gegen die EU angeheizt haben. Aber das Ziel des europäischen Projekts im 21. Jahrhundert kann nicht die Auflösung und die Rückkehr des Nationalstaats sein. Wir müssen dieses Mal auf der anderen Seite des Flusses ankommen, was nur bedeuten kann: Vollendung des europäischen Projekts. Das würde bedeuten: Einbettung des einen Marktes und einer Währung in eine Demokratie. Europa hat seit Mitte des letzten Jahrhunderts einen langen Weg zurückgelegt. Wir sollten einen großen neuen Sprung anstreben: die Schaffung einer einzigen Demokratie, anstatt das Erreichte zu opfern.

Aktuelle und künftige Herausforderungen für Ombudsstellen

Auf der ENO-Konferenz wurden mehrere spezifische Themen, die für Ombudsstellen von Interesse sind, sowohl in den Plenarsitzungen als auch in speziellen Arbeitsgruppen diskutiert. Die Auswahl der Themen basierte auf den Umfrage-Rückmeldungen der Mitglieder des Verbindungsnetzes. Zu ihnen gehörten: verstärkte Nutzung von sozialen Medien in den Ombudsstellen, Behandlung von Minderheitenfragen und Unterstützung bei der Integration von Flüchtlingen und Migranten.

Nutzung von sozialen Medien durch die Ombudsstellen

Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung

Podiumsgäste in der Sitzung zu derzeitigen und künftigen Herausforderungen für Ombudsstellen auf der ENO-Konferenz 2018 (von links nach rechts): Manuel Lezertua Rodríguez, Ombudsmann des Baskenlandes (Spanien); Elisabeth Rynning, Leiterin des parlamentarischen Ombudsmann-Büros von Schweden; Emily O'Reilly, Europäische Bürgerbeauftragte; Shada Islam, Moderatorin; Alessandro Bellantoni, Senior Policy Analyst und Leiter des Open Government-Referats bei der OECD; und Jon Worth, Social Media-Experte.



Kommunikation dient dazu, Reformen zu unterstützen, das Vertrauen der Bürger wiederherzustellen und mit einem breiten Spektrum von Akteuren zusammenzuarbeiten und gleichzeitig Transparenz und Rechenschaftspflicht zu stärken. In der [OECD Recommendation of the Council on Open Government](#) (OECD-Empfehlung des Rates zu Open Government) wird die Kommunikation als wichtiger Pfeiler eines offenen Regierungs- und Verwaltungshandelns anerkannt. Kommunikation ist von besonderer Bedeutung für Ombudsstellen, da sie dazu beiträgt, das Bewusstsein der Bürger für ihre Existenz und ihre Rolle zu schärfen, eine Verbindung zwischen Bürgern und öffentlichen Einrichtungen herzustellen und Beiträge von relevanten Interessengruppen einzuholen.

Im Zeitalter des digitalen Wandels sind öffentliche Institutionen gefordert, mit den Bürgern über die Kanäle zu kommunizieren, die diese am meisten nutzen. Heute sind soziale Medien laut Google ein Ort, an den die Bürger gehen, um Lösungen für ihre Probleme und sofortige Antworten auf ihre Fragen zu finden. Als Mittler zwischen



Alessandro Bellantoni

Emily O'Reilly "Ombudsmen are influencers" [@EUombudsman](#) and together with other independent institutions play a fundamental role in promoting the [#OpenGov](#) principles of transparency, accountability and participation! [@OECDgov](#) [#ENO2018](#) <http://oe.cd/opengov>

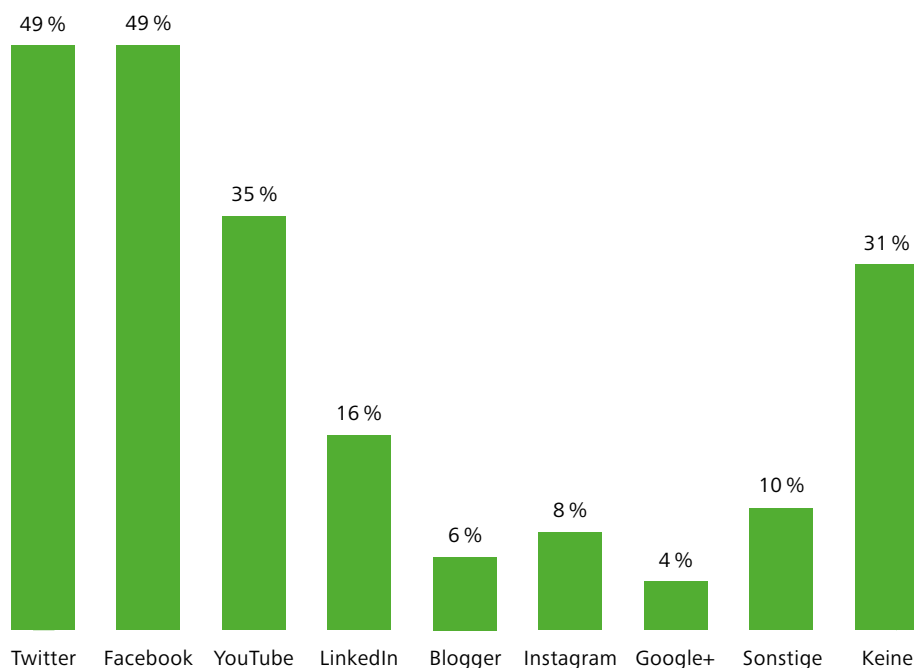
Emily O'Reilly, Europäische Bürgerbeauftragte, sagt: Bürgerbeauftragte sind Einflussnehmer und spielen zusammen mit anderen unabhängigen Institutionen eine grundlegende Rolle bei der Förderung der Open-Government-Grundsätze Transparenz, Rechenschaftspflicht und Teilhabe!

Regierungen und Bürgern, die Lösungen für Probleme der Bürger mit der öffentlichen Verwaltung anbieten, werden die Ombudsstellen ermutigt, Social Media-Plattformen zu nutzen, um eine größere Reichweite zu erlangen, leichter mit den Bürgern zu interagieren und ihre Empfehlungen weit zu verbreiten.

“ Da Ombudsstellen Schlüsselakteure eines offenen Staats sind, würde ein strategischerer Einsatz von sozialen Medien es ihnen ermöglichen, die Grundsätze der Transparenz, Integrität, Rechenschaftspflicht und der Einbeziehung der Interessengruppen bei der Ausführung ihrer Aufgaben umzusetzen und ihren Auftrag wirkungsvoller zu erfüllen. ”

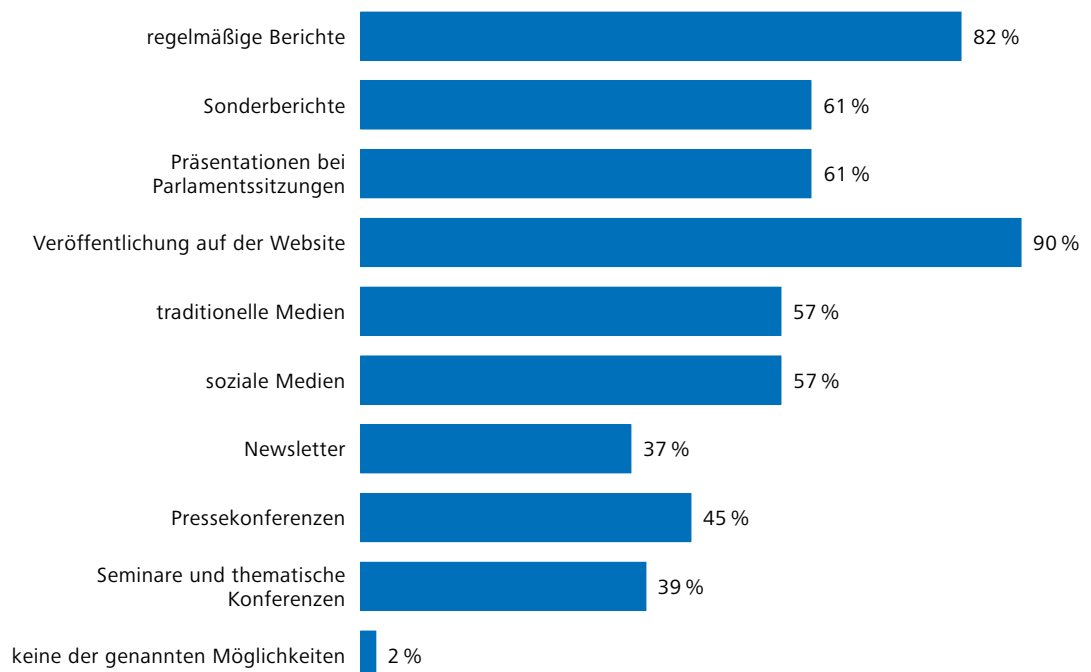
Die Europäische Bürgerbeauftragte und verschiedene Netzwerke von Ombudsstellen wie die Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, Association des Ombudsmans de la Méditerranée und das International Ombudsman Institute bat die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) um die Durchführung einer von der Europäischen Bürgerbeauftragten finanzierten Umfrage, um Daten zur Rolle der Ombudsstellen im Rahmen des Open Government zu erheben. Die vorläufigen Ergebnisse der OECD-Umfrage zeigen, dass 34 (69 %) der 49 an der Studie teilnehmenden Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten (ENO) in sozialen Medien präsent sind. Unter den zahlreichen Social Media-Plattformen werden Facebook und Twitter mit Abstand am meisten genutzt. Darüber hinaus nutzt ein Drittel der Stellen sowohl Facebook als auch Twitter.

ENO-Mitglieder auf Social Media-Plattformen



Dagegen nutzen zwar 57 % der teilnehmenden Stellen soziale Medien, um ihre Entscheidungen und Empfehlungen zu kommunizieren, doch sind soziale Medien nicht die wichtigsten Plattformen. Hier sind die Websites der Stellen und regelmäßige Berichte die bevorzugten Kommunikationsformen. Tatsächlich sind 10 % der Stellen in sozialen Medien aktiv, ohne sie für die Kommunikation ihrer Entscheidungen und Empfehlungen zu nutzen.

So kommunizieren ENO-Mitglieder ihre Entscheidungen und Empfehlungen



Etwa ein Drittel der befragten Stellen nutzt keine sozialen Medien. Für einige der Stellen ist es eine Herausforderung, ein Gleichgewicht zwischen einem persönlichen Account und institutionellen Nachrichten zu finden und mit Kritik umzugehen. Da sie in der Regel von den Bürgern um Unterstützung im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung gebeten werden, könnten Ombudsstellen negative Reaktionen und Kritik auf den sozialen Medien befürchten. Darüber hinaus erfordern soziale Medien entsprechende Fähigkeiten und Botschaften, die auf die jeweiligen Plattformen abgestimmt sind.

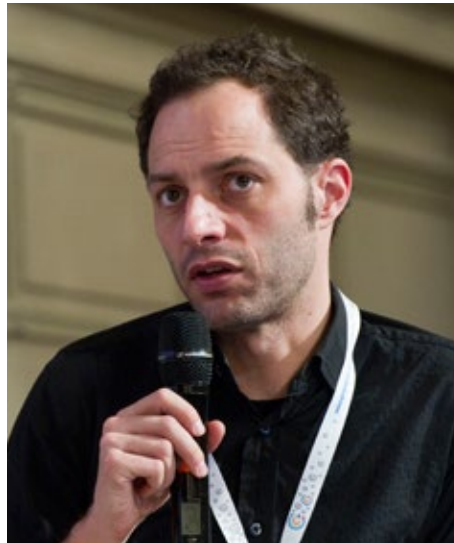
Die Daten deuten also darauf hin, dass Ombudsstellen soziale Medien weniger als Regierungen und vor allem für die Einweg-Kommunikation nutzen. Die immer noch bedeutende Präsenz auf Plattformen wie Twitter und Facebook, die Interaktion und Zwei-Wege-Kommunikation ermöglichen, könnte jedoch strategischer genutzt werden, um den Kontakt mit den Bürgern zu stärken. Da Ombudsstellen Schlüsselakteure eines offenen Staats sind, würde ein strategischerer Einsatz von sozialen Medien es ihnen ermöglichen, die Grundsätze der Transparenz, Integrität, Rechenschaftspflicht und der Einbeziehung der Interessengruppen bei der Ausführung ihrer Aufgaben umzusetzen und ihren Auftrag wirkungsvoller zu erfüllen.

Arbeitsgruppe zu sozialen Medien: Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten erörtern Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Kommunikationsaktivitäten

Die Europäische Bürgerbeauftragte

In einer vollständig vernetzten Welt müssen Ombudspersonen entscheiden, in welchem Umfang sie auf Social Media-Plattformen präsent sein sollen, wie sie ihre Online-Präsenz managen sollen und welche potenziellen Reputationsrisiken sowohl für die Ombudsstellen als auch für ihre Mitarbeiter bestehen.

Der Vorsitzende der Arbeitsgruppe, der Social Media-Experte Jon Worth, stellte fest, Social Media-Instrumente seien ein dauerhaftes Phänomen, und wenn Ombudsstellen in die sozialen Medien einsteigen wollen, dann sei es jetzt an der Zeit. Die Wahl der richtigen Plattformen, um das richtige Publikum zu erreichen, ist der Schlüssel zu einer erfolgreichen Online-Präsenz. Während Online-Kritik unvermeidlich ist, gilt dies nicht für Reputationsverlust: Klare Grenzen zwischen persönlichen und beruflichen Accounts und solide Regeln, wie in bestimmten Fällen auf Kritik zu reagieren ist, tragen wesentlich zum Schutz des Ansehens der Organisation und ihrer Mitarbeiter bei.



Jon Worth,
Social Media-Experte.

Viele Ombudspersonen sind sich nicht sicher, ob soziale Medien notwendig sind, um ihre Kommunikationsziele zu erreichen und ihnen bei ihrer Arbeit zu helfen.

Die Diskussion hat gezeigt, dass die Ombudsstellen zwar wählen können, ob sie in den sozialen Medien präsent sein wollen, die Bürger aber online nach einer Lösung für ihr Problem suchen werden, und es ist wichtig, dass sie dort die Ombudsstellen finden.

“ Der zusätzliche Vorteil sozialer Medien besteht darin, dass sie mehr Kontakt zu den Bürgern ermöglichen als Websites, auf denen Informationen einfach veröffentlicht werden und es keine Möglichkeit zur Interaktion gibt. ”

Soziale Medien dienen auch als Frühmeldemechanismen, die es Ombudsstellen und anderen ermöglichen, zu erkennen, was die Bürger suchen.

Der zusätzliche Vorteil von sozialen Medien besteht darin, dass sie mehr Kontakt zu den Bürgern ermöglichen als Websites, auf denen Informationen einfach veröffentlicht werden und es keine Möglichkeit zur Interaktion gibt.

Wenn sie sich für den Einsatz von sozialen Medien entscheiden, müssen Ombudspersonen sicherstellen, dass sie die am besten geeigneten Plattformen für ihre Stelle wählen.



Gundi Gadesmann

Don't be shy to use social media, [@jonworth](#) says to ombudsmen, criticism is inevitable but is not a reputational risk #ENO2018



Scheuen Sie sich nicht, soziale Medien zu nutzen, Kritik ist unvermeidlich, aber kein Reputationsrisiko, sagt Jon Worth, Social Media Experte, zu Ombudspersonen.

Hier die wichtigsten Punkte, die bei der Beurteilung der zu verwendenden Social Media-Plattform zu berücksichtigen sind:

- Facebook ermöglicht eine direkte Kommunikation mit den Bürgern, doch muss für eine effektivere Zielgruppenansprache gezahlt werden;
- Twitter ist nützlich, um Multiplikatoren zu erreichen und Kundenservice zu bieten;
- Blogs ermöglichen die Umverpackung der Inhalte auf eine persönlichere Art und Weise;
- Bildgestützte Social Media-Plattformen wie Instagram brauchen überzeugende Bilder;
- Video-Plattformen ermöglichen Live-Video, haben aber auch Auswirkungen auf die Reputation, gleichzeitig sollten sie kosteneffizient sein, da die Zuschauerzahlen wahrscheinlich nicht hoch sind;
- Messenger-Tools bieten die Möglichkeit, mit Beschwerdeführern in Kontakt zu treten.



Arbeitsgruppe zu sozialen Medien mit Jon Worth, Social Media-Experte.



Reputationsverlust

Der Vorsitzende betonte, Kritik im Internet sei unvermeidlich, das Risiko von Reputationsverlust jedoch gering. Der Ruf einer Stelle wird nur dann durch negative Kommentare geschädigt, wenn diese stichhaltig sind und von Menschen gemacht werden, die sehr einflussreich auf sozialen Medien sind. Im Idealfall sollten die Stellen über klare Verfahren verfügen, auf welche Art von Kritik sie reagieren, und den Bürgern zeigen können, wie sie offiziell eine Beschwerde einreichen können. Eine Social Media-Politik, die die Grenzen zwischen offiziellen und privaten Accounts festlegt, sowie ein Archiv aller eingehenden Nachrichten sollten ebenfalls vorhanden sein, um den vollen Überblick über die einschlägigen Unterlagen behalten zu können.

Ein wichtiges Anliegen der bereits in sozialen Medien tätigen Ombudsstellen ist, wie die Grenzen zwischen Beruf und Privatleben für die Ombudspersonen selbst gesetzt werden und wie ihre Mitarbeiter im Falle eines persönlichen Angriffs im Internet geschützt werden können.

Es sollte Anleitungen zu den Rechten und Pflichten der Mitarbeiter geben, denen auch geraten werden sollte, ihre Privatsphäre-Einstellungen auf Facebook zu sperren und ihre Passwörter geheim zu halten. Dadurch wird sichergestellt, dass Mitarbeiter keinem Missbrauch ausgesetzt werden und die Kommunikation über die offiziellen Accounts im Namen der Ombudsperson/Ombudsstelle und nicht im Namen einzelner Mitarbeiter erfolgt. Auf Twitter haben Einzelpersonen mehr Kontrolle, da sie klar angeben können, ob sie die Plattform persönlich oder beruflich oder in einer Kombination aus beidem nutzen. Wenn ein Mitarbeiter online belästigt wird, ist es ratsam zu sehen, ob die Angelegenheit auf privater Ebene gelöst werden kann. Wenn dieser Ansatz scheitert, kann der Rechtsweg in Betracht gezogen werden.

Arbeitsgruppe zu Minderheiten: Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten tauschen Erfahrungen zum Umgang mit minderheitenspezifischen Problemen aus

Die Europäische Bürgerbeauftragte



Arbeitsgruppe zu Minderheiten.

Die Gespräche in der Arbeitsgruppe zeigten deutlich, dass Roma, LGBT und andere Minderheiten bei Beschwerden bei Ombudsstellen unterrepräsentiert sind. Ausgehend von dieser Aussage untersuchten die Diskussionsteilnehmer die Probleme der Minderheiten, warum sie sich nicht an die Ombudsstellen wenden, und die Schwierigkeiten bei der Behandlung von minderheitenspezifischen Problemen. Die Teilnehmer zitierten dann Beispiele für ihre Ergebnisse und unterbreiteten Vorschläge zur Förderung von Minderheitenrechten. Der Vorsitzende, Manuel Lezertua Rodríguez (Ombudsmann des Baskenlandes, Spanien), lobte die Ombudspersonen für ihre Bemühungen und forderte sie auf, weiterhin in ihrem Bemühen um den Schutz der Rechte von Minderheiten die Rechtsprechung heranzuziehen.

Hauptprobleme von Minderheiten

Die Ungleichbehandlung von Minderheiten resultiert aus sozialer Stigmatisierung, verbunden mit institutionalisierter Diskriminierung. In Teilen Nordwesteuropas sind die Roma Bürger dritter oder sogar vierter Klasse. In einigen osteuropäischen Ländern führen Kommunalbeamte keine Programme zum Schutz der Rechte von Minderheiten durch, aus Angst, nicht (wieder)gewählt zu werden. Die überwiegende Mehrheit der Roma lebt in sehr ärmlichen Verhältnissen in Siedlungen und Lagern, und ihre nomadische Lebensweise (und die der Traveller-Gemeinschaft) erschwert den Zugang zu ihnen. Viele Ombudsstellen nannten auch hohe Analphabetenraten, Sprachprobleme, Widerstand gegen die „Außenwelt“ und die Unkenntnis der Existenz von Ombudsstellen als Hindernisse für die Unterstützung dieser Gemeinschaften.

Die Arbeitsgruppe war der Ansicht, dass die weit verbreitete Homophobie, die aus Unwissenheit und religiösen Überzeugungen und Praktiken entstanden ist, das größte Hindernis für die Achtung der LGBT-Rechte darstellt. Sie vernahm, dass die bestehenden LGBT-Rechtsvorschriften viel zu komplex und schlecht an die verschiedenen LGBT-Kategorien angepasst sind. In der Tat sind die Gesetze tendenziell unzureichend oder parteiisch, weil sie beispielsweise in einer gleichgeschlechtlichen Familie einem Elternteil Elternrechte und dem anderen Adoptivelternrechte einräumen. In anderen Fällen regelt das Gesetz nicht klar, welche Anpassungen ein Arbeitgeber vornehmen muss, um einen Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter zu gestalten, der sich einer Geschlechtsumwandlung unterzogen hat. Transsexuelle werden ferner häufig in der Phase vor der Operation (geschlechtsangleichende Operation) stigmatisiert.

Da in den letzten 20 Jahren in den meisten EU-Ländern ein nicht unerheblicher demografischer Wandel stattgefunden hat, wurde in einigen Ländern jeder Zwölfte außerhalb des Wohnsitzlandes geboren. In Teilen Mitteleuropas beispielsweise leiden „Personen, die fremdländisch aussehen“ unter Ablehnung in Form von Antisemitismus, Fremdenfeindlichkeit, Islamfeindlichkeit usw. Die Teilnehmer sprachen auch Probleme anderer Minderheiten wie Menschen mit Behinderungen, Muslime, Sprachminderheiten (Schwedisch, Samisch, Russisch, Mazedonisch, Griechisch, Serbisch-Montenegrinisch usw.), Prostituierte und Bettler und Juden an. Gender-Antidiskriminierungsmaßnahmen wurden als positive Standards genannt, die auf diese Minderheiten ausgedehnt werden sollten.

“ In einigen Ländern, in denen keine Minderheitenrechte bestanden, gibt es sie jetzt dank der Empfehlungen und Sonderberichte von Ombudsstellen an das Parlament. ”

Arbeit und Leistungen von Bürgerbeauftragten

Während einige Ombudsstellen das Mandat haben, sich für Minderheitenrechte einzusetzen, ist dies bei anderen definitiv nicht der Fall. Unabhängig davon hat die Arbeitsgruppe mehrere Beispiele erarbeitet, die die Leistungen der Ombudsstellen unterstreichen, die in enger Zusammenarbeit mit NRO realisiert wurden.

In einigen Ländern, in denen keine Minderheitenrechte bestanden, gibt es sie jetzt dank der Empfehlungen und Sonderberichte von Ombudsstellen an das Parlament. In einigen Fällen kann ein Beschwerdeführer den Sonderbericht der Ombudsperson bei der Verteidigung vor Gericht verwenden, um Schadenersatz oder andere Abhilfe zu erhalten.

Einige Ombudsstellen haben sich erfolgreich mit Beschwerden im Zusammenhang mit Geschlechtsumwandlungen befasst und behandeln nun Herausforderungen von Transgender-Minderjährigen, indem sie die Gemeinschaft in Bezug auf Gesundheit und Bildung beraten. Wo Mobbing der LGBT-Gemeinschaft im Gesundheits- und Bildungswesen vorherrschte, gaben Ombudspersonen Empfehlungen ab, die zu einem neuen Gesetz zum Schutz der Rechte der Gemeinschaft führten. Wo die bestehenden LGBT-freundlichen Rechtsvorschriften zu komplex waren, um der Gemeinschaft die Ausübung ihrer Rechte zu ermöglichen, halfen die Ombudsstellen, die Situation zu verbessern, und wurden nun Verwaltungsdokumente an die verschiedenen LGBT-Situationen angepasst.

Durch die Intervention von Ombudspersonen haben die Roma in einigen Ländern nun das Recht auf eine Sozialwohnung und können sich in anderen Ländern mündlich beim Ombudsmann beschweren. In einem Land, in dem die Regierung die Mitglieder der Gemeinschaft aus der Stadt vertrieb und ihre Hütten zerstörte, erinnerte der Bürgerbeauftragte mit einem Sonderbericht an das Parlament die Regierung an ihre internationalen Verpflichtungen (zum Schutz der Rechte aller Bürger). Als Folge davon wurde den betroffenen Roma-Familien vorübergehend eine Unterkunft zugewiesen.

Zu weiteren Leistungen und Initiativen von Ombudsstellen gehören: Beitrag zur Schaffung eines Antidiskriminierungsgesetzes, das unbegleiteten ausländischen Frauen den Zugang zu Sozialwohnungen ermöglicht, die Einrichtung eines Bürgerbeauftragten für die jüdische Bevölkerung einer Region und die Unterstützung muslimischer Frauen bei der Ausübung des Rechts, den Schleier zu tragen. Ombudsstellen bieten Flüchtlingen und Migranten routinemäßig Beratung, vor allem in den Bereichen Gesundheit und Bildung, und ein Ombudsmann untersucht aus eigener Initiative, wie Menschen mit geistiger Behinderung, die bisher von religiösen Institutionen betreut wurden, wieder in die Gesellschaft integriert werden können.

Wie geht es weiter?



Manuel Lezertua Rodríguez, Ombudsmann des Baskenlandes (Spanien), führt den Vorsitz in der Arbeitsgruppe.

Abschließend fasste Manuel Lezertua Rodríguez die Vorschläge zusammen, wie der Schutz der Rechte von Minderheiten am besten verbessert werden kann. Die Ombudsstellen ermutigten sich gegenseitig, die Führung im Kampf zu übernehmen, indem sie ihre moralische Autorität als Ombudspersonen einsetzen. Die Teilnehmer betonten auch, wie wichtig es sei, die Rechte von Minderheiten durch die bestehende Rechtsprechung zu schützen (anstatt neue Gesetze zu schaffen) und das Bewusstsein der Gesellschaft für den positiven Wert der Vielfalt zu fördern.

Die Diskussionsteilnehmer äußerten die Notwendigkeit, von den Behörden einen proaktiven Ansatz in Bezug auf Minderheitenrechte zu verlangen und zu gewährleisten, dass positive Maßnahmen zugunsten von Minderheiten gesetzlich verankert werden (um zu vermeiden, dass solche Maßnahmen als diskriminierend angesehen werden). Anschließend forderten sie die Europäische Bürgerbeauftragte auf, eine umfassende EU-Politik für die Rechte von Minderheiten zu fördern und zu unterstützen.

Arbeitsgruppe zu Migration: Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten tauschen vorbildliche Verfahren zur Integration von Flüchtlingen und Migranten aus

Die Europäische Bürgerbeauftragte



Arbeitsgruppe zu Migration.

Die Herausforderungen, vor denen verschiedene Länder und Regionen aufgrund der Migrationskrise stehen, sind von Fall zu Fall unterschiedlich. Die verschiedenen Gegebenheiten wie der rechtliche Rahmen und die geografische Lage der Länder wirken sich auf die Flüchtlings- und Migrantenzahlen aus. Dies bedeutet, dass es bei Art und Umfang der Probleme, mit denen sich die verschiedenen Ombudspersonen auseinandersetzen müssen, Unterschiede gibt. Auch die unterschiedlichen Mandate der Ombudsstellen in Europa spielen eine Rolle.

Doch Elisabeth Rynning, Leiterin des parlamentarischen Ombudsmann-Büros von Schweden, war bei der Zusammenfassung der Diskussion in der Arbeitsgruppe, die sie leitete, bestrebt, einige gemeinsame Punkte hervorzuheben. Neben den angesprochenen gemeinsamen Problemen und vorbildlichen Praktiken betonte sie zwei übergreifende Grundsätze, die die Arbeit der Ombudspersonen in diesem Bereich leiten sollten: die rechtliche Gleichstellung und das Recht auf eine gute Verwaltung durch die Behörden, die sich mit Migranten und Flüchtlingen befassen.

Viele der Ombudsstellen gaben an, dass sie nicht viele Beschwerden von Flüchtlingen und Migranten erhalten. Dies kann verschiedene Gründe haben: geringe Zahl von Asylbewerbern, mangelndes Bewusstsein bei Migranten, Sprachprobleme oder allgemeines Misstrauen gegenüber staatlichen Stellen. Daher ist es oft notwendig, dass die Ombudspersonen proaktiv versuchen, diesen Gruppen zu helfen, sei es durch die Einleitung von Untersuchungen aus eigener Initiative oder durch eine bessere Erreichbarkeit ihres Dienstes.

Elisabeth Rynning,
Leiterin des
parlamentarischen
Ombudsmann-Büros von
Schweden, Vorsitzende
der Arbeitsgruppe.



Die Zivilgesellschaft, insbesondere Organisationen, die bereits mit Migranten und Flüchtlingen arbeiten, aber auch Gemeindeverbände und lokale Behörden können nützliche Partner sein, wenn es darum geht, Ombudsstellen dabei zu unterstützen, diese Gruppen zu erreichen. Auch die Sprache ist ein wichtiges Thema und ein potenzielles Hindernis, und in diesem Zusammenhang wurden einige Initiativen vorgestellt, darunter zu der Frage, wie und in welchen Sprachen die Behörden Informationen zur Verfügung stellen.

Die Bedingungen in den Aufnahmezentren für Asylbewerber sind ein verbreitetes Thema, mit dem sich die meisten Stellen befassen. Abgesehen von den schlechten Bedingungen schaffen entlegene und schwer zugängliche Zentren echte Probleme für den Zugang zu grundlegenden öffentlichen Dienstleistungen und letztlich für die Integration. Verschiedene Stellen haben mehrere proaktive Initiativen in diesem Bereich ergriffen.

Auch unzulängliche Asylanörungen und mangelhafter Zugang zu Rechtsbeistand sowie lange Wartezeiten sind für viele Stellen ein Thema. Asylbewerber haben auch Probleme mit der Registrierung, wenn sie z. B. nicht über die erforderlichen Unterlagen verfügen oder die Dokumente von den nationalen Behörden nicht anerkannt werden. In einigen Ländern ist der Zugang zu grundlegenden öffentlichen Dienstleistungen an die nationale Sozialversicherungsnummer einer Person gebunden, aber in einigen Ländern erhalten Asylbewerber keine Nummer. Das bedeutet, dass sie keinen Zugang zu grundlegenden Dienstleistungen haben und die Integration behindert wird.

“ Elisabeth Rynning stellte den allgemeinen Konsens in der Arbeitsgruppe fest, dass Toleranz und Akzeptanz kultureller und religiöser Unterschiede wesentliche Aspekte der Integration von Migranten und Flüchtlingen sind. ”

Elisabeth Rynning stellte den allgemeinen Konsens in der Arbeitsgruppe fest, dass Toleranz und Akzeptanz kultureller und religiöser Unterschiede wesentliche Aspekte der Integration von Migranten und Flüchtlingen sind. Die Arbeitsgruppe zeigte verschiedene Beispiele für Konflikte zwischen den religiösen Überzeugungen von Migranten und den grundlegenden Gesetzen und Rechten, die in verschiedenen europäischen Ländern gelten. Einige wiederkehrende Problembereiche in diesem Zusammenhang sind Elternrechte und Erziehung, wobei vereinbart wurde, dass die Rechte des Kindes immer im Vordergrund stehen sollten. Minderjährige und junge Menschen wurden als allgemein gefährdete Gruppe von Migranten anerkannt, die besondere Aufmerksamkeit verdienen, vor allem, wenn sie nicht von erwachsenen Verwandten begleitet werden.



Generell sind Bildung und Zugang zum Arbeitsmarkt zwei der wichtigsten Themen, die der Integration von Migranten und Flüchtlingen im Wege stehen. Die Anerkennung von beruflichen Qualifikationen, Diplomen und grundlegenden Fähigkeiten ist nicht immer unproblematisch. Mitunter kommt es vor, dass der Antrag von Asylbewerbern, die in lokale Gemeinschaften integriert wurden, aufgrund langer Wartezeiten abgelehnt wird und sie zurückgewiesen werden.

Die Rolle der Europäischen Bürgerbeauftragten bei der Auslegung von Fragen des EU-Rechts wurde hervorgehoben. Verschiedene Stellen haben dies bereits genutzt, beispielsweise zur Klärung des EU-Rechts zur Zusammenführung von Flüchtlingsfamilien.

Die Arbeitsgruppe wies auch auf eine gemeinsame Initiative der niederländischen, griechischen und baskischen Bürgerbeauftragten im Bereich der Integration von Migranten und Flüchtlingen hin. Es wurde ein Fragebogen an andere Stellen geschickt, um Fragen wie die Mandate von Ombudspersonen in diesem Bereich sowie Probleme von Migranten und Flüchtlingen, wie den Zugang zu öffentlichen Diensten, genauer zu untersuchen. Das Ergebnis sollte ein vergleichender Überblick über die Probleme in ganz Europa sein.

Grenzüberschreitende Hilfe für EU-Bürger

Höhepunkte der Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten am 8. und 9. März 2018

Die Europäische Bürgerbeauftragte



Sitzung der ENO-Konferenz 2018 zu grenzüberschreitender Hilfe für EU-Bürger. Moderatorin Shada Islam und Podiumsgäste (von links nach rechts): Günther Kräuter, österreichischer Volksanwalt und Generalsekretär des IOI; Lowri Evans, Generaldirektorin der Generaldirektion GROW der Europäischen Kommission; Emily O'Reilly, Europäische Bürgerbeauftragte; Guido Herman, föderaler Ombudsmann von Belgien; und Marlene Mizzi, stellvertretende Vorsitzende des Petitionsausschusses des Europäischen Parlaments.

Die EU ermöglicht es Bürgern, in anderen Mitgliedstaaten zu leben und zu arbeiten. Diese Freizügigkeit kann jedoch zu komplizierten Problemen im Bereich der sozialen Rechte wie Rentenzahlungen oder Sozialleistungen führen. Es gibt mehrere Stellen, die Bürgern helfen, die auf Probleme stoßen, weil eine EU-Rechtsvorschrift nicht ordnungsgemäß umgesetzt wird. Doch wie arbeiten diese Stellen zusammen und könnten die Ombudspersonen stärker einbezogen werden? Dies waren einige der Fragen, die bei einer Podiumsdiskussion über grenzüberschreitende Hilfe für EU-Bürger behandelt wurden.

Lowri Evans, Generaldirektorin der Generaldirektion Binnenmarkt, Industrie, Unternehmertum und KMU der Europäischen Kommission, eröffnete die Debatte mit der Feststellung, dass die EU nur dann funktioniert, wenn die EU und die nationalen Ebenen zusammenarbeiten, und dass ohne diese Zusammenarbeit „vor Ort nichts geschieht“. Sie meinte, der erste Anlaufpunkt für die Bürger sei SOLVIT – ein Netzwerk aus nationalen Beamten, die an der Lösung von Problemen arbeiten. Ihrer Ansicht nach wäre es sinnvoll, Netzwerke aufzubauen, damit die SOLVIT-Experten wissen, wer ihre Kollegen in den verschiedenen Mitgliedstaaten sind.

Lowri Evans sagte, sie hoffe, dass die Mitgliedstaaten das Zentrale digitale Zugangstor (Single Digital Gateway) unterstützen würden, einen Gesetzesentwurf, der Bürgern und Unternehmen einen einfachen Online-Zugang zu Informationen über Themen wie Reisen in der EU oder Unternehmensgründungen ermöglichen soll.

Das Ausmaß, in dem SOLVIT den Ombudspersonen bekannt ist, löste eine lebhaftere Debatte aus, die auch Fragen aus dem Publikum beinhaltete, wobei einigen Ombudsstellen die Problemlösungsstelle bekannter war als anderen. Eine Person aus



dem Publikum bemerkte, dass SOLVIT nicht immer in der Lage ist, zu helfen, und dass die Kommission gelegentlich unterschiedliche Antworten zum Anwendungsbereich einer EU-Rechtsvorschrift gibt.

Die Europäische Bürgerbeauftragte, Emily O'Reilly, schlug einen Workshop zwischen SOLVIT und den Ombudspersonen vor, um Wissen und Beziehungen zu stärken – ein Vorschlag, der von Lowri Evans unterstützt wurde.

In der Diskussion wurden auch mehrere grenzüberschreitende Probleme aufgezeigt, mit denen Ombudspersonen konfrontiert werden. Der österreichische Volksanwalt

“ Emily O'Reilly schlug einen Workshop zwischen SOLVIT und den Ombudspersonen vor, um Wissen und Beziehungen zu stärken – ein Vorschlag, der von Lowri Evans unterstützt wurde. ”

und Generalsekretär des International Ombudsman Institute (IOI), Günther Kräuter, wies auf die lange Wartezeit auf Familienzulagen hin – ein großes Problem für die Tausenden von slowakischen Staatsangehörigen (meist Frauen), die in Österreich arbeiten. Guido Herman, föderaler Ombudsmann von Belgien, berichtete von dem Fall eines belgischen Landwirts, der in den Niederlanden arbeitet, aber in Belgien in Rente gehen will – mit der Feststellung, dass der Altersunterschied zwischen seinem Anspruch auf Rentengeld (das von den Niederlanden gezahlt werden sollte) und der Einstellung der

Sozialversicherungsleistungen (die von Belgien gezahlt werden sollten) dem Landwirt eine zweijährige Einkommenslücke bescherte.

Marlene Mizzi, stellvertretende Vorsitzende des Petitionsausschusses des Europäischen Parlaments, erklärte, wie ihr Ausschuss arbeitet, um den Bürgern zu helfen, und stellte fest, dass die Petitionen, mit denen sich der Ausschuss befasst, von den Themen Umwelt und Tierschutz bis hin zu Gesundheit und Sorgerecht für Kinder reichen. Sie meinte, die EU könne mehr tun, um die Bürger zu informieren und ihnen bei ihren Rechten zu helfen.

Es wurde diskutiert, ob es besser sei, umstrittene EU-Rechtsvorschriften zu ändern oder vielmehr auf Probleme bei der Umsetzung aufmerksam zu machen. Lowri Evans war der Ansicht, dass die Änderung einer EU-Rechtsvorschrift das letzte Mittel sein sollte, da es sich um einen langwierigen Prozess handelt.

Mitglieder des Publikums vertraten die Ansicht, dass es Sache der Ombudspersonen sei, das Bewusstsein zu schärfen, wenn etwas nicht funktioniert, und dass die Bündelung dieser Bemerkungen oder Bedenken ihre Wirkung verstärken würde. Ferner wurde vorgeschlagen, dass alle Antworten der Kommission zur Umsetzung des EU-Rechts innerhalb des Netzwerks geteilt werden. Ein weiterer Vorschlag war, SOLVIT aktiv über die Rolle der Ombudspersonen zu informieren, da sie Empfehlungen an die betreffende nationale Regierung richten können.

Emily O'Reilly schloss die nach ihren Worten „sehr sachdienliche“ Diskussion und stellte fest, dass viele Akteure dafür verantwortlich sind, dass die Bürger informiert werden, und dass mehr getan werden muss, um diese verschiedenen Akteure über die Arbeit der anderen zu informieren.



Marlene Mizzi

@EUombudsman stressing the importance of working together as key element to make connections between #EU & #MemberStates #ENO2018

Die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly betont die Bedeutung der Zusammenarbeit als Schlüsselement für die Herstellung von Kontakten zwischen der EU und ihren Mitgliedstaaten.

Unterstützung der Bürger und Unternehmen der EU bei der vollen Nutzung ihres Binnenmarkts

Lowri Evans, Generaldirektorin der Generaldirektion Binnenmarkt, Industrie, Unternehmertum und KMU, Europäische Kommission

In diesem Jahr feiern wir das 25-jährige Bestehen des EU-Binnenmarktes – des größten gemeinsamen Marktes der Welt, auf dem sich Menschen, Waren, Dienstleistungen und Kapital frei bewegen können. 25 Jahre nach seiner Einführung können wir mit Sicherheit sagen, dass der Binnenmarkt ein Erfolg ist. Doch ein Großteil seines Potenzials bleibt noch ungenutzt, weil sich theoretische Vorteile nicht immer konkretisieren lassen. Unser Ziel ist es, dafür zu sorgen, dass die EU-Vorschriften eingehalten werden und Bürger und Unternehmen die Möglichkeiten des Binnenmarktes nutzen können.



Lowri Evans,
Generaldirektorin der
Generaldirektion GROW
der Europäischen
Kommission.

Um dieses Ziel zu erreichen, hat die Europäische Kommission die Aufgabe, die wirksame Anwendung, Umsetzung und Durchsetzung des EU-Rechts sicherzustellen. Dazu gehört auch das Festlegen von Prioritäten. Wie Kommissionspräsident Jean-Claude Juncker sagte, sollte die Kommission bei großen Dingen größer und ehrgeiziger und bei kleinen Dingen kleiner und bescheidener sein.

Jedes Jahr erhalten wir eine Flut von Beschwerden wegen fehlerhafter Anwendung der Binnenmarktvorschriften. Aber nicht um alle diese Beschwerden muss sich die Kommission kümmern. Vieles kann auf nationaler Ebene getan werden, vor allem, wenn es um Einzelfälle geht. Die Kommission kann eingreifen, wenn Fälle festgestellt werden, die gegen die Hauptziele der EU verstoßen oder wenn systemische Schwachstellen zu behandeln sind.

“ Die Zusammenarbeit mit dem Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten und seinem Verbindungsnetz ist entscheidend, um sicherzustellen, dass Bürger und Unternehmen ihre Rechte im Binnenmarkt wahrnehmen können, und ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit mit dem Verbindungsnetz. ”

Aber in den meisten Fällen können einzelne Bürger und Unternehmen in ihrem Heimatland schnelle und praktische Hilfe erhalten. Wir verfügen über eine Reihe von Problemlösungsinstrumenten, die Bürger und Unternehmen nutzen können, wenn sie zum Binnenmarkt Fragen haben oder dort auf Schwierigkeiten stoßen.



Sie können auf [Your Europe](#) gehen, eine EU-Website mit praktischen und benutzerfreundlichen Informationen über Rechte und Möglichkeiten im Binnenmarkt. Die Internetseite bietet Ratschläge und nützliche Tipps in 23 Sprachen zu Themen wie Wohnen, Studieren, Arbeiten, Einkaufen, Reisen oder – für Unternehmen – Geschäftstätigkeiten innerhalb der EU. Im Jahr 2017 hatte die Website nicht weniger als 20 Millionen Besucher. Rund 90 % der Nutzer fanden nützliche Informationen auf dem Portal, und 94 % von ihnen würden „Ihr Europa“ im Bekanntenkreis empfehlen.

Wenn Bürger und Unternehmen dort keine Antwort finden, können sie sich an [Your Europe Advice](#) wenden – ein Dienst, der Informationen und Beratung zu den Rechten im Binnenmarkt gibt. Ein Team aus unabhängigen Rechtsanwälten bietet in allen Amtssprachen der EU kostenlos und persönlich Beratung innerhalb einer Woche. Die Rechtsanwälte können über die EU-Rechtsvorschriften aufklären, die in einem bestimmten Fall gelten, und erklären, wie Bürger und Unternehmen ihre Rechte wahrnehmen können. Gegebenenfalls können sie sie an die zuständige Behörde oder eine andere Stelle verweisen, die am besten in der Lage ist, ihr Problem zu lösen.

„Ihr Europa – Beratung“ arbeitet eng mit einer anderen Problemlösungsstelle zusammen – dem Netz [SOLVIT](#). Es handelt sich um einen Dienst der nationalen Behörden in allen EU-Ländern sowie Island, Liechtenstein und Norwegen. Er bietet schnelle und pragmatische Lösungen für Menschen und Unternehmen in ganz Europa, wenn sie Schwierigkeiten mit öffentlichen Verwaltungen haben, während sie sich in der EU bewegen oder geschäftlich grenzüberschreitend tätig sind. SOLVIT versucht, solche Probleme innerhalb von 10 Wochen zu lösen.

Wir arbeiten weiter an der Verbesserung des Binnenmarktes: Im vergangenen Jahr hat die Kommission ein Maßnahmenpaket vorgelegt, das es Menschen und Unternehmen erleichtern soll, in einem anderen EU-Land zu arbeiten, zu leben oder geschäftlich tätig zu sein. Wir haben vorgeschlagen, ein zentrales digitales Zugangstor einzurichten – einen einzigen Zugang zu allen nationalen und EU-Online-Informationen, Hilfsangeboten, Problemlösungen und elektronischen Verfahren, die Unternehmer und Bürger benötigen, um in einem anderen EU-Land geschäftlich tätig zu sein und/oder zu reisen, einzukaufen, zu arbeiten, zu studieren oder zu wohnen. Wir haben bei diesem Vorschlag gute Fortschritte erzielt und freuen uns auf seine Verabschiedung im Jahr 2018.

Ich möchte unterstreichen, dass durch die Zusammenarbeit mit dem Büro des Europäischen Bürgerbeauftragten und seinem Europäischen Verbindungsnetz auf entscheidende Weise sichergestellt wird, dass Bürger und Unternehmen ihre Rechte im Binnenmarkt wahrnehmen können, und ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit mit dem Verbindungsnetz in der Zukunft.

Zu guter Letzt

Mein Dank geht an alle, die an der ENO-Konferenz 2018 teilgenommen und zu dieser Ausgabe unseres Newsletters beigetragen haben; ich hoffe, dass die Mitglieder unseres Verbindungsnetzes, aber auch andere Leser diesen Newsletter interessant und für ihre Arbeit hilfreich finden werden.

Ich freue mich darauf, Sie auf unserer Konferenz im nächsten Jahr begrüßen zu dürfen.



Emily O'Reilly



Teilnehmer der Jahreskonferenz 2018 des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten am 8. und 9. März in Brüssel.

© Die Europäische Union und die Autoren, 2018

Alle Fotografien © Europäische Union, sofern nicht anders angegeben. Titelseite (© AlxeyPnferow/iStock).
Nachdruck bei Quellenangabe für den Unterricht und für nicht kommerzielle Zwecke gestattet.
Gesetzt in FrutigerNext.

Print ISBN 978-92-9212-967-5 doi:10.2869/10268 QK-AE-18-001-DE-C
PDF ISBN 978-92-9212-963-7 ISSN 2467-4044 doi:10.2869/755705 QK-AE-18-001-DE-N

Falls Sie eine Großdruckfassung dieser
Veröffentlichung benötigen, wenden Sie sich
bitte an das Amt des Bürgerbeauftragten.



Red Europea de Defensores del Pueblo
Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten
European Network of Ombudsmen
Réseau européen des Médiateurs
Rete europea dei difensori civici

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu