

*Nichtamtliche Übersetzung*

**EUROPARAT  
MINISTERKOMITEE**

**Empfehlung Rec(2003)19  
des Ministerkomitees an die Mitgliedstaaten  
über die Verbesserung des Zugangs zu den sozialen Rechten**

*(angenommen vom Ministerkomitee am 24. September 2003,  
an der 853. Sitzung der Ministerdelegierten)*

1. Das Ministerkomitee, gestützt auf Artikel 15.b der Satzung des Europarats,
2. in Erwägung, dass es das Ziel des Europarats ist, eine engere Verbindung zwischen seinen Mitgliedern herbeizuführen, um die gemeinsamen Ideale und Grundsätze zu schützen und zu fördern und ihren wirtschaftlichen und sozialen Fortschritt voranzutreiben;
3. in Erwägung, dass der Europarat über seine Rechtsinstrumente, insbesondere die revidierte Europäische Sozialcharta und den Europäischen Kodex für soziale Sicherheit, eine Gesamtheit an europäischen Regeln über die sozialen Rechte und ihre Umsetzung erstellt hat;
4. angeregt durch die einschlägigen Empfehlungen des Europarats;
5. in Erwägung der Schlusserklärung des Zweiten Gipfels des Europarats, in der die Staats- und Regierungschefs der Mitgliedstaaten sich bereit erklärten, den sozialen Zusammenhalt zu fördern, der als unumgängliches Element der Förderung der Menschenrechte und –würde angesehen wird;
6. in Erwägung der Europarats-Strategie des sozialen Zusammenhalts, wonach die Politiken des sozialen Zusammenhalts den Zugang zu den sozialen Rechten fördern;
7. in Erwägung der Erklärung, die an der Konferenz vom 14./15. November 2002 in Malta über den Zugang zu den sozialen Rechten verabschiedet wurde;
8. bewusst der Unteilbarkeit und Unabhängigkeit der Menschenrechte und sein Engagement zur Förderung der sozialen Rechte als integrierender Bestandteil der Menschenrechte bekräftigend;
9. bewusst, dass Armut und sozialer Ausschluss zusammen mit anderen Faktoren den Genuss der Menschenrechte beeinträchtigen;
10. anerkennend, dass einige Menschen, insbesondere in verletzlichen Situationen, an einer vollständigen Ausübung ihrer sozialen Rechte verhindert sind;
11. bewusst, dass die Förderung von Präventionsaktionen zur Bekämpfung jeder Form des Ausschlusses beiträgt, indem ein Verlust der sozialen Rechte vermieden und der Zugang zu den sozialen Rechten oder ihre Aufrechterhaltung gefördert werden;
12. anerkennend, dass der tatsächliche Zugang für alle zu den sozialen Rechten für den sozialen Zusammenhalt wesentlich ist und zur wirtschaftlichen Entwicklung beiträgt;
13. in Anerkennung der gegenseitigen Abhängigkeit der verschiedenen sozialen Rechte,

14. Empfiehlt den Regierungen der Mitgliedstaaten, eine Politik der Förderung des Zugangs zu den sozialen Rechten einzusetzen; sie sollte:

- sich an den Werten Freiheit, Gleichheit, Würde und Solidarität orientieren;
- auf den Grundsätzen Nichtdiskriminierung, Partnerschaft, Qualität, Achtung vor dem Privatleben und Transparenz beruhen;
- Personen in verletzlichen Situationen besonders berücksichtigen;
- die Ausrichtungen im Anhang zu dieser Empfehlung umzusetzen bestrebt sein.

15. Empfiehlt den Regierungen der Mitgliedstaaten eine weite Verbreitung dieser Empfehlung.

### **Anhang zu Empfehlung Rec(2003)19**

Die Regierungen der Mitgliedstaaten werden eingeladen, bei der Erstellung und Umsetzung ihrer Politiken zur Verbesserung des Zugangs zu den sozialen Rechten:

- den Umfang der sozialen Rechte mit der Schaffung eines Rechtsrahmens zu konkretisieren, indem insbesondere vorgesehen werden:
  - zugängliche und transparente Beschwerde- und Berufungssysteme, einschliesslich unentgeltlicher Verfahren für Personen mit bescheidenen wirtschaftlichen Ressourcen;
  - eine unentgeltliche Rechtshilfe für Personen mit bescheidenen wirtschaftlichen Ressourcen;
  - die Vertretung durch Bürgerorganisationen im Rahmen der Beschwerde- und Berufungsverfahren von verletzten Personen;
  - die Einrichtung von Mediationsdiensten;
- die Einrichtung von angepassten sozialen Diensten vorzusehen, die über ausreichende personelle und finanzielle Ressourcen verfügen; dazu werden sie eingeladen:
  - die personellen und finanziellen Ressourcen optimal einzusetzen;
  - die Ressourcen für Präventionsmassnahmen einzusetzen;
  - die Ressourcen einzusetzen, um einzelnen sozialen Notsituationen zu begegnen;
  - das Personal auszubilden, damit es die beruflichen Kompetenzen und die Fähigkeit zu den erforderlichen menschlichen Beziehungen erwirbt, wobei diese Ausbildung besonders auf die Nichtdiskriminierung ausgerichtet werden sollte;
- Dienste zu entwickeln, die auf Bedürfnisse der Benutzer ausgerichtet sind, indem eine Priorität auf integrierte Ansätze gelegt wird; dazu werden sie eingeladen:
  - für eine Vereinfachung der amtlichen Dokumente und der Verwaltungssprache zu sorgen und die Anzahl amtlicher Urkunden, die die Benutzer einreichen müssen, auf ein Minimum zu reduzieren;

- die Kompetenzen und Verantwortlichkeiten klar zwischen den verschiedenen Körperschaften und Diensten aufzuteilen;
- die Koordination der Kompetenzen zu verbessern, indem die Aufspaltung zwischen den verschiedenen Verwaltungsebenen und Diensten reduziert wird;
- die Schaffung von «Dienstplattformen» oder «Einzelschaltern» vorzusehen;
- eine Funktion zur Begleitung der einzelnen Fälle vorzusehen;
- Förderung des Verantwortungsbewusstseins der Dienste und Benutzer zur Vermeidung von Missbräuchen vorzusehen;
- besondere Massnahmen bei Personen vorzusehen, bei denen festgestellt wird, dass sie ihre Rechte nicht nutzen;
- die Einrichtung von mobilen Sozialbüros vorzusehen;
- eine wirksame Politik der Öffentlichkeitsinformation einzurichten; dazu werden sie eingeladen:
  - eine gezielte Information zur Verfügung zu stellen, die in einer einfachen und präzisen Sprache verfasst ist und regelmässig aktualisiert wird;
  - die Information, wenn nötig, in verschiedenen Sprachen zur Verfügung zu stellen;
  - so viele Informationskanäle wie möglich, einschliesslich die neuen Informationstechnologien, zu benutzen;
  - die Information an die Personen mit besonderen Bedürfnissen anzupassen;
  - die Qualität und die Wirksamkeit der Information zu beurteilen, zum Beispiel indem periodisch der Grad der Durchdringung der Information und die Zufriedenheit der Benutzer untersucht wird;
- dem Empfang der Benutzer in den Sozialdiensten besondere Aufmerksamkeit zu schenken; dazu sollten sie:
  - sicherstellen, dass das Personal, einschliesslich Freiwillige, eine angemessene Ausbildung erhalten;
  - den Zugang zu den Räumlichkeiten erleichtern (zum Beispiel, indem die physischen Hindernisse beseitigt werden) und dafür sorgen, dass die Räumlichkeiten leicht erkennbar sind;
  - die Öffnungszeiten nach den Bedürfnissen der Benutzer einrichten;
  - sicherstellen, dass die Räumlichkeiten eine freundliche Ausstrahlung haben;
  - sicherstellen, dass in den Räumlichkeiten die Achtung des Privatlebens und die Vertraulichkeit der Informationen gewahrt werden;
- für eine Weiterführung und Beurteilung der Politik des Zugangs zu den sozialen Rechten sorgen; dazu werden sie eingeladen:
  - die Mitwirkung der Benutzer in den Sozialdiensten zu fördern;

- die Schaffung von nationalen Observatorien der sozialen Rechte vorzusehen;
- die Wirkung der aktuellen Politik und Massnahmen, die für den Zugang zu den sozialen Rechten vorgesehen sind, zu beurteilen;
- den Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen den Mitgliedstaaten im Bereich des Zugangs zu den sozialen Rechten zu fördern;
- aktiv eine geeignete Partnerschaft zwischen den betroffenen Akteuren (Benutzer oder Vertreter der Benutzer, Lokalbehörden, Sozialpartner, Körperschaften für den sozialen Schutz, NROs und andere Akteure der Zivilgesellschaft) für die Erstellung, Umsetzung und Beurteilung der für die Förderung des Zugangs zu den sozialen Rechten getroffenen Massnahmen zu schaffen und zu unterstützen.