

Office of the  
ICANN Ombudsman

# 2007 Jahresbericht

Brief des Ombudsmannes . . . . .	2
DAS JAHR IM RÜCKBLICK . . . . .	3
Aktivitäten des Ombudsmannes . . . . .	4
Fallstudien . . . . .	6
Bewertung und Empfehlungen . . . . .	8
Ombudsmann-Statistiken . . . . .	12



# Brief des Ombudsmannes



The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

30. Juni, 2007

An den Vorsitzenden und den Vorstand von ICANN,

Ich freue mich sehr, Ihnen den dritten Jahresbericht der Geschäftsstelle des Ombudsmannes einzureichen.

Das Haushaltsjahr von 2006-2007 war sehr arbeitsintensiv für die Geschäftsstelle des Ombudsmannes. Die Geschäftsstelle erhält weiterhin eine Anzahl von Beschwerden und regelmäßigen Anfragen der ICANN Gemeinschaft. Mit diesen Angelegenheiten umzugehen, und die damit verbundenen Fallbearbeitungen, stellt nach wie vor Priorität meiner Geschäftsstelle dar. Die Geschäftsstelle behält ihre Rolle in der Öffentlichkeitsarbeit, in der Anteilnahme an kollegialen Ombudsleutetätigkeiten und in der Forschung bei.

Die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmannes hebt sich weiterhin hervor als eine herausragende Zentrale („Centre of Excellence“) für online Streitschlichtung, für Ombudsleuteschaft, und im letzten Jahr für die Bewertung von Ombudsleuten.

Dieser Jahresbericht dokumentiert diese Schlüsselaktivitäten.

Schließlich möchte ich zum Ausdruck bringen, dass ich Ihnen, den Mitgliedern der ICANN Gemeinschaft, und der unterstützenden Organisationen, als auch den ICANN-Mitarbeitern, weiterhin dankbar bin für die fortwährende Unterstützung, die meine Geschäftsstelle erhalten hat.

Mit freundlichen Grüßen

Frank Fowle  
Ombudsmann



## Das Jahr im Rückblick

**2006–2007** war ein geschäftiges Jahr für die Geschäftsstelle des Ombudsmannes. 375 Beschwerden oder Gemeinschaftsanfragen für Unterstützung wurden bearbeitet. Zwei hauptsächliche Berichte wurden vorbereitet und dem Vorstand als auch der Gemeinschaft vorgelegt. Hunderte von Registerfly (ein umstrittener US-Registrator für Internet Domains – Anmerkung des Übersetzers.) Verbraucher fragten nach Unterstützung von meiner Geschäftsstelle.

Die Website [www.icannombudsman.org](http://www.icannombudsman.org) wurde neu gestaltet. Eine Ombuds-Weblog wurde initiiert. Drei umfassende Bewertungen wurden fertig gestellt. Laufende Kundenzufriedenheitsumfragen wurden durchgeführt. Ich verfasste einen Aufsatz zur Veröffentlichung im Internationalen Ombudsleute Jahrbuch, der sich mit Kundenzufriedenheit beschäftigte.

Ich nahm teil an drei ICANN Versammlungen, drei Ombudsleute Konferenzen (bei einer Konferenz hielt ich einen wichtigen Vortrag), an einer internationalen Konferenz über online Streitschlichtung und an drei Ombudsleute Weiterbildungsmaßnahmen. Ich nahm teil an insgesamt 20 Öffentlichkeitsarbeits- oder Bildungsmaßnahmen.

Ich verbrachte 128 Tage reisend zwischen Marina Del Rey und anderen Verpflichtungen. Das meiste meiner Korrespondenz wurde in 24 Stunden beantwortet, oder in 48 Stunden wenn ich reiste.

Der Jahresbericht wurde in sechs Sprachen verfasst. Beschwerden wurden in Deutsch, Französisch, Türkisch, Portugiesisch und Spanisch erhalten. Übersetzungsdienste wurden in diesen Sprachen angeboten.

All dies wurde innerhalb der nur mit einer Person besetzten Geschäftsstelle und mit Hilfe eines sehr kompetenten Assistenten, der die Geschäftsstelle während meiner Abwesenheit leitete, zeitgemäß abgewickelt.

*Dialog schaffen . . .*  
*Gerechtigkeit bestätigen.*

# Tätigkeitsbereiche des Ombudsmannes

## Annahme, Weiterleitung und Untersuchung von Beschwerden

Die Tabellen und Grafiken in diesem Jahresbericht enthalten Informationen über die Anzahl der Anfragen, über das Herkunftsland, über die Klassifizierung der Beschwerden und über die Lösungen.

Die Anzahl der Beschwerden in meinem Amtsbereich (Aktionen, Entscheidungen oder Unterlassungen durch den Vorstand, die Belegschaft oder unterstützende Organisationen) ausgedrückt in Prozentanteilen ist den Daten ähnlich, die ich von den Geschäftsstellen von anderen Ombudsleuten untersuchen konnte.

## Öffentlichkeitsarbeit, Ausbildung von Kunden und Kollegiale Aktivitäten

Meine Definition von Öffentlichkeitsarbeit beinhaltet: Gespräche mit Gruppen, Gastfreundschaft, Weiterbildungsmaßnahmen und kollegiale Ombudsleute Aktivitäten. Das allgemeine Ziel der Öffentlichkeitsarbeit ist von dreifacher Natur:

- Die ICANN Gemeinschaft über die Existenz und die Aktivitäten der Geschäftsstelle des Ombudsmannes zu informieren
- Die Professionalisierung der Geschäftsstelle durch ständige Weiterbildungsmaßnahmen und
- Die Hervorhebung der kontinuierlichen Mitteilung an ICANN und die Teilhaber

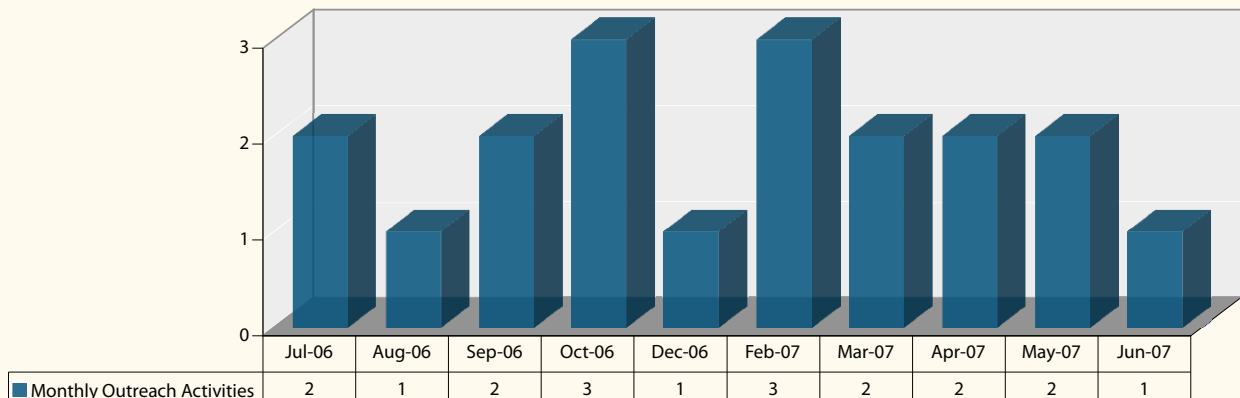
Gemeinschaften, Regierungsbeamte, Benutzer und Teilhaber, und meine Ombudsleute Kollegen, dass die Geschäftsstelle des Ombudsmannes ihren Ruf als eine „Centre of Excellence“ für online Streitschlichtung verdient, und für die Ombudsleuteschaft allgemein.

Mein bedeutsamstes Ziel ist es, dass alle die Geschäftsstelle als ein Centre of Excellence betrachten, in welcher die Vorstellung von Professionalismus und von guten, gerechten Dienstleistungen vorherrschen.

Während des Geschäftsjahres 2006-2007 war ich Mitglied des Forums für Kanadische Ombudsleute, der Ombudsleute Vereinigung der Vereinten Nationen, des Internationalen Ombudsleute Instituts, der Experten-Arbeitsgruppe für online Streitschlichtung der Vereinten Nationen und ich war ein Teilhaber im Zentrum für Informationstechnologie und Streitschlichtung.

Ich hielt Vorträge für Einzelpersonen, Organisationen, Konferenzen und akademische Einrichtungen; angefangen von der Internationalen Ombudsleute Vereinigung, über die Teilnahme am Beurteilen eines Aufsatzwettbewerbs mit der Internetbar.org, hin zu Jurastudierenden an der Universität von Massachusetts – Amherst.

Die Tabellen in diesem Jahresbericht demonstrieren die Öffentlichkeitstätigkeiten an denen ich teilgenommen habe.



## Öffentlichkeitsarbeit-Aktivitäten 2006-2007

Date	Activity	Location
01-Jul-06	Training der Internationale Ombudsleute Vereinigung (5 Tage)	Montreal
02-Jul-06	Courtesy Call Industry Canada, Ombudsleute des Öffentlichen Dienstes	Ottawa
03-Aug-06	Vorlesung über die Analyse geschriebener Kommunikation (3 Tage) (LSI)	Vancouver
04-Sep-06	Jahreskonferenz der Ombudsleute Vereinigung der Vereinigten Staaten (4 Tage)	Des Moines
05-Sep-06	Ortsbesuch des Büros in Brüssel (5 Tage)	Brussels
06-Oct-06	Orientierung für neue Mitarbeiter	Marina del Rey
08-Oct-06	Orientierung für neue Mitarbeiter	Marina del Rey
08-Oct-06	Südkalifornischer Ombudsleuteausschuss	Los Angeles
09-Dec-06	ICANN Versammlung (9 Tage)	São Paulo
10-Feb-07	Nordwest Ombudsleute Gruppenversammlung	Vancouver
11-Feb-07	Telecommunities Canada	Vancouver
12-Feb-07	UMASS Rechtswissenschaftliche Fakultät (online Diskussion)	Amherst
13-Mar-07	Internationale Ombudsleute Vereinigung Vorlesung über systemische Angelegenheiten (2 Tage)	Orlando
14-Mar-07	Orientierung für neue Mitarbeiter	Marina del Rey
15-Mar-07	ICANN Versammlung (9 Tage)	Lisabonne
16-Apr-07	Jahresversammlung der Internationalen Ombudsleute Vereinigung (4 Tage)	St. Louis
17-Apr-07	United Nations Expert Working Group Online Dispute Resolution (4 Days)	Liverpool
18-May-07	Vorlesung für Studierende an der Royal Roads University	Victoria
19-May-07	Zweijährliche Versammlung des Forums der Kanadischen Ombudsleute (4 Tage)	Montreal
20-Jun-07	ICANN Versammlung (9 Tage)	San Juan

## Erklärung zur achtungsvollen Kommunikation online

Gemeinsam verfasst und übereinstimmig beschlossen am 20. April, 2007 während des 5. Internationalen Forums für online Streitschlichtung in Liverpool, England – gehalten in Zusammenarbeit mit der Wirtschafts- und Sozial-Kommission der Vereinten Nationen für Asien und dem Pazifik:

*“Während Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) noch nie vorhandene Interaktionen zwischen Individuen in der ganzen Welt ermöglicht, bringen sie auch einige Dynamiken mit sich, die den Dialog degradieren können.*

*ICT ermächtigt Menschen sofort und anonym zu kommunizieren, oft ohne Mäßigung, und in manchen Umständen ermutigt dies ein Verhalten (wie Drohungen und Beleidigungen), das die meisten Individuen nie im persönlichen Umgang nicht an den Tag legen würden.*

*Dieses Verhalten mag in Menschen das Gefühl erwecken, in ihren online Interaktionen nicht willkommen zu sein, nicht geachtet, oder belästigt zu werden. Schließlich können Individuen durch diese Dynamiken davon abgehalten werden an online Interaktionen teilzunehmen, was der Lebhaftigkeit unserer globalen Konversation Abbruch tut.*

*Demnach ermutigen wir Individuen zu Folgendem:*

- *Kommunizieren Sie achtungsvoll online*
- *Hören Sie anderen sorgfältig zu, so dass Sie deren Perspektiven verstehen*
- *Übernehmen Sie Verantwortung für Ihre Worte und Aktionen*
- *Halten Sie Ihre Kritik konstruktiv*
- *Achten Sie Vielfalt und seien Sie tolerant*

*Wir unterstützen volle und offene Kommunikation. Wir erkennen die einzigartige Möglichkeit für Meinungsäußerungen in der online Welt an. Wir stehen hinter der Meinungsfreiheit und wir lehnen Zensur ab. Diese Prinzipien sind nicht dazu gedacht, um anzugeben welche Gedanken ausgedrückt werden dürfen, sondern sie sind dazu gedacht den Ton zu bestimmen mit dem Kommunikation stattfinden soll.”*

# Fallstudien

## Unzufriedener Kunde

Ich habe entschlossen den Brief eines Beschwerdeführers, der als solcher sehr ärgerlich ist, hier einzufügen. Für den Zusammenhang dieser besonderen Korrespondenz ist zu beachten, dass der Verfasser an den ICANN Ombudsmann geschrieben hat, weil er mit OEM Software unzufrieden war, die er online gekauft hatte. Der Autor schrieb an meine Geschäftsstelle, um sich zu beschweren, dass er unzufrieden war mit seinem Kauf, und um meine Geschäftsstelle zu bitten, den Verkäufern „Gerechtigkeit“ widerfahren zu lassen. Die Antwort meiner Geschäftsstelle war, den Verfasser zu benachrichtigen, dass nachdem seine Angelegenheit nicht in den Zuständigkeitsbereich einer ICANN Regelung, Entscheidung oder Unterlassungen fällt, konnte ich die Beschwerde nicht annehmen.

Ich erachte es jedoch als wichtig, dem Vorstand und der Gemeinschaft von einer Reihe von Angelegenheiten zu berichten, die dieser Brief hervorbringt. Erstens, er demonstriert ein weit verbreitetes Problem, daß trotz aller verfügbaren Informationen über ICANN, und der Webseiten der Geschäftsstelle des Ombudsmannes, in einer Anzahl von Sprachen, Korrespondenten manchmal nicht verstehen, dass ICANN ein beschränktes technisches Mandat in Bezug auf das Internetadressen-System hat. Er zeigt auch ein weit verbreitetes Missverständnis, dass die Rolle des Ombudsmannes die einer allgemeinen Dienstleistungsbeschwerdeagentur für das gesamte Internet sei. Stattdessen ist die Rolle des Ombudsmannes die einer Agentur für alternative Mechanismen der Streitschlichtung für Beschwerden, die mit ICANN Tätigkeiten, Entscheidungen und Unterlassungen zu tun haben. Drittens, er demonstriert eine sich ausbreitende Tendenz zu einer, was manche eine Kultur der Gemeinheit nennen oder verbale Gewalt heißen in einer entfremdeten, gesichtslosen Email-Welt.

*Lieber Herr Fowlie,*

*Vielen Dank für Ihre E-mail und die Benachrichtigung, dass Sie keine Maßnahmen ergreifen werden in moralischer, ethischer und rechtlicher Hinsicht in Bezug auf Russen, die die freie Welt um Millionen von Dollar in harter Währung bringen und das mit absoluter Straffreiheit.*

*ICANN ist als regulative Organisation, die damit betraut ist, das World Wide Web zu ORDNERN und das in einer Art und Weise, die es für Verbrecher unmöglich macht, das World Wide Web für ihre scheußlichen Absichten zu benutzen.*

*Ich und viele andere sehen jedoch, dass ICANN durchgedreht ist mit ihrer geisteskranken Haltung über die Art und Weise, wie sie die Bestimmung von globalen Internetadressen beaufsichtigt und heute sehen wir, dass Russen, eine Nation ohne Glauben an moralische oder ethische Belange oder Gott, offen das Web straflos für absolut Schlechtes benützt.*

*Das ist absolut lächerlich und die Haltung, die Sie in dieser Angelegenheit zeigen ist eher noch lächerlicher, da Sie ein verantwortliches Mitglied dieser Organisation sind.*

*Sir, es erscheint, dass Sie daran gewöhnt sind Ihr fettes Gehalt einzukassieren, ohne irgendetwas zu tun in einer Stellung, die Ihnen anvertraut wurde, so dass Sie etwas Gutes tun können.*

*Ich denke, dass die lächerliche Organisation, die ICANN offensichtlich ist, es nötig macht, dass all ihre Aufsteiger und unverantwortlichen Mitglieder, Sie eingeschlossen, eine ordentliche Tracht Prügel erhalten sollten, bis sie wieder bei Verstand sind. Ich wünsche, dass ich Sie persönlich so ordentlich verhauen könnte, so dass Ihre Niederträchtigkeit Ihre Vernunft (sic!) annehmen könnte.*

*Weil ich jedoch keinen Stock nehmen kann und nicht die Scheiße aus Sie schmutzigem, zu nichts Gutem Idioten rausprügeln kann, beabsichtige ich Ihre gleichgültige Haltung der Presse und der Regierung der Vereinigten Staaten mitzuteilen. Es ist an der Zeit, dass diese niederträchtige private Organisation grundlegend reformiert wird, so dass sie dem World Wide Web Moralität und Ethik zubringt, etwas wozu ein Idiot wie Sie trotz ihres fetten Gehaltes weder eine Neigung noch den Willen haben.*

*Danke für Nichts, Arschloch.*

## Kann ein Prozess verbessert werden?

In In den letzten zwei Jahren erhielt ich zwei Beschwerden gegen meine Geschäftsstelle und ich habe selbst eine Beschwerde eingereicht, die denselben Prozess bemängelt.

Der fragliche Prozess betrifft die Zuteilung eines Vorteils oder eines Status durch die Organisation. Die verwaltungstechnische Funktion bezieht sich auf den Erhalt einer Nachfrage, die durch eine Partei außerhalb von ICANN gestellt wurde. Der Prozess bezieht sich auf eine Untersuchung und Empfehlung durch Mitarbeiter, und dann eine Entscheidung durch eine ICANN Struktur für den Erhalt eines Vorteils oder eines Status. Die Angelegenheit war so Besorgnis erregend, dass meine Geschäftsstelle Beschwerden von individuellen Mitgliedern der ICANN Struktur erhalten hat.

Die Beschwerden beziehen sich auf unterschiedliche Art und Weise auf drei verschiedene verwaltungstechnische Angelegenheiten. Erstens, der Prozess, der normalerweise in 90 Tagen erledigt sein sollte, hat in manchen Fällen viel länger gebraucht. Zweitens, wenn die Verweigerung eines Vorteils oder eines Status mitgeteilt wurde, wurden die Beweggründe für die ablehnende Entscheidung nicht gegeben. Drittens, dass die Anzahl der Mitglieder der ICANN Struktur einfach nicht über die Nachfrage abgestimmt haben, oder sich formell enthalten haben, hatte zur Folge, dass, obwohl keine ablehnenden Wahlentscheidungen getroffen wurden, nicht genügend Wahlstimmen vorhanden waren, um das nötige Quorum zu haben, und die Nachfrage konnte nicht entschieden werden.

Ich habe über ein Dutzend Empfehlungen an den Vorstand and an die ICANN Struktur bezüglich dieses Prozesses abgegeben. Es ist meine Hoffnung, dass die Struktur, der Vorstand, die ICANN Belegschaft und meine Geschäftsstelle an der Verbesserung dieses verwaltungstechnischen Prozesses zum Wohle der Bewerber und der Gemeinschaft arbeiten können.

Zum Schluss noch eine Sache: es wurde mir mitgeteilt, dass einige Mitglieder dieser Struktur das Gefühl hatten, unzufrieden zu sein mit der Art und Weise, in der meine Geschäftsstelle diese Untersuchung mit anschließenden Empfehlungen ausgeführt hat. Wenn die Arbeit der Geschäftsstelle des Ombudsmannes bei jemandem Unbehagen ausgelöst hat, dann will ich mich dafür ernstlich entschuldigen. Ich glaube, dass meine Bemühungen die Arbeit eines Fürsprechers für gerechte verwaltungstechnische Prozesse war, und dass ich sorgfältig daran gearbeitet habe, um gemäß dem Standard meines Berufes der Struktur, dem Vorstand und der Gemeinschaft vernünftige Empfehlungen vorzutragen und richtige Tatsachenmuster der Struktur darzustellen.

Die Hauptaufgabe des Ombudsmannes

ist, Mitgliedern der ICANN-Community, die glauben, dass sie

von ICANN-Mitarbeitern, dem Vorstand oder einer ICANN-Organisation ungerecht

behandelt wurden, eine unabhängige Bewertung ihrer Beschwerde zur bieten. Der Ombudsmann

hat als objektiver Fürsprecher der Gerechtigkeit zu dienen und hat Beschwerden über ungerechte oder

unangemessene Behandlung durch ICANN-Mitarbeiter, den Vorstand oder eine ICANN-Organisation

zu prüfen und, wenn möglich, zu lösen, sodass die Probleme geklärt und mit Hilfe von

Lösungswerkzeugen wie Verhandlungen, Unterstützung und „Shuttle-Diplomatie“

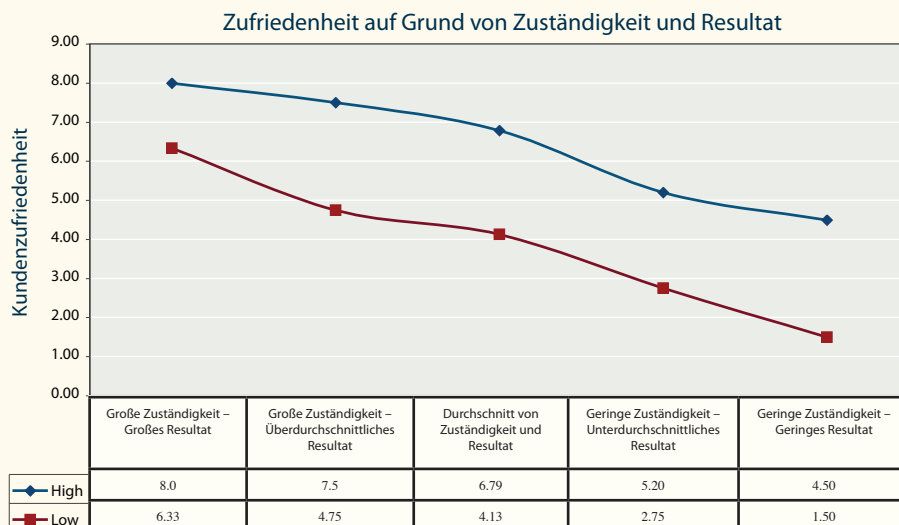
gelöst werden können. (ICANN-Statuten, Artikel V, Abschnitt 2)

# Bewertung und Empfehlungen

Während des Fiskaljahres unternahm die Geschäftsstelle des Ombudsmanns drei große Evaluationsstudien als Teil der geplanten Halbzeit der Amtsperiode oder der förmlichen Beurteilung. Die drei Studien beinhalten: eine auf Literatur gegründete Überprüfung, statistischer Vergleich und eine Klienten Befragung. All dies kann unter <http://icann.org/ombudsman/program.html> nachgelesen werden.

Die Überprüfung der Zusammenstellung und Operationsweisen der Geschäftsstelle des Ombudsmanns unter Bezugnahme relevanter Literatur stellte innovative Vorgehensweise dar. Es wurden über fünfzig Kriterien in der Literatur gefunden, die Ombudsleute betreffen. Diese wurden verglichen mit den ICANN Ombudsmann Unternehmungen. Die Studie unter Bezugnahme relevanter Literatur zeigte, dass die Geschäftsstelle des Ombudsmannes in vielen Weisen ein Centre of Excellence darstellt:

- Obzwar im Entwicklungsprozess begriffen, reifte sie hin zu einem reaktiven, flexiblen und fairen online Konfliktlösungssystem;
- Sie besitzt eine Vorreiterrolle hinsichtlich ihrer Bewertungsvorgehensweisen. Die Forschung von ICANN, welche hinsichtlich der Überprüfung des Ombudsmanns durchgeführt wurde, ist im Feld an vorderster Front angesiedelt; der ICANN Ombudsmann wird im Laufe der Zeit fähig sein, Werte- und Programmeffizienz zu demonstrieren;
- Sie legt den Schwerpunkt auf Öffentlichkeitsarbeit und Bildung in den Gemeinden;
- Sie entwickelte angemessene Werkzeuge für den Beschwerdeeingang und die Konfliktlösung online;
- Sie ist einzigartig in ihrer Zusammensetzung von Ombudsleuteschafft und online Konfliktlösung;
- Sie weist starke Führungsqualitäten seitens ihres Amtsinhabers auf;
- Sie befördert eine starke Kommunikation- und Feedback-Schleife mit der Organisation;
- Sie nützt Daten und Trendanalysen um Verbesserungen in der Organisation zu befördern, und um weitere Parteien auf potentielle Schwierigkeiten hinzuweisen;



Dieses Bild illustriert die Kundenzufriedenheit auf Grund erfüllter Erwartungen gemäß Frage 5 der Umfrage. In der Kategorie Große Zuständigkeit – Großes Resultat (Behebungen auf Grund von dem ICANN-Gesetz, von ICANN-Entscheidungen und ICANN-Unterlassungen) sind die meisten Fälle und ist die größte Zufriedenheit verglichen mit der Kategorie der Geringen Zuständigkeit – Geringes Resultat (basierend auf abgelehnte Beschwerde über den Registrator oder den Domain-Namen).



- Sie hat Teil im Spektrum der Ombudsmannforen; und
- Sie gründete ein Kontinuitätsprogramm im Falle der Abwesenheit; obzwar die Geschäftsstelle nur einen Bediensteten aufweist.

Der statistische Vergleich hob die ICANN Geschäftsstelle von drei anderen Ombudsmann Betrieben hinsichtlich des Haushalts, der Aussagen von Angestellten und behandelter Fälle ab. Diese Überprüfung zeigte, dass die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns hinsichtlich der Arbeitsbelastung, „Akten pro Angestellten“-Verhältnis, und Kosten pro Akte effizient in ihren Operationen arbeitet.

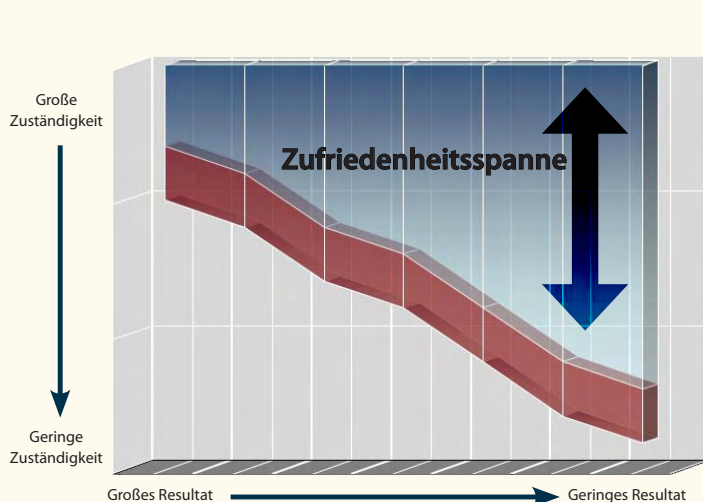
Die klientenorientierte Befragung involvierte die Personen, welche Beschwerden einreichten oder die Geschäftsstelle aufsuchten, um Unterstützung zu erhalten. Sie wurden eingeladen, an einer Onlinestudie teilzunehmen, die außerhalb von ICANN organisiert wurde. Diese Studie beinhaltete 17 Fragen, angefangen von allgemeinen Ebenen der Zufriedenheit bis hin zu Inhalten, die auf der Website des Ombudsmannes zu sehen sind. Die Ergebnisse zeigten, dass die Geschäftsstelle allgemein ein großes Maß an Zufriedenheit beförderte. Interessanterweise wies die Studie auf eine direkte Verbindung zwischen dem Zufriedenheitsgrad und dem Zuständigkeitsbereich des Ombudsmannes über die geäußerte Angelegenheit hin (siehe Bild 1). Die Studie wurde monatlich weitergeführt und die Ergebnisse spiegeln einen allgemein hohen Grad an Zufriedenheit wieder. Die Ergebnisse dieser Selbstbewertungen wurden von einer unabhängigen dritten Person überprüft, die vom Audit Committee Ausschuss gewählt wurde.

Dieser unabhängige Begutachter erklärte:

*„Die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns entwickelte und initiierte den einzig meist vollständigen, gründlich durchdachten und bedeutsamen Beurteilungsprozess, der im Feld der Ombudsleute heutzutage zum Einsatz kommt. Dieser Prozess erlaubt es der Geschäftsstelle richtigerweise zu behaupten, dass ihre Struktur und Funktion die Aufgaben des Ombudsmanns im Auftrag der ICANN Gemeinschaft in idealer Weise vollzieht.“*

Die Geschäftsstelle des Ombudsmannes unterzog sich darüber hinaus der Bewertung im World Trust Bericht über ICANN Verantwortlichkeit und Transparenz. Der Bericht erwähnt die Ombudsmanngeschäftsstelle einige Male und empfahl ICANN einen erhöhten Grad an Unterstützung durch weitere Mitarbeiter für die Ombudsmanngeschäftsstelle.

Der Rahmen der ergebnisbasierten Managementverantwortlichkeit der Ombudsmanngeschäftsstelle verlangt, dass ich bezüglich fünf Auftrittskriterien vier Fragend betreffend Bericht erstatte und dem Ausschuss einmal jährlich davon berichte.



Zufriedenheitsspanne

Auf Grund der Umfrageergebnisse und des Bildes mit der Überschrift „Zufriedenheit auf Grund von Zuständigkeit und Resultat“, zeigt dieses Bild eine ‚Zufriedenheitsspanne‘, dessen sich der Ombudsmann bewusst sein sollte. Es scheint, als ob eine direkte Beziehung besteht zwischen der Zuständigkeit – Resultat einer Beschwerde und der Zufriedenheit des Kunden. Die Zufriedenheitsspanne ist der Unterschied zwischen der wirklichen Zufriedenheit und der potenziellen Zufriedenheit des Kunden am Ende des Ombudsleuteverfahrens. Forschung würde zeigen, dass Beschwerden in der Kategorie Große Zuständigkeit – Großes Resultat eine größere Zufriedenheit schöpfen würde als Beschwerden in der Kategorie Geringe Zuständigkeit – Geringes Resultat.

## 1. Relevanz – Besteht weiterhin Bedarf für die Geschäftsstelle des Ombudsmannes?

Die Trendanalyse meiner Geschäftsstelle wird am besten dargestellt durch die verschiedenen Tabellen und Grafiken innerhalb dieses Berichtes.

Es gibt eine Anzahl von Indikatoren, welche die Relevanz meiner Geschäftsstelle belegen. Erstens die Menge an eingereichten Beschwerden und die Bandbreite der Anliegen, die mir zu Bewusstsein gebracht wurden. Dies zeigt mir, dass die Gemeinschaft nach wie vor meine Geschäftsstelle als wertzuschätzende Ressource sieht, um mit konflikträchtigen Angelegenheiten umzugehen.

Zweitens die Vielfalt der Quellen für Beschwerden: individuelle Domainnamenbesitzer, Bewerber für administrative Unterstützung, die von ICANN zur Verfügung gestellt wird, CCTLD Führungskräfte, Organisationen und Ausschussmitglieder; zeigt mir, dass meine Geschäftsstelle in der Lage ist, auf eine große Bandbreite auf Fairness gegründeter Anliegen zu antworten. Diese breite Akzeptanz meiner Geschäftsstelle ist de facto ein Zeichen seiner Relevanz.

Medienanalysen belegen weiterhin die positive Aufnahme der Geschäftsstelle in der Gemeinschaft.

## 2. Sind die Ressourcen der Ombudsmannengeschäftsstelle ausreichend, um sein Mandat zu erfüllen?

Der Assistent Ombudsmann, Mr. Herb Wayne, hilft während des Jahres in meiner Geschäftsstelle aus, in dem er die Korrespondenz mit der Gemeinschaft aufrecht erhält, wenn ich entweder im Urlaub bin, oder aufgrund von Krankheit nicht anwesend sein kann. Mr. Wayne nahm als Freiwilliger an zwei ICANN Treffen teil und unterstützte mich im Betrieb einer lokalen Geschäftsstelle.

Im Fiskaljahr 06-07 waren die Haushaltsmittel, die von ICANN zur Verfügung gestellt wurden, ausreichend, um die operationalen, administrativen und öffentlichkeitswirksamen Aufgaben des Mandates zu erfüllen.

Im One World Trust Bericht der ICANN Verantwortlichkeit und Transparenz findet sich der folgende Kommentar zu den Mitteln des Ombudsmannes:

*„Der Ombudsmann spielt eine wichtige Rolle innerhalb ICANNs als ein informeller Mechanismus zur alternativen Streitschlichtung. Seit der Gründung der Geschäftsstelle verringerten sich die Zahlen der Beschwerden, die auf formalen Beschwerdekanälen der Berufungsinstanz behandelt wurden. Sowie die Ombudsmann Geschäftsstelle fortfährt, mit*

*der Gemeinschaft zu arbeiten, und ein Bewusstsein schafft, für ihre Funktion in der ICANN Gemeinschaft, besteht die große Wahrscheinlichkeit, dass die Anzahl an Beschwerden, die sie zu behandeln hat, steigt. Die Ansprechgruppe der Geschäftsstelle ist die gesamte Internetgemeinschaft, und dennoch ist sie derzeit besetzt von einem einzigen Vollzeit Ombudsmann und seinem Assistenten, der die Urlaubszeiten abdeckt. Um die andauernde Effektivität der Geschäftsstelle zu gewährleisten, sollte ICANN weiterhin den Ombudsmann durch einen Assistenten unterstützen, und darüber hinaus überlegen, nicht einen weiteren Vollzeitmitarbeiter anzustellen, der die Geschäftsstelle administrativ unterstützt.*

*Empfehlung 4.3: ICANN sollte in Erwägung ziehen, das Vermögen der Ombudsmannengeschäftsstelle zu stärken, in dem ein Verwaltungsangestellter als Unterstützung vollzeitlich angestellt wird.“*

Im Fiskaljahr 07-08 wird es keine Erweiterung im Ombudsmannangestelltenverhältnis geben. Tatsache ist, dass der Vorstand mich am 30. Juni 2007 dazu angewiesen hat, meine Geschäftsstelle ohne den Assistenzombudsmann zu führen. Danke, Herb, für all deine gute Arbeit.

## 3. Kosteneffizienz – tatsächliche oder potentielle Verbesserungen, Leistungsfähigkeiten oder Einsparungen in der ICANN Programmübermittlung oder Verwaltung? Gibt es andere Modelle ausführender Ombudsleuteschaft, die ICANN einführen könnte?

Die Geschäftsstelle des Ombudsmannes handelte aufgrund von Beschwerden, leitete Überweisungen in die Wege, bot Selbsthilfeminformationen und sprach Empfehlungen als Teil der alternativen Streitschlichtungsverfahren aus. Diese Schritte bieten auf lange Sicht eine effizientere Gesamtoperation, da sie durch den professionellen Service der alternativen Streitschlichtung den Mitarbeitern, unterstützenden Organisationen und dem Vorstand ermöglichen, Hauptaugenmerk auf ihre Arbeit zu legen, anstatt Konflikte zu lösen.

Die Zahlen der Nachfrage für Berufungen sanken. Die Empfehlungen der Ombudsmannengeschäftsstelle haben die Abkühlung der Konfliktemperatur und die Verbesserung des Services und der Prozesse zur Folge.

Die Flexibilität der Geschäftsstelle auf Anliegen, unterschiedliche Kulturen und Sprachen und eine Bandbreite von Konfliktstilen zu antworten, kombiniert mit einem weiten Spektrum von Mitteln zur Konfliktlösung bedeutet, dass die Geschäftsstelle sinnvolle, zeitlich passende und relevante Lösungen zu

frühen Zeitpunkten bietet, und somit antagonistische Verhältnisstrukturen zwischen den Konfliktparteien reduziert.

Ich kann mir keine effizientere Weise vorstellen, diesen Service der Organisation und der Gemeinschaft zu bieten.

Im Fiskaljahr 06-07 veröffentlichte ich zwei Ombudsmannberichte, beide von ihnen beinhalteten eine Reihe von Empfehlungen. Ich veröffentlichte diese Berichte gemäß der Rechte, die mir unter der Verordnung V zugestanden wurden. Ich pflichte Louis Brandeis, dem Richter des obersten Bundesgerichts der Vereinigten Staaten von Amerika, bei, der betonte, „Die öffentliche Meinung wird berechtigterweise gelobt als Heilmittel für soziale und industrielle Krankheiten. Vom Licht der Sonne wird gesagt, es sei das beste Desinfektionsmittel; das elektrische Licht ist der effizienteste Polizist.“

Verordnung V erklärt, „Der Ombudsmann sollte speziell autorisiert werden, solche Berichte dem Vorstand vorzulegen, die er oder sie als angemessen ansieht angesichts jedweder spezieller Angelegenheiten und deren Lösungen oder deren Unmöglichkeit zur Lösung. Wenn der Ombudsmann nicht festlegt, dass etwas nicht veröffentlicht werden soll (dies liegt in seiner bzw. ihrer alleinigen Diskretion), werden die Berichte auf der Website veröffentlicht.“

Demnach bin ich verpflichtet, meine Berichte auf der Webseite zu veröffentlichen, außer ich fasse

den Entschluss, dass es einen speziellen Grund gibt, dies nicht zu tun. Ich fand keinen Grund, dass diese Berichte nicht veröffentlicht werden sollten.

Im One World Trust Bericht über ICANN Verantwortlichkeit und Transparenz findet sich folgender Kommentar:

*Im Rahmen der Arbeit des Ombudsmanns findet sich eine spezifische Verpflichtung seitens des Vorstandes, auf die Empfehlungen des Ombudsmannes innerhalb von 60 Tagen nach der letzten Vorstandssitzung zu antworten. Es gibt keine ähnliche Form der Verpflichtung im Zusammenhang von Antworten auf Empfehlungen des Berufungskomitees. Die Verpflichtung, eine zeitnahe Antwort zu geben ist wichtig, da dies langwierige Prozesse unterbindet und darüber hinaus sicherstellt, dass der Beschwerdeführer nicht dazu gezwungen wird, unnötiger Weise lange auf eine Antwort zu warten.*

In beiden Fällen wurden die Antworten auf meine Empfehlungen nicht innerhalb der bereitgestellten Zeit von 60 Tagen geliefert. Im Falle des ersten Berichtes bin ich zufrieden, dass meine Empfehlungen implementiert wurden. Bis zum 30. Juni 2007, dem Endtag des Fiskaljahres, habe ich noch keine Antwort auf meinen zweiten Satz Empfehlungen erhalten. In der Korrespondenz mit dem Vorstand habe ich jedoch erfahren, dass eine Antwort angefertigt wurde.

## Was Kunden über die Geschäftsstelle des Ombudsmannes sagen:

*„Vielen Dank, Herr Fowlie, ich schätze Ihr Feedback in dieser Angelegenheit. Ich verstehe Ihre Stellung und Rolle als Ombudsmann. Ich werde die Dokumente untersuchen, die Sie mir durch die Hyperlinke vermittelt haben.“*

*„Danke für Ihre Antwort. Ihre Anleitung ist sehr willkommen.“*

*„Danke für Ihre Bemühungen, Frank.“*

*„Danke. Ich schätze Ihre Hilfe.“*

*„Lieber Frank, danke für eine PROMPTE Antwort. Das ist eine feine Sache. Ich schätze Ihr Feedback und ... Das ist alles und ich will nochmals meine Wertschätzung dafür aussprechen, dass ihr Leute meine unangenehme Erfahrung verstanden und angenommen haben.“*

*„Gut gemacht! Ich habe schließlich meine Beschwerde zurückgezogen, aber die Ombudsmann Intervention war sehr wichtig für den ALAC um die notwendigen Schritte zu unternehmen und weiterzukommen in seiner Arbeit. Danke!!!“*

*„Ich war sehr angenehm überrascht durch das prompte, persönliche Interesse in meiner Angelegenheit. Ich erwartete eine Art von Amtsverweisung, nutzlose Ratschläge zur Selbsthilfe, oder ein frustrierender FAQ (Antworten zu oft gestellte Fragen – Anmerkung des Übersetzers), und nicht mehr.“*

*„Es ist eine großartige Sache, dass wir endlich einen Ombudsmann haben!“*

## Einige Aussagen über Ombudsleuteschaft, die erst kürzlich gemacht wurden:

Der Vorsitzende der Regierung eines Staates redet über seinen Ombudsmann:

*„(Er) macht seine Arbeit gut. Seine Arbeit besteht nicht daran, dass ich mich wohl fühle oder dass sich die Regierung oder irgendeine bestehende Regierung wohl fühlt. Seine Arbeit besteht darin, Angelegenheiten aufzudecken, die wir nicht adäquat behandeln ... es ist einfach so, dass dies aufgedeckt werden muss.“*

Der Ombudsmann, der damit angesprochen wurde, sagt über die Staatsregierung:

*„Sie ist schlau genug zu wissen, wenn unsere Kritik gerechtfertigt ist, bescheiden genug zuzugeben, wenn sie Unrecht hatte, und großzügig genug in der Absicht zu helfen, um Lösungen für Probleme zu finden, die wir identifiziert haben.“*

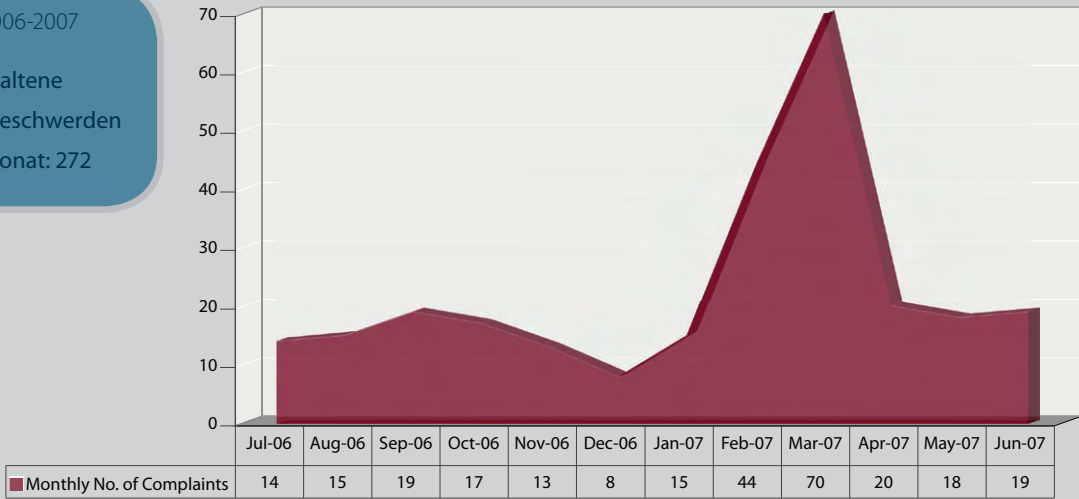
Bild 2



Dieses Bild zeigt die unterschiedlichen Forderungen, die den Ombudsmannbetrieb beeinflussen. Das Bild hat als Zentrum den Zuständigkeitsbereich des Ombudsmannes, der nach Verordnung V definiert ist. Forderungen der Gemeinschaft, die den Ombudsmannbetrieb beeinflussen, beinhalten die Anzahl der Beschwerden, oder die Nachfrage nach Dienstleistungen an den Ombudsmann und den Zuständigkeitsbereich für die Beschwerden. Der Ombudsmann ist ebenfalls beeinflusst durch die Organisation, die das Mandat des Ombudsmannes festlegt und die Ressourcen zur Mandatserfüllung. In einem ausgewogenen Ombudsmannsystem sind die Ressourcen ausreichend, um den Nachfragen nach Dienstleistungen entgegenkommen zu können und das Mandat des Ombudsmannes bestimmt klar die Reichweite der Angelegenheiten in dem Zuständigkeitsbereich des Ombudsmannes.

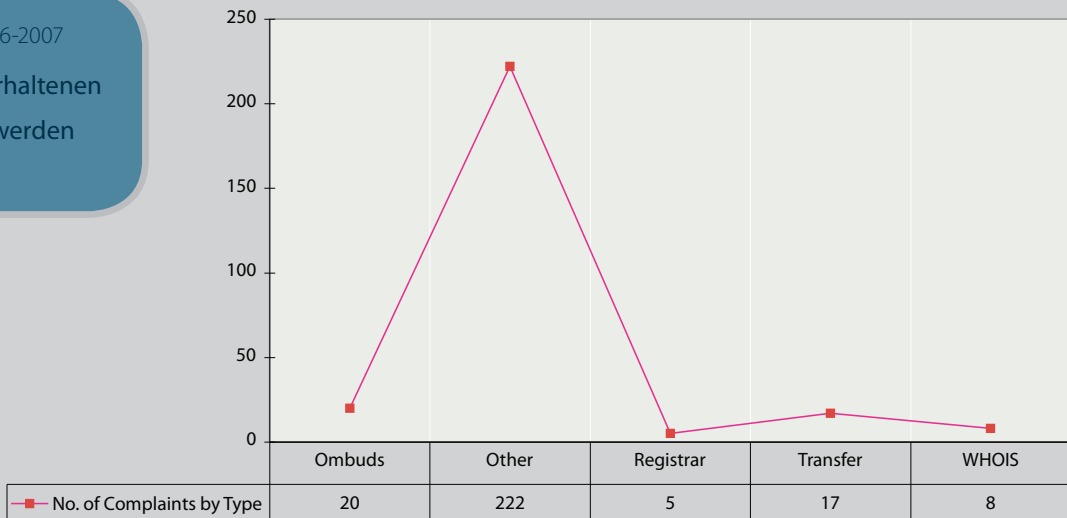
FY 2006-2007

Erhaltene  
Gesamtbeschwerden  
pro Monat: 272



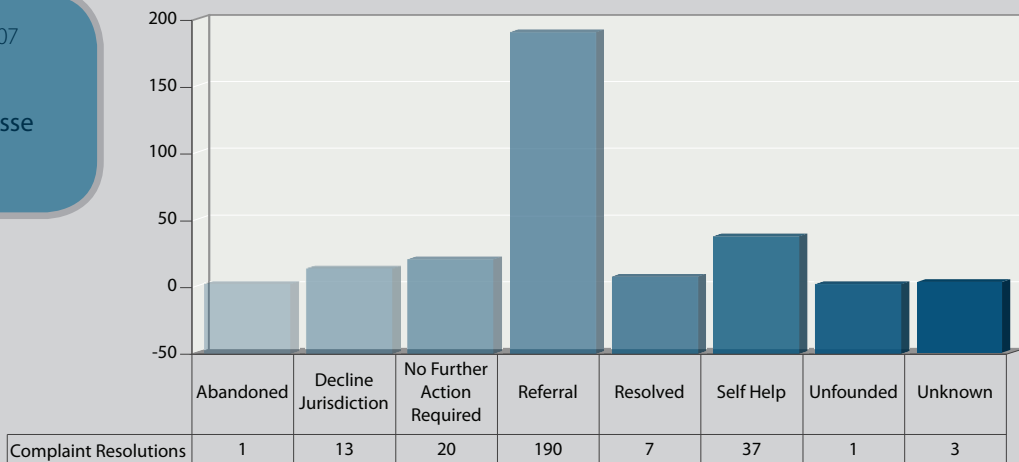
FY 2006-2007

Art der erhaltenen  
Beschwerden



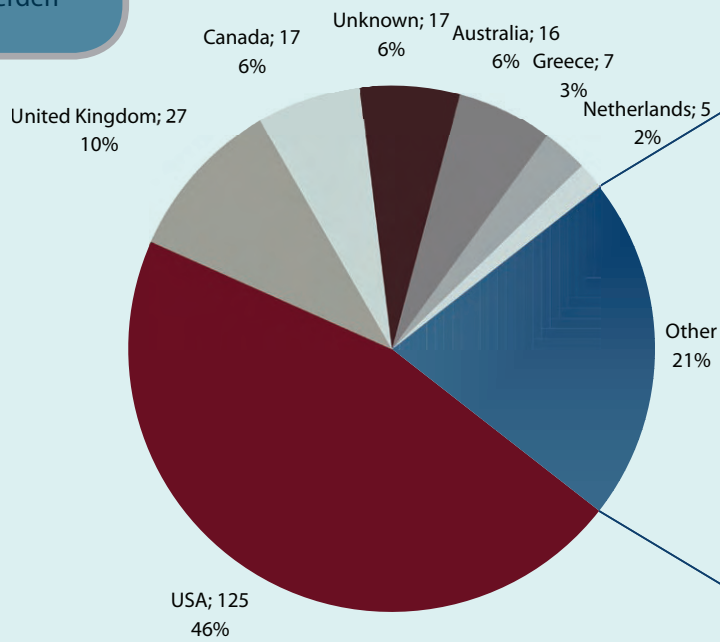
FY 2006-2007

Fallabschlüsse



FY 2006-2007

### Geographische Verteilung der Beschwerden



- Brasil; 4
- Turkey; 4
- France; 3
- Germany; 3
- Hong Kong; 3
- Ireland; 3
- Macedonia; 3
- New Zealand; 3
- S. Africa; 3
- Belgium; 2
- Israel; 2
- Switzerland; 2
- Thailand; 2
- Argentina; 1
- Austria; 1
- Colombia; 1
- Croatia; 1
- Czech Republic; 1
- Denmark; 1
- India; 1
- Indonesia; 1
- Italy; 1
- Japan; 1
- Lebanon; 1
- Malaysia; 1
- Malta; 1
- Pakistan; 1
- Portugal; 1
- Slovenia; 1
- Spain; 1
- Sweden; 1
- U.A.E.; 1
- Vietnam; 1

## Die Werte des Büros sind:

*Respekt für Vielfalt* Das Büro des Ombudsmannes ist sich der Tatsache bewusst, dass Mitglieder der ICANN-Gemeinschaft aus der ganzen Welt kommen. Diese Vielfalt bedeutet, dass das Büro des Ombudsmannes respektiert, dass verschiedene Kulturen Streit und Konflikt aus verschiedenen Perspektiven betrachten. Der Ombudsmann ist immer offen, um bei der Lösung von Streitfällen und Konflikten Neues über kulturelle Unterschiede zu lernen.

*Hervorragende Leistung* Das Büro des Ombudsmannes übernimmt eine Führungsrolle bei der Förderung von Gerechtigkeit, Gleichberechtigung, Klarheit und Innovation und unterstützt ICANN und die Community bei der Entwicklung eines Bewusstseins für die Rolle des Ombudsmannes. Der Ombudsmann möchte auch gewährleisten, dass das Büro des Ombudsmannes von ICANN als Institution mit ausgezeichnetem Ruf innerhalb der Ombudsmannvereinigungen angesehen wird, z. B. die Ombudsmannvereinigung (The Ombudsman Association), die Ombudsmannvereinigung der Vereinigten Staaten (The United States Ombudsman Association) und das Forum der Kanadischen Ombudsmänner (Forum of Canadian Ombudsmen). Ich möchte eine engere Beziehung zu den Ombudsmännern in anderen Regionen der Welt knüpfen, um die weltweite Aufgabe der ICANN-Organisation zu unterstreichen.

*Professionalität* Der Ombudsmann muss bei Erfüllung seiner/ihrer Pflichten die höchsten Standards erfüllen und den Respekt vor der Menschenwürde zeigen.

*Vertraulichkeit* Alle Parteien innerhalb der Community und ICANN, die dem Ombudsmann Informationen vorlegen, können sicher sein, dass die Informationen vertraulich behandelt werden, außer eine Offenlegung ist zur Lösung einer Beschwerde erforderlich.

*Unparteilichkeit* In jeder Situation erhält das Büro des Ombudsmannes Informationen aus der Community ohne vorherige Kenntnis über den Ausgang des Alternativen Streitlösungsverfahrens und ohne dass eine Partei im Verfahren bevorzugt wird.

*Unabhängigkeit* Das Büro des Ombudsmannes ist unabhängig von der üblichen ICANN-Struktur, um unparteiisch sein zu können.



Office of the ICANN Ombudsman

**ombudsman@icann.org**

**<http://icannombudsman.org>**



Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

*Brüssel*

6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | 1040 Brussels | BELGIEN  
T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848

*Marina del Rey*

4676 Admiralty Way, Suite 330 | Marina del Rey, CA 90292 | USA  
T +1 310 823 9358 F +1 310 823 8649

*<http://icann.org>*

DESIGN + REDAKTION Tanzanica S. King