



## Jaarverslag 2019

Jaarverslag - 04/05/2020

Inleiding Emily O'Reilly, ombudsvrouw. © picture alliance/Philipp von Ditfurth  
Met groot genoegen presenteer ik u in dit jaarverslag de werkzaamheden van het Bureau van de Europese Ombudsman in 2019.

Klachten behandelen blijft de basisactiviteit van het Bureau van de Ombudsman. Ook in 2019 ontvingen wij een groot aantal klachten van burgers, maatschappelijke organisaties, bedrijven en media. Mijns inziens moet dit niet worden gezien als een teken dat de EU-bestuursorganen slecht functioneren, maar als een gevolg van het toenemende bewustzijn van het werk dat mijn bureau doet en de positieve resultaten die wij kunnen bereiken.

De doeltreffendheid van ombudsinstellingen staat of valt met constructieve relaties met de organisaties waarvan zij het werk toetsen. Ik ben daarom blij met de voortgezette samenwerking van de EU-instellingen, -instanties en -organen.

Ik waardeer in het bijzonder de niet aflatende steun van en constructieve relatie met het Europees Parlement en de commissie Verzoekschriften. In januari 2019 gaf het Parlement overweldigende steun aan het speciale verslag over de verantwoordingsplicht van de Raad en de transparantie in hoe de Raad met wetgeving omgaat.

Zoals ik eerder heb gezegd, acht ik dit van groot belang voor de geloofwaardigheid van de EU. Door het wetgevingsproces transparanter te maken kan de mythe uit de wereld worden geholpen dat nationale regeringen of lidstaten enkel wetten uit Brussel aannemen.

De Raad moet de aanbevelingen uit het speciale verslag nog uitvoeren, maar de steun van de regeringen van de lidstaten voor meer transparantie met betrekking tot de werkzaamheden van de wetgevende instanties van de Raad groeit.

Op basis hiervan heb ik tevens een aantal specifiekere onderzoeken ingesteld naar het EU-beleidsvormings- en wetgevingsproces. Het gaat hierbij onder meer om hoe de Eurogroep omgaat met documenten waarin haar werkzaamheden worden beschreven, en of deze beschikbaar zijn voor het publiek, het gebrek aan transparantie in de jaarlijkse besluiten over visserijquota door regeringen van de lidstaten in de Raad, en het gebrek aan publieke toegang vanuit het verantwoordelijke EU-comité tot standpunten van nationale autoriteiten inzake het risico van bestrijdingsmiddelen voor bijen.

We hebben de klachtenbehandeling door het Bureau verder gestroomlijnd. De gemiddelde onderzoekstijd is afgenomen en de versnelde procedure voor verzoeken om toegang tot documenten heeft tot goede resultaten geleid voor klagers.



In april hielden wij het jaarlijkse congres van het Europees netwerk van ombudsmannen. Het congres vond plaats in het Europees Parlement, en in aanloop naar de Europese verkiezingen was de belangrijkste vraag hoe de deelname van burgers aan het democratische proces kon worden versterkt.

In juni mocht ik tot mijn grote genoegen de winnaars van de tweede editie van de prijs voor goed bestuur bekendmaken. Voor de prijs waren 54 inspirerende projecten van de belangrijkste EU-instellingen en van tal van agentschappen en andere organen genomineerd. De algehele prijs voor goed bestuur ging naar de teams van de Europese Commissie die hebben gewerkt aan het EU-initiatief om plastic vervuiling te reduceren en dit probleem onder de aandacht te brengen.

Dit is slechts een greep uit de activiteiten van mijn Bureau in 2019, die in dit verslag in detail worden beschreven. Het is tevens het eindverslag van mijn eerste termijn als Ombudsman. Ik ben vereerd dat het Europees Parlement mij in december voor een tweede termijn heeft gekozen.

In 2020 ga ik de strategie voor mijn tweede termijn als Ombudsman uiteenzetten. De algemene thema's blijven echter ongewijzigd: Europese burgers van dienst blijven zijn en zorgen dat EU-instellingen werken volgens de hoogste bestuursnormen, waarbij transparantie en ethiek worden bevorderd.

Emily O'Reilly

1. Een blik op 2019

Januari

Europees Parlement steunt voorstellen Ombudsman over transparante wetgeving Raad

Februari

Ombudsman prijst transparantie EU over brexit

Maart

Ombudsman doet voorstellen ter verbetering van de uitvoering van regels inzake draaideurconstructies door EU-instellingen

April

Congres van het Europees netwerk van ombudsmannen in Brussel

Mei

Jaarlijkse persconferentie – focus op transparantie van besluitvorming van lidstaten



Juni

Prijs voor goed bestuur voor Europese Commissie voor strategie om plastic vervuiling te reduceren

Juli

Besluit over contact van Europees Geneesmiddelenbureau met farmaceutische bedrijven

Augustus

Europese Dienst voor extern optreden stemt in met betere toegang tot informatie over adviesorgaan, het Global Tech Panel

September

Jaarverslag 2018 gepresenteerd aan commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement

Oktober

Ombudsman vraagt Raad om proactieve transparantie rond documenten betreffende vaststelling van jaarlijkse visserijquota

November

Ombudsman spreekt op conferentie naar aanleiding van tienjarig jubileum van het EU-Handvest van de grondrechten

December

Verkiezing van de Europese Ombudsman

2. Belangrijkste onderwerpen

De Europese Ombudsman helpt burgers in hun contacten met de instellingen, bureaus en agentschappen van de EU. Daarbij kan het gaan om een gebrek aan transparantie in de besluitvorming, het weigeren van toegang tot documenten, een schending van grondrechten of contractuele problemen.

## 2.1 Verantwoording bij EU-besluitvorming

Wetgevingsberaadslagen moeten voldoende transparant zijn om te waarborgen dat Europese burgers hun democratische recht tot deelname aan het besluitvormingsproces in de EU kunnen uitoefenen en de betrokkenen ter verantwoording kunnen roepen.

De ombudsvrouw deed een aantal aanbevelingen aan de Raad van de Europese Unie om de



transparantie van het wetgevingsproces te verbeteren. De voorstellen van de Ombudsman kregen begin 2019 overweldigende steun van het Europees Parlement. Het onderzoek en de steun leidden tot nader beraad over transparantie in de Raad. Tien lidstaten namen het voortouw door hun steun uit te spreken voor een gegevensbank voor interinstitutionele wetgeving. Bovendien stelden zij voor om de richtsnoeren voor het markeren van documenten als beperkt toegankelijk voor het publiek bij te werken en het resultaat van onderhandelingen over wetsontwerpen proactief te publiceren. De Ombudsman verwelkomde het informele document en merkte op dat het van belang is om het verband te zien tussen een gebrek aan begrip en betrokkenheid bij burgers enerzijds en het daaruit voortvloeiende gebrek aan vertrouwen anderzijds, wat een anti-EU-cultuur kan aanwakkeren.

### **European Ombudsman**

Risk assessment of pesticides on bees - public access to Member State positions: we have received over 400 messages in support of our inquiry.

We appreciate the encouragement!

Following reply from @EU\_Commission , we are considering next steps.

<https://europa.eu/!mN68Xq>

Risicobeoordeling van bestrijdingsmiddelen voor bijen – publieke toegang tot standpunten van lidstaten: wij hebben meer dan 400 berichten ter ondersteuning van ons onderzoek ontvangen. Wij waarderen de aanmoediging! Op basis van de reactie van de Europese Commissie beraden wij ons op de vervolgstappen.

Hoe nationale regeringen besluiten nemen in Brussel was het onderwerp van verschillende andere onderzoeken van de Ombudsman. Naar aanleiding van een klacht van de Franse maatschappelijke organisatie POLLINIS heeft de Ombudsman de Commissie verzocht om de standpunten van de lidstaten over de richtsnoeren voor de beoordeling van het risico van bestrijdingsmiddelen voor bijen toegankelijk te maken. De Europese Autoriteit voor voedselveiligheid heeft deze richtsnoeren in 2013 opgesteld, maar deze zijn nog niet vastgesteld vanwege een verschil van mening tussen nationale autoriteiten. De Ombudsman merkte op dat het noodzakelijk is om in ruimere mate toegang te verlenen tot dergelijke documenten, zodat Europese burgers hun op het Verdrag gebaseerde recht tot deelname aan het democratische proces in de EU kunnen uitoefenen. De Commissie weigerde het voorstel van de Ombudsman te volgen, maar zou zich er wel op blijven bezinnen hoe bij dergelijke beslissingen voor meer transparantie kan worden gezorgd. De ombudsvrouw sloot de zaak met een bevestiging van haar bevindingen inzake wanbeheer en gaf aan de voortgang nauwlettend te blijven volgen.

### **European Ombudsman**

@mariofcenteno agrees to improve #Eurogroup #transparency after our request.



We welcome that he will make public:

- agendas well ahead of meetings
- more info in summing-up notes
- Euro Working Group meeting dates
- ...

More: <https://europa.eu/!GU99mp>

De voorzitter van de Eurogroep, Mário Centeno, stemt ermee in de transparantie binnen zijn instelling op ons verzoek te vergroten.

Wij zijn blij met de toezegging tot het openbaar maken van: agenda's ruim voor vergaderingen, meer informatie in samenvattingen, vergaderdata van de Eurogroep-werkgroep enz.

Naar aanleiding van een klacht van de ngo ClientEarth heeft de Ombudsman de Raad gevraagd om documenten gerelateerd aan de jaarlijkse besluiten van de lidstaten over visserijquota voor het publiek beschikbaar te stellen. Deze besluiten bepalen de totaal toegestane vangsten van bepaalde visbestanden in het noordoostelijk deel van de Atlantische Oceaan. In haar evaluatie van de zaak schreef de ombudsvrouw dat het ten behoeve van de verantwoording essentieel is dat het publiek toegang heeft tot de verschillende opties en standpunten die worden besproken.

Medio 2019 richtte de ombudsvrouw haar aandacht op de instanties die de vergaderingen van de Eurogroep voorbereiden waar de ministers van Financiën van de eurozone bijeenkomen. Zij vroeg Mário Centeno, voorzitter van de Eurogroep, om een ambitieuzere aanpak ten aanzien van de transparantie van de Eurogroep-werkgroep. De ministers van Financiën van de eurozone gingen ermee akkoord dat de ontwerpagenda's van Eurogroep-vergaderingen langer van tevoren worden gepubliceerd en dat de brief waarin de vergaderingen worden samengevat, gedetailleerder wordt.

De ministers stemden er ook mee in dat de data van de vergaderingen van de Eurogroep-werkgroep worden gepubliceerd en dat de website van de werkgroep meer informatie zal geven over wat zij doet.

Een van de taken van een ombudsman is ervoor zorgen dat normen in stand worden gehouden en dat toezeggingen door een bestuur tot verbeteringen in zijn werk daadwerkelijk worden nagekomen. Dit kan worden bewerkstelligd door onderzoeken op basis van klachten of de ombudsvrouw kan op eigen initiatief handelen met een follow-up van voorgaande onderzoeken.



Een voorbeeld hiervan in de werkzaamheden van de ombudsvrouw betrof deskundigengroepen, die de Commissie op verschillende beleidsterreinen specialistisch advies gaven. In 2017 voerde de ombudsvrouw een grote analyse uit op het stelsel van deskundigengroepen van de Commissie, wat leidde tot belangrijke verbeteringen op het gebied van transparantie. De ombudsvrouw ontving vervolgens echter een klacht betreffende de door de Europese Commissie beschikbaar gestelde informatie over het As-If Programme Committee for Defence Research, dat de Commissie adviseert op het gebied van defensieonderzoek. De klager, een ngo met de naam Vredesactie, voerde aan dat de Commissie belangrijke informatie over de groep niet had verstrekt, zoals de notulen van een vergadering en opmerkingen van deelnemers aan eerdere vergaderingen. In het kader van het onderzoek van de ombudsvrouw heeft de Commissie het register bijgewerkt door vergaderagenda's en -notulen toe te voegen en toegezegd in de toekomst vertragingen te voorkomen. Zij stemde er ook mee in om na te gaan welke achtergronddocumenten in het register kunnen worden gepubliceerd.

### **European Commission**

Transparency in the #Brexit negotiations is one of our priorities.

@EUombudsman has commended our work including the publication of 100+ negotiating documents, making @MichelBarnier's calendar publicly available, and meeting only registered lobbyists.

<https://ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/109859...>

Transparantie in de brexitonderhandelingen is een van onze prioriteiten. De Europese Ombudsman heeft ons gecompimenteerd met ons werk, waaronder de publicatie van ruim honderd onderhandelingsdocumenten, het openbaar maken van de agenda van Michel Barnier en het uitsluitend spreken met geregistreerde lobbyisten.

De ombudsvrouw sloot een tweejarig initiatief ter monitoring van de brexitonderhandelingen af met lovende woorden over de doorgaans hoge mate van transparantie. Zij spoorde de Commissie en de Raad aan deze normen vast te houden bij toekomstige onderhandelingen over de betrekkingen tussen de EU en het VK. Positieve stappen van de brexittaakgroep van de Commissie zijn de publicatie van ruim honderd onderhandelingsdocumenten, het openbaar maken van de agenda van de hoofdonderhandelaar en het uitsluitend spreken met geregistreerde lobbyisten. De taakgroep had een transparant werkproces, dat werd vastgesteld door de Europese Raad.

## **2.2 Transparantie van lobbypraktijken**

In een grote analyse van de wijze waarop de Europese Commissie de regels inzake draaideurconstructies uitvoert, gaf de ombudsvrouw aan dat deze op belangrijke gebieden tekortschoot. Zij deed daarom een aantal voorstellen om te zorgen voor een meer systematische en doeltreffende omgang met voormalige personeelsleden die overstappen



naar de particuliere sector of mensen die van de particuliere sector overstappen naar de Commissie. Het doel van de ombudsvrouw is om situaties zoals het lobbyen bij oud-collega's of ongeoorloofde toegang tot vertrouwelijke informatie te voorkomen. De Commissie heeft zich ertoe verbonden om een groot deel van de voorstellen van de ombudsvrouw door te voeren. Zo zal iemand die overstapt naar de particuliere sector om meer informatie worden gevraagd over de organisatie waar hij of zij naartoe gaat, en over de aard van de nieuwe baan.

### **Aidan O'Sullivan**

In 2015 @EUombudsman urged @JunckerEU for more transparency on assessments of new Commissioner jobs. Today it was implemented for first time...

<https://ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/60612>

In 2015 heeft de Europese Ombudsman bij de voorzitter van de Europese Commissie, Jean-Claude Juncker, aangedrongen op meer transparantie in de beoordeling van de nieuwe banen van commissieleden. Nu is dit voor het eerst in de praktijk gebracht.

De ombudsvrouw heeft ook gekeken naar de transparantie van adviesorganen die de ontwikkeling van EU-beleid beïnvloeden. Het onderzoek had betrekking op de Groep van prominenten, die door de Commissie is opgericht om advies te geven over de wijze waarop de EU onderzoek naar het gemeenschappelijk veiligheids- en defensiebeleid kan ondersteunen. Een ngo, het "European Network Against Arms Trade", diende een klacht in bij de Ombudsman over het gebrek aan transparantie rond de Groep van prominenten. De ombudsvrouw oordeelde dat de groep, gezien het doel ervan, dezelfde transparantienormen moet hanteren als standaard "deskundigengroepen" die de Commissie beleidsadvies geven. De Commissie regeerde hier positief op en zou vergaderagenda's, notulen en inzendingen van deelnemers voor de vorige groep publiceren en voor elke vergelijkbare groep in de toekomst dezelfde transparantienormen toepassen als voor deskundigengroepen.

Naar aanleiding van een onderzoek op basis van een klacht heeft de ombudsvrouw het secretariaat-generaal van de Raad van de EU verzocht om een volledig verslag bij te houden van vergaderingen tussen lobbyisten en de voorzitter van de Europese Raad en/of leden van zijn kabinet. Zij zei ook dat leden van het kabinet van de voorzitter alleen vergaderingen met of evenementen van belangenvertegenwoordigers mogen bijwonen die geregistreerd staan in het transparantieregister.

### **European Ombudsman**

We welcome @eucopresident publication of meetings with lobbyists, however next #EUCO President should also publish their cabinet's meetings with lobbyists  
<https://europa.eu/!Yx74PC>

We verwelkomen de publicatie van vergaderingen met lobbyisten door de voorzitter van de Europese Raad, maar de volgende voorzitter van de Europese Raad moet ook de



vergaderingen tussen zijn kabinet en de lobbyisten publiceren.

## 2.3 Toegang tot documenten

Al jaren heeft het grootste deel van de onderzoeken betrekking op transparantie, inclusief zaken omtrent toegang tot documenten. De klagers zijn op zoek naar documenten als vergadernotulen, juridische adviezen en voorbereidende stukken. De ombudsvrouw bekijkt met betrekking tot deze onderzoeken of er een hoger openbaar belang aanwezig is dat pleit voor het publiek toegankelijk maken, of dat andere factoren zwaarder wegen, bijvoorbeeld als documenten verband houden met een lopend onderzoek door een instelling.

Een wetenschapper diende een klacht in bij de Ombudsman, nadat de Europese Autoriteit voor effecten en markten (ESMA) de toegang tot bepaalde documenten met betrekking tot vergaderingen met branchevertegenwoordigers over een bepaalde kwestie had geweigerd. De ombudsvrouw heeft de zaak onderzocht en vastgesteld dat de ESMA interne nota's over die vergaderingen had, waarvan zij had moeten overwegen deze openbaar te maken. De ESMA heeft vervolgens acht documenten gedeeltelijk vrijgegeven. De ombudsvrouw heeft de ESMA verzocht om in de toekomst aan te geven of haar online-informatiebibliotheek voor het publiek gedetailleerde verslagen van vergaderingen met lobbyisten bevat.

Een andere zaak betrof documenten met betrekking tot vergaderingen tussen de Commissaris voor Justitie, Consumentenzaken en Gendergelijkheid en lobbyisten. Nadat de Commissie zes maanden lang had verzuimd om op het verzoek te antwoorden, heeft klager zich gewend tot de ombudsvrouw. De ombudsvrouw opende een onderzoek, waarna de Commissie gedeeltelijk toegang gaf tot de documenten, zodat de ombudsvrouw de zaak kon sluiten.

In een aantal andere onderzoeken oordeelde de ombudsvrouw dat het publiek toegang moest krijgen tot de gevraagde documenten. Dit betrof onder andere het juridisch advies van de Commissie over de oprichting van een Europees Openbaar Ministerie; een verslag van het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF), gehouden door de Europese Investeringsbank (EIB), over hoe aan de Duitse autofabrikant Volkswagen geleend geld is gebruikt om apparaten te maken die misleidende resultaten produceerden in emissietesten, en documenten van het Europees Parlement die verband houden met de herziening van de lijst van uitgaven die kunnen worden gedekt door de algemene vergoedingen voor leden van het Europees Parlement.

## 2.4 Grondrechten

De ombudsvrouw ontvangt regelmatig klachten over grondrechten zoals gelijkheid, non-discriminatie en het recht om gehoord te worden.

De ombudsvrouw heeft een zaak behandeld over de manier waarop tolken en gespreksvoerders van het Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken (EASO)





gesprekken voeren met asielzoekers. De klager, ngo Advocates Abroad, uitte ernstige zorgen over een specifiek gesprek met een asielzoeker, die daarna werd uitgezet. EASO erkende dat de gespreksvoerder een aantal ongepaste vragen had gesteld en dat er problemen waren geweest met de tolk.

EASO gaf aan een klachtenmechanisme op te zullen zetten. De ombudsvrouw verwelkomde dit en gaf aan dat dit mechanisme zo snel mogelijk in werking moest worden gesteld. Om vergelijkbare problemen in de toekomst te voorkomen, heeft de ombudsvrouw het EASO gevraagd de nationale autoriteiten direct en systematisch te informeren, zodra het ontdekt dat er tijdens gesprekken met asielzoekers significante fouten zijn gemaakt.

Een andere zaak betrof de wijze waarop de Commissie een klacht heeft behandeld over mogelijke schending door Italië van de richtlijn inzake gelijke behandeling ongeacht ras of etnische afstamming en de huisvestingsomstandigheden van Roma. De klager, Amnesty International, heeft de zaak in 2012 bij de Commissie aanhangig gemaakt. De Commissie heeft vervolgens een "EU Pilot"-procedure ingeleid om de zaak te onderzoeken. Na bijna zes jaar had de Commissie nog steeds geen besluit genomen over het al dan niet inleiden van een formele inbreukprocedure tegen Italië, waardoor de ngo genoodzaakt was de zaak voor de ombudsvrouw te brengen. De ombudsvrouw stelde vast dat de vertraging niet ongerechtvaardigd was, maar verzocht de Commissie met klem zo snel mogelijk een standpunt in te nemen ten aanzien van de kwestie.

### **Dan Merly-Sobovitz**

Thank you @EUombudsman for taking a moral stance on equality of #LGBT & #surrogacy children. Unfortunately this Strategic Investigation is too late for my children but I hope it will pave the way for future #RainbowFamilies #LovelsLove

Bedankt, Europese Ombudsman, dat u een moreel standpunt hebt ingenomen inzake de gelijkheid van kinderen van LGTB- en surrogaatouders. Helaas komt dit strategisch onderzoek voor mijn kinderen te laat, maar ik hoop dat het een positieve verandering teweegbrengt.

Naar aanleiding van informatie van personeelsleden schreef de ombudsvrouw het Parlement, de Raad en de Commissie met het verzoek haar te informeren over hun interne beleid inzake de verlofrechten van medewerkers die via een draagmoeder ouder worden. Het initiatief was erop gericht de EU-instellingen te ondersteunen in de bescherming van de belangen van kinderen in hun personeelsbeleid. De personeelsleden die contact hadden opgenomen met de ombudsvrouw wezen op inconsistenties tussen de verschillende EU-instellingen op het gebied van verlofrechten voor medewerkers die ouder worden via een draagmoeder.

De Commissie antwoordde dat haar standaardpraktijk sinds 2012 inhoudt dat er, op ad-hocbasis, twintig weken verlof wordt toegekend, gelijk aan het aantal dat wordt toegekend aan medewerkers die via adoptie ouder worden. Zij was van plan deze praktijk formeel vast te leggen. De Raad antwoordde dat de praktijk van de Commissie zou worden



gevolgd, terwijl het Parlement aangaf bereid te zijn een interinstitutionele dialoog aan te gaan om tot een gemeenschappelijke aanpak te komen.

Een ander onderzoek leidde ertoe dat de Commissie haar praktijk voor het beoordelen van academische kwalificaties heeft gewijzigd. De wijziging volgde op een klacht met betrekking tot het besluit van de Commissie om een sollicitatie voor een stage af te wijzen, omdat de persoon zijn/haar bachelordiploma in twee jaar in plaats van drie jaar had behaald. Lopende het onderzoek nam de Commissie de klager op in de selectieprocedure. Inmiddels accepteert de Commissie sollicitanten die een standaard bachelordiploma in minder dan drie jaar hebben behaald.

### **European Ombudsman**

@EU\_Commission changed its practice for assessing academic qualifications of #EUtrainees

.

Do you have a three-year degree obtained in less than three years? You are now eligible to apply!

Read more about @EUombudsman's decision here: <https://europa.eu/!gu43Yu>

De Europese Commissie heeft haar praktijk inzake de beoordeling van de academische kwalificaties van sollicitanten voor een stage gewijzigd.

Heb jij een driejarige opleiding afgerond in minder dan drie jaar? Dan kun je nu solliciteren!

## **2.5 Ethische kwesties**

Het EU-bestuur heeft veel regels om belangenverstremgeling en andere ethische schendingen te voorkomen. De rol van de Ombudsman is ervoor te zorgen dat de regels worden toegepast en instellingen te helpen elke schijn van mogelijke ethische misstappen te voorkomen.

Ngo foodwatch klaagde bij de Ombudsman over de sponsoring door bedrijven van het Roemeens EU-voorzitterschap. De Ombudsman heeft de Raad gevraagd te overwegen zijn richtsnoeren voor lidstaten met EU-voorzitterschap te herzien om de kwestie van particuliere sponsoring aan te pakken.

Een onderzoek naar de weigering van de Europese Autoriteit voor voedselveiligheid (EFSA) om het publiek toegang te geven tot de belangenverklaringen van het middenkaderpersoneel leidde ertoe dat de EFSA een nieuw transparantiebeleid heeft vastgesteld. Op grond van het herziene beleid worden de belangenverklaringen van de gehele bedrijfsvoering openbaar gemaakt. De EFSA heeft tevens het voorstel van de Ombudsman gevolgd om de belangenverklaringen van haar Chief Scientist, Senior Science Coordinator en Senior Policy Adviser openbaar te maken. De ombudsvrouw was verheugd te



zien dat de EFSA tevens een passend systeem heeft voor de verwerking van verzoeken om toegang tot documenten.

De ombudsvrouw bevestigde haar bevinding dat de procedure die leidt tot aanstelling van de hoogste ambtenaar van de Commissie werd ontsierd door vier incidenten van wanbeheer. Zij heeft de Commissie gevraagd een specifieke procedure in te voeren voor de benoeming van een secretaris-generaal om een vergelijkbare situatie in de toekomst te voorkomen. Daartoe moet de kennisgeving van vacature worden gepubliceerd en moet de afspraak vroeg genoeg op de agenda van de wekelijkse vergadering van de Commissie worden gezet, zodat het adequaat kan worden besproken. Tegen het einde van 2019 volgde de Commissie de aanbeveling van de ombudsvrouw door een specifieke benoemingsprocedure in te stellen voor de functie van secretaris-generaal, inclusief kennisgeving van vacature en een goed gedefinieerde planning.

## 2.6 EU-agentschappen en andere organen

Door de jaren heen heeft de ombudsvrouw verschillende onderzoeken ingesteld inzake het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) om de transparantie rond kwesties in verband met de volksgezondheid te verbeteren. Dit heeft geleid tot meer transparantie op gebieden zoals klinische proeven. Voortbouwend op deze goede samenwerking met de EMA, heeft de ombudsvrouw op eigen initiatief een onderzoek geopend naar hoe het EMA in gesprek gaat met farmaceutische bedrijven, voordat zij vergunningen aanvragen om hun geneesmiddelen op de markt te brengen. Het onderzoek, dat tevens een openbare raadpleging omvatte, leidde ertoe dat het EMA maatregelen heeft genomen ter verbetering van de onafhankelijkheid en objectiviteit van de procedure. EMA ging ermee akkoord een logboek van wetenschappelijk advies met betrekking tot geneesmiddelen te introduceren in de vergunningsprocedure voor het op de markt brengen. Dit advies wordt openbaar gemaakt, zodra het geneesmiddel is goedgekeurd voor verkoop in Europa. Het EMA heeft ook aangegeven dat, zoveel als mogelijk, de deskundigen die prominent betrokken zijn bij de advisering van farmaceutische bedrijven in de fase voorafgaand aan markttoepassing, niet dezelfde zullen zijn als zij die het evaluatieverslag van het EMA voor een nieuw geneesmiddel opstellen.

### The Consumer Voice

Great that @EMA agrees to make scientific advice on medicines more transparent & independent. To truly boost consumers' trust in medicines, reports about interactions between the EMA and pharma companies must go in to the details, as we've asked before ( <http://bit.ly/2KR0Nve> )

Fijn dat het Europees Geneesmiddelenbureau ermee instemt wetenschappelijk advies over geneesmiddelen transparanter en onafhankelijker te maken. Om het consumentenvertrouwen in geneesmiddelen echt een boost te geven, moeten verslagen over de interacties tussen het EMA en farmaceutische bedrijven details bevatten, zoals eerder verzocht.



Een Spaans bedrijf klaagde bij de Ombudsman, nadat het Agentschap van de Europese Unie voor netwerk- en informatiebeveiliging (Enisa) niet had gereageerd op de vragen die waren ingediend tijdens de voorbereiding van de aanbesteding voor een opdracht voor de organisatie van een evenement, terwijl Enisa wel had gereageerd op de vragen van een andere inschrijver. De ombudsvrouw stelde vast dat er sprake was van wanbeheer en heeft Enisa aanbevolen de klager te compenseren voor de tijd en middelen die zijn geïnvesteerd in de aanbesteding. Enisa accepteerde het voorstel van de Ombudsman en bood het bedrijf een onverplichte vergoeding van 2 500 EUR. De klager was tevreden met de uitspraak en de Ombudsman sloot de zaak.

De Europese Dienst voor extern optreden was het onderwerp van een klacht, nadat deze weigerde het publiek volledige toegang te geven tot documenten betreffende het Global Tech Panel, een panel waarin leiders op het gebied van technologie, samenleving en diplomatie samenkomen om mondiale uitdagingen te bespreken. Een onderzoeksjournalist had toegang gevraagd tot alle documenten die verband houden met het panel. Hij wendde zich tot de Ombudsman, omdat de Europese Dienst voor extern optreden weliswaar toegang gaf tot vier documenten, maar aanzienlijke delen van de documenten onleesbaar had gemaakt. In een stap die door de Ombudsman werd verwelkomd, stemde de Europese Dienst voor extern optreden ermee in meer inhoud van de documenten vrij te geven.

### **European Ombudsman**

We welcome @EU\_EEAS decision to grant an investigative journalist increased access to #GlobalTechPanel documents, as a result of one of our inquiries.

<https://europa.eu/!MB76Rn>

Wij verwelkomen het besluit van de Europese Dienst voor extern optreden om een onderzoeksjournalist meer toegang te geven tot de documenten van het Global Tech Panel als gevolg van een van onze onderzoeken.

## **2.7 EU-contracten en -subsidies**

Elk jaar behandelt de Ombudsman diverse zaken met betrekking tot hoe de Commissie door de EU gefinancierde projecten heeft beheerd, vaak op basis van problemen na controles. Als er door de controle een probleem aan het licht komt, heeft de Commissie de plicht om de middelen terug te vorderen. Vanwege misverstanden of fouten in de controle is terugvordering soms echter niet gerechtvaardigd. De ombudsvrouw bevindt zich in een goede positie om in dergelijke gevallen te helpen oplossingen te vinden, aangezien zij de bevoegdheid heeft alle gerelateerde documenten te inspecteren.

Een Duits bedrijf wendde zich tot de Ombudsman nadat de Commissie ongeveer 100 000 EUR van het bedrijf had teruggevorderd. Tussen 2010 en 2014 nam het bedrijf deel aan een door de EU gefinancierd project in Namibië, dat tot doel had de capaciteit van de nationale



autoriteiten van Namibië voor het beheer van EU-fondsen en -programma's uit te breiden. De Commissie vorderde het geld terug nadat personeelskosten bij een controle ongerechtigd werden bevonden, omdat sommige werknemers niet de juiste kwalificaties hadden en sommige werknemers op feestdagen werkten, wat in strijd is met de Namibische wet. De ombudsvrouw wees erop dat hoewel de opdracht de aanbeveling bevatte dat werknemers bepaalde kwalificaties hadden, dit geen vereiste was. Na de tussenkomst door de ombudsvrouw heeft de Commissie 97 461 EUR betaald aan de klager.

Een andere zaak had betrekking op hoe de Europese Commissie omging met een controle van gedeclareerde uitgaven in drie door de EU gefinancierde projecten. De Commissie vroeg de klager om meer bewijsmateriaal over te leggen om de kosten voor personeel en andere activiteiten te staven. Daarop besloot de Commissie de personeelskosten terug te vorderen, omdat de door de klager ingediende aanvullende documenten volgens haar niet voldoende betrouwbare informatie boden. De ombudsvrouw oordeelde dat de Commissie onevenredig had opgetreden door alle personeelskosten af te wijzen. Om vergelijkbare incidenten in de toekomst te voorkomen, heeft zij de Commissie gevraagd een duidelijke lijst op te stellen van documenten die kunnen dienen als betrouwbaar alternatief bewijsmateriaal wanneer het tijdregistratiesysteem dat door een organisatie wordt gebruikt bij het uitvoeren van een project of opdracht, na controle onbetrouwbaar wordt bevonden.

De ombudsvrouw kan ook problemen met aanbestedingsprocedures onderzoeken. Eén zaak ging over de aanbestedingsprocedure voor een door de EU gefinancierde opdracht beheerd door de EU-delegatie in Bolivia. De delegatie zei tegen de klager, een Duits adviesbureau, dat die de opdracht had gekregen, maar dat het contract pas zou worden getekend na een verplichte wachtermijn van zeven dagen. De klager kreeg te horen dat, indien er tijdens de wachtermijn informatie werd ontvangen die een uitvoeriger onderzoek van de aanbestedingen zou rechtvaardigen, dit direct zou worden gemeld. Een maand later liet de delegatie de klager weten voor een ander bedrijf te hebben gekozen, waarvan de aanbesteding in eerste instantie was afgewezen. De ombudsvrouw stelde vast dat er geen sprake was van wanbeheer in de wijze waarop de delegatie de in eerste instantie afgewezen aanbesteding had beoordeeld. Zij was echter van oordeel dat de delegatie de klager wel had moeten melden dat zij tijdens de wachtermijn informatie had ontvangen van een andere inschrijver die gevolgen kon hebben voor de toekenning van de opdracht. Op verzoek van de ombudsvrouw zei de delegatie de klager te zullen compenseren voor de tijd en middelen die na de wachtermijn zijn besteed aan het voorbereiden van aanvullende documenten voor de aanbesteding.

## **2.8 Burgerparticipatie in het EU-beleidsvormingsproces**

De Ombudsman dringt aan op het recht van burgers om aan het democratische proces in de EU deel te nemen, bijvoorbeeld door mee te doen aan openbare raadplegingen of door meer te weten te komen over beleid en wetgeving. Mensen kunnen dit alleen doen als ze het idee hebben dat het EU-bestuur ook voor hen werkt. Dit impliceert dat het publiek doeltreffend met het EU-bestuur moet kunnen communiceren in de 24 officiële talen van de EU.



Daartoe heeft de ombudsvrouw ontwerpricht snoeren opgesteld voor het gebruik van talen op de websites van EU-instellingen, gebaseerd op de 286 reacties op haar openbare raadpleging hierover. De richtsnoeren zijn voor commentaar naar een reeks EU-organen gestuurd, waarvan de meeste voor het eind van het jaar reageerden. De ombudsvrouw streeft ernaar in het eerste deel van 2020 de laatste hand te leggen aan de richtsnoeren. Deze omvatten voorstellen dat instellingen een specifiek taalbeleid hebben, dat burgers een reactie kunnen ontvangen in dezelfde officiële taal van de EU als de taal waarin zij een instelling aanschreven, en dat instellingen waar mogelijk het gebruik van machinevertalingen overwegen.

De Ombudsman heeft tevens onderzoeken op basis van klachten gebruikt ter bevordering van het doel ervoor te zorgen dat de officiële talen van de EU zo breed mogelijk worden gebruikt door de instellingen. Een klein bedrijf in Frankrijk klaagde bij de Ombudsman dat de webpagina's van de Commissie over "nieuwe levensmiddelen" – levensmiddelen die worden geproduceerd met behulp van nieuwe methoden – alleen in het Engels beschikbaar waren. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman is de Commissie begonnen met het in meerdere talen vertalen van de informatie over de procedure voor de goedkeuring van nieuwe levensmiddelen. De webpagina's zijn tevens herzien met de informatie dat verzoekschriften kunnen worden ingediend in elke EU-taal.

## **European Ombudsman**

Our multilingual staff is ready to help you in any of the EU's 24 languages. Happy European day of languages!

Onze meertalige medewerkers helpen u graag in een van de 24 talen van de EU. Fijne Europese Dag van de Talen!

3. Communicatie en samenwerking

### **3.1 Communicatie**

De Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly, maakte een video om burgers te stimuleren te gaan stemmen bij de Europese verkiezingen in mei 2019.

Het Bureau van de Ombudsman heeft in 2019 de onlinecommunicatie verbeterd door op de startpagina van de website van de Europese Ombudsman succesvolle onderzoeken uit te lichten. Het hoofdverhaal op de website wordt regelmatig bijgewerkt met updates in verband met een onderzoek door de Ombudsman. Zo wordt het publiek begrijpelijke informatie aangeboden over de activiteiten van de Ombudsman. Voorbeelden zijn een verhaal over de maatregelen die het Europees Geneesmiddelenbureau als gevolg van een onderzoek van de Ombudsman heeft getroffen om wetenschappelijk advies over geneesmiddelen transparanter en onafhankelijker te maken, en een bericht om honderden mensen te bedanken die contact hebben opgenomen met de Ombudsman om hun steun en aanmoediging voor een specifiek onderzoek over te brengen.

De activiteiten van de Ombudsman op Twitter, LinkedIn en Instagram zijn ook toegenomen. Het Bureau gebruikt deze socialemediakanalen om op duidelijke, aansprekende wijze



informatie te geven over wat het Bureau doet, wie het helpt en wat de resultaten zijn. Via de socialemediakanalen werd ook aandacht besteed aan de rol van de Ombudsman in bredere kwesties, zoals bij de monitoring van de toepassing van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, en werden samen met andere EU-instellingen belangrijke data gevierd, zoals het tienjarig jubileum van het EU-Handvest van de grondrechten.

Het snelst groeiende kanaal in 2019 was Instagram. Het publiek groeide dat jaar met 47 %. Op LinkedIn groeide het aantal volgers met 21 %, en op Twitter, waar het bureau het grootste publiek heeft, ging het aantal van 22 600 aan het eind van 2018 naar 26 300 in december 2019, wat neerkomt op een stijging van 16 %.

Het grootste offlinecommunicatie-evenement voor de Ombudsman is de jaarlijkse persconferentie waarbij de Ombudsman het jaarverslag van het voorgaande jaar presenteert en belangrijke nieuwe onderzoeken aankondigt. De persconferentie in 2019 was gericht op de transparantie van besluitvorming van de lidstaten in Brussel, inclusief het besluit om een speciaal verslag te maken over transparantie van de Raad naar het Europees Parlement.

## **3.2 Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie**

### **3.2.1 Europees Parlement**

Het Europees Parlement is een sterke, noodzakelijke partner van de Europese Ombudsman. Het Parlement kiest de Ombudsman en de commissie Verzoekschriften roept de Ombudsman ter verantwoording. In 2019 bood het Europees Parlement steun aan de ombudsvrouw bij haar speciale verslag over transparantie van de Raad met een resolutie die grote bijval vond van de plenaire vergadering van het Parlement. Het nieuwe Europees Parlement trad aan na zijn verkiezing in mei 2019. Sindsdien heeft de Ombudsman vergaderd met de voorzitter van het Parlement, David Sassoli, en de nieuwe leden van het Europees Parlement uit alle grote politieke fracties. Gedurende 2019 heeft de ombudsvrouw de plenaire vergadering van het Parlement toegesproken en op uitnodiging gesproken tijdens reguliere vergaderingen en specifieke hoorzittingen in verschillende commissies. In 2019 werd de zittende ombudsvrouw, Emily O'Reilly, herkozen voor een tweede ambtstermijn. De ombudsvrouw ziet uit naar voortzetting van de vruchtbare betrekkingen met het Parlement in 2020.

#### **David Sassoli**

Congratulations to Emily O'Reilly on her reappointment as @EUombudsman . I look forward to working with her to increase transparency in the EU institutions and build citizens' trust.

Felicities aan Emily O'Reilly voor haar herverkiezing als Europese ombudsvrouw. Ik kijk ernaar uit met haar te werken aan het vergroten van de transparantie binnen de instellingen van de Europese Unie en aan het versterken van het vertrouwen van de burgers.



## 3.2.2 Commissie Verzoekschriften

De commissie Verzoekschriften en de Ombudsman hebben hun hechte werkrelatie in 2019 voortgezet opdat de problemen van burgers op het juiste niveau worden aangepakt. Terwijl de Ombudsman klachten tegen de instellingen, bureaus en agentschappen van de EU behandelt, buigt de commissie Verzoekschriften zich over verzoekschriften die betrekking hebben op de werkerreinen van de EU in heel Europa. De Ombudsman verwelkomde de nauwe samenwerking met de vorige commissie Verzoekschriften en kijkt uit naar de samenwerking met de nieuwe leden in de komende jaren.

### **PETI Committee Press**

#EPPlenary approves joint @EP\_Petitions @EPInstitutional report on the @EUOmbudsman strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81

De plenaire vergadering van het Europees Parlement keurt het gezamenlijke verslag van de commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement en de commissie Constitutionele Zaken van het Europees Parlement over het onderzoek van de Europese Ombudsman naar transparantie in de voorbereidende instanties van de Raad goed – 479/18/81.

## 3.2.3 Europese Commissie

Als grootste EU-instelling, met een enorme impact op het leven van miljoenen mensen, ligt het voor de hand dat een belangrijk deel van de klachten die de Ombudsman ontvangt, betrekking heeft op de werkzaamheden van de Commissie. De Commissie is het uitvoerend orgaan van de administratieve werkzaamheden van de EU, en staat daardoor in de schijnwerpers. De werkrelatie met de Commissie wierp haar vruchten af voor meerdere grote onderzoeken en de dialoog duurt op alle niveaus voort. In 2019 ontving het nieuwe College van Commissarissen, onder voorzitter Ursula von der Leyen, zijn mandaat van het Europees Parlement. De Ombudsman was verheugd met de nieuwe ontwikkeling dat het portfolio van vicevoorzitter Věra Jourová uitdrukkelijk transparantie en ethiek omvat. Emily O'Reilly ontmoette Michel Barnier, de EU-hoofdonderhandelaar van de taakgroep voor brexit, in Straatsburg.

## 3.2.4 Andere instellingen, agentschappen, bureaus, en organisaties

De Ombudsman onderhoudt ook betrekkingen met andere instellingen, bureaus en agentschappen van de EU om hun bestuurscultuur en interinstitutionele samenwerking te observeren en te ondersteunen. In 2019 onderhield de Ombudsman nauwe contacten met de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS), de Europese Centrale Bank (ECB), de Europese Investeringsbank (EIB), de Europese Rekenkamer (ERK), het Europees Economisch en Sociaal Comité en verscheidene agentschappen en bureaus.





## European Central Bank

As part of #GlobalEthicsDay , we heard from Mihails Kozlovs from @EUAuditors about their special report on the ethical frameworks of EU institutions, and Rosita Hickey from the @EUombudsman , who shared the Ombudsman's views on integrity and good governance for public institutions.

Als onderdeel van de Global Ethics Day sprak Mihails Kozlovs van de Europese Rekenkamer over hun speciale verslag inzake de ethische kaders van de instellingen van de Unie en deelde Rosita Hickey van het Bureau van de Europese Ombudsman het standpunt van de ombudsvrouw met betrekking tot integriteit en goed bestuur voor overheidsinstanties.

### 3.2.5 Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap

Als lid van het EU-kader beschermt, bevordert en monitort de ombudsvrouw de tenuitvoerlegging van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap (UNCPRD) door de EU-bestuursorganen. In 2019 was de Ombudsman voorzitter van het EU-kader.

Samen met het Europees Gehandicaptenforum, het Europees Parlement en het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten werkte de Ombudsman aan ideeën om aan de Europese Commissie te presenteren voor de vaststelling van een ambitieuzere en uitgebreidere Europese strategie inzake handicaps voor na 2020. Hiervoor nam het Bureau van de Ombudsman deel aan een hoorzitting onder auspiciën van het Europees Economisch en Sociaal Comité en aan een conferentie over de Europese dag van mensen met een handicap met een oproep tot verbeteringen binnen het EU-bestuur.

## EESC President

Very happy to exchange views with @EUombudsman Emily O'Reilly about our @EU\_EESC rules of procedure and code of conduct and new @EESC\_SOC report on the real right of persons with disabilities to vote in #EUElections2019 #thistimeimvoting

Luca Jahier, voorzitter van het Europees Economisch en Sociaal Comité: Fijn om met de Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly, van gedachten te kunnen wisselen over ons reglement van orde, onze gedragscode en het nieuwe verslag van de afdeling Werkgelegenheid, Sociale Zaken en Burgerschap (SOC) van het EESC inzake het stemrecht van mensen met een handicap voor de Europese verkiezingen van mei 2019.

De ombudsvrouw gaf een vervolg aan de voorstellen voor verbetering in verband met haar strategische onderzoek naar de toegankelijkheid van de website en de onlinetools van de Commissie voor mensen met een handicap. Na onderzoek naar de inspanningen van de Commissie om te voldoen aan haar voorstellen, verwelkomde de ombudsvrouw het initiatief



om meer informatie beschikbaar te stellen in een gemakkelijk leesbaar formaat. De Commissie stelde een gemakkelijk leesbare versie van de officiële website van de Europese Unie beschikbaar, de toegangspoort tot de EU en een waardevolle bron van informatie. Zij verwelkomde ook de verdere toezeggingen van de Commissie om te voldoen aan hogere internationale normen, een actieplan inzake webtoegankelijkheid vast te stellen en te zorgen voor betere opleiding van het personeel.

Op het gebied van digitaal bestuur onderzocht de Ombudsman de toegankelijkheid van onlinetools gebruikt door het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF). Naar aanleiding van een klacht van iemand met een visuele beperking, die een geval van fraude niet kon melden bij het OLAF, doordat de website een verificatiemethode vereiste die incompatibel was met de schermlezer, verzocht de Ombudsman het OLAF zijn onlinetools toegankelijker te maken. Na doorvoering van directe verbeteringen bij een aantal tools, zegde het OLAF toe de resterende tools op zijn website in de maanden daarna te herzien. Dit laat zien hoe één klacht breder effect kan hebben en kan leiden tot een verbetering in het algehele beleid van een instelling.

### **European Ombudsman**

#WebAccessibility : @Euombudsman is satisfied the @EU\_Commission is taking steps to improve and makes six suggestions: <https://europa.eu/!rg33uW>

Webtoegankelijkheid: de Europese Ombudsman is blij dat de Europese Commissie stappen ter verbetering zet en doet zes voorstellen.

De Ombudsman behandelde een klacht over de reactie van de Commissie met betrekking tot vermeende schendingen van de mensenrechten in een tehuis voor gehandicapte personen in Hongarije, dat mede gefinancierd wordt door de EU. De ombudsvrouw uitte haar zorgen over het feit dat de uitleg van de Commissie van een belangrijke bepaling van het UNCRPD inzake zelfstandig wonen niet strookte met die van de verantwoordelijke VN-commissie. De ombudsvrouw erkende dat de Commissie in dat specifieke geval geen juridische grondslag had voor het terugvorderen van de aan de instelling gegeven EU-middelen, maar stelde voor dat de Commissie de kwestie van juridische grondslag aan de orde zou stellen om te zorgen dat EU-middelen in de toekomst overeenkomstig het verdrag worden gebruikt. De ombudsvrouw heeft een aantal voorstellen voor verbetering gedaan en behandelt deze kwestie verder in een aparte klacht over hoe lidstaten EU-middelen gebruiken .

De Commissie informeerde de Ombudsman over de stappen die zij heeft ondernomen om ervoor te zorgen dat ouders van kinderen met speciale onderwijsbehoeften die niet op Europese scholen terecht kunnen, geen bijdrage hoeven te leveren aan de onderwijskosten van hun kinderen. De Commissie zegde toe deze kosten geheel te zullen dekken en het voortouw te nemen in de verandering van de relevante richtsnoeren voor hoe andere EU-instellingen met deze kwestie omgaan.



### 3.3 Europees netwerk van ombudsmannen

Het focal point van het jaar voor het Europees netwerk van ombudsmannen (ENO), dat bestaat uit 96 vestigingen in 36 Europese landen en de commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement, was het jaarlijkse congres in april. Het congres vond plaats in het Europees Parlement in Brussel en werd bijgewoond door leden van het netwerk en vertegenwoordigers van de EU-instellingen en in Brussel gevestigde organisaties.

Tijdens de openbare zitting van het congres werd bekeken hoe de deelname van burgers aan het democratische proces kon worden versterkt. In de zitting, die vlak voor de Europese verkiezingen plaatsvond, werden nieuwe initiatieven voor publieksmobilisatie en deelname aan het maatschappelijk leven bestudeerd en werd bekeken hoe bestaande structuren en instellingen hieraan moeten worden aangepast, inclusief de rol die ombudsmannen moeten spelen. Tijdens het congres werd er ook gekeken naar actuele kwesties die relevant waren voor het werk van de ombudsmannen, zoals de veranderende demografie of de nieuwe EU-regels inzake gegevensbescherming, en de voor ombudsinstellingen beschikbare “zachte machten”.

De Europese Ombudsman tijdens het congres van het Europees netwerk van ombudsmannen (ENO), in het Europees Parlement in Brussel.

Eén van de redenen om de ENO-congressen in Brussel te organiseren, is om gebruik te maken van de deskundigheid van de daar gevestigde instellingen van de Unie. Daartoe waren er op het congres in 2019 een aantal gezamenlijke sessies met Solvit, het door de Europese Commissie gecoördineerde netwerk dat ondersteuning biedt aan individuen en organisaties met grensoverschrijdende problemen in de EU.

Het ENO is zich blijven richten op parallelle onderzoeken en initiatieven bij geïnteresseerde bureaus van ombudsmannen. In juli 2019 sloot de ombudsvrouw een strategisch initiatief af dat de klachtenmechanismen in EU-lidstaten voor kwesties inzake de structuur- en investeringsfondsen van de EU had onderzocht. Zeven nationale bureaus van ombudsmannen werkten samen met de Europese Ombudsman aan dit initiatief. In haar slotbrief moedigde mevrouw O'Reilly de Commissie aan haar monitoring van klachtenmechanismen te intensiveren, te letten op hoe zij klachten rechtstreeks behandelt en optimaal gebruik te maken van haar bevoegdheden om problemen met klachtenmechanismen in de lidstaten aan te pakken.

De vraagprocedure, waarbij de Europese Ombudsman ENO-leden ondersteunt door samen te werken met andere instellingen van de Europese Unie om gerichte antwoorden te krijgen op kwesties in verband met EU-wetgeving, bleef een waardevol middel. Eén van de vragen kwam van de Deense parlementaire ombudsman en ging over hoe EU-regels voor toegang tot milieu-informatie in EU-lidstaten moeten worden toegepast. Een vraag van de federale ombudsmannen van België betrof inreisvisa voor de niet-EU-familieleden van EU-burgers en hoe de burgerrechtenrichtlijn in zulke gevallen wordt toegepast. Besprekingen tijdens de gezamenlijke werkgroep ENO-Solvit.

#### **European Ombudsman**

‘What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as



possible to reach and communicate with citizens' says @maitepagaza #ENO2019

“Wat in Brussel gebeurt, moet niet in Brussel blijven. We moeten zoveel mogelijk kanalen gebruiken voor het bereiken van en communiceren met burgers”, zegt EP-lid Maite Pagazaurtundúa tijdens het ENO-congres 2019.

Klagers die door de Europese Ombudsman in 2019 zijn geadviseerd om contact op te nemen met andere instellingen en organen en overgedragen klachten

In december vond er in Lissabon (Portugal) een regionale bijeenkomst van het ENO-netwerk plaats. Bij deze bijeenkomst waren vertegenwoordigers van de bureaus van ombudsmannen van Bulgarije, Cyprus, Malta, Portugal en Spanje aanwezig, evenals het Bureau van de Europese Ombudsman. Tijdens die bijeenkomst werd de balans opgemaakt wat betreft het onderzoek naar structuurfondsen en werden mogelijke toekomstige thema's voor parallelle onderzoeken bestudeerd.

De publicatie *Network in Focus 2019* bevat de hoogtepunten van de ENO-conferentie 2019. Mevrouw O'Reilly bleef de bureaus van haar nationale collega's regelmatig bezoeken en reisde af naar Helsinki, waar zij de parlementaire ombudsman van Finland en de justitieombudsman ontmoette. De nadruk van het bezoek, dat plaatsvond in juni, lag op transparantie, waarbij de totstandkoming van wetgeving in de Raad van de Europese Unie en de transparantie van lobbypraktijken aan de orde kwamen.

### **EP Suomessa**

Vielä ehdit mukaan! Onko avoimuudella rajat? Aiheesta @Eurooppasali ssa 6.6. klo 10-11.30 Mukana @EUombudsman Emily O'Reilly, @oikeuskansleri, @oikeusasiat, @HeidiHautala & Transparency Intl Suomen pj. Korhonen. Juonto @ooseuri. Infoa ja ilmoittaudu: <http://eptwitter.eu/qhGb>

Het Informatiebureau van het Europees Parlement in Finland organiseerde op 6 juni van 10.00 tot 11.30 uur in het Huis van Europa een debat over de grenzen aan transparantie met de Europese Ombudsman Emily O'Reilly, de Finse justitieombudsman, de parlementaire ombudsman van Finland, EP-lid Heidi Hautala en Transparency International Finland-voorzitter Jaakko Korhonen. Gemodereerd door journalist Olli Seuri.

## **3.4 Prijs voor goed bestuur**

In juni organiseerde de Ombudsman de uitreiking van de tweede editie van de prijs voor goed bestuur. Voor de prijs waren 54 projecten van de belangrijkste EU-instellingen en van tal van agentschappen en andere organen genomineerd. De algehele prijs voor goed bestuur ging naar de teams van de Europese Commissie die hebben gewerkt aan het EU-initiatief om plastic vervuiling te reduceren en dit probleem onder de aandacht te brengen.

Bij de ceremonie in Brussel reikte de ombudsvrouw ook prijzen uit aan projecten in zes thematische categorieën, waaronder communicatie en open bestuur. Onder de winnaars per categorie waren een innovatief project van Europol, dat crowd intelligence gebruikte om seksueel uitgebuite kinderen op te sporen, en een project van de Europese Autoriteit voor



voedselveiligheid om aandacht te vragen voor bedreigingen voor bijen. Personeel van het Europees Parlement won een speciale prijs voor hun campagne voor nultolerantie voor seksuele intimidatie op de werkvloer, in het verlengde van de #MeToo-beweging. De uitreiking van de prijs voor goed bestuur vond plaats in de Bibliotheek Solvay in Brussel. Emily O'Reilly tijdens de uitreiking.

### **European Ombudsman**

And we have the overall WINNERS @EU\_ENV & @EU\_Growth for their comprehensive strategy for reducing plastics pollution and the awareness -raising campaign for the use of single-use plastics #EOaward

Prijs voor goed bestuur: en dit zijn de algehele winnaars: DG Milieu (ENV) van de Europese Commissie en DG Interne Markt, Industrie, Ondernemerschap en Midden- en Kleinbedrijf (GROW) van de Europese Commissie voor hun sluitende aanpak om plastic vervuiling te reduceren en hun bewustmakingscampagne voor het gebruik van wegwerpplastic.

De ombudsvrouw introduceerde de prijs voor goed bestuur in 2017 om excellente overheidsdiensten in de EU te erkennen en om het delen van goede ideeën en praktijken te stimuleren. Naast de hierboven genoemde winnaars zaten er bij de 54 voordrachten ook projecten met betrekking tot het vereenvoudigen van aanvragen voor EU-financiering, het op innovatieve manieren presenteren van relatief nieuwe concepten zoals digitale ethiek, het intern introduceren van groen beleid en het proactief informeren van mensen over hun EU-rechten.

### **Vytenis Andriukaitis**

So proud of my colleagues in @Food\_EU @EU\_Health @ECDC\_EU @EFSA\_EU and in all the other services of the @EU\_Commission nominated for #EOaward ! So happy to share this moment with you.

Kudos to all My speech <https://europa.eu/hc69uh>

Trots op mijn collega's van het directoraat-generaal Gezondheid en Voedselveiligheid (SANTE) van de Europese Commissie, het Europees Centrum voor ziektepreventie en -bestrijding, de Europese Autoriteit voor voedselveiligheid en alle andere diensten die zijn voorgedragen voor de prijs voor goed bestuur! Fijn om dit moment met jullie te kunnen delen. Hulde aan iedereen!

Een onafhankelijk adviesorgaan beoordeelde de voordrachten, waarna ombudsvrouw Emily O'Reilly uit beperkte lijsten de winnaars koos.

#### 4. Zaken en klachten: hoe kunnen wij de burger van dienst zijn?

De taak van de Europese Ombudsman is ervoor te zorgen dat de EU-bestuursorganen het algemeen belang dienen, en hulp te verlenen aan degenen die problemen ondervinden met EU-instellingen.

Het overgrote deel van de werkzaamheden van het Bureau van de Ombudsman betreft de



klachten die het ontvangt. Ook als de ombudsvrouw geen onderzoek opent, probeert het Bureau iedereen die hulp zoekt te helpen.

Ook stelt de ombudsvrouw breder strategisch onderzoek in en neemt zij overige initiatieven wanneer dit naar haar mening gegrond is. De ombudsvrouw neemt deze zaken op eigen initiatief in onderzoek, hetzij wanneer zij een systemisch probleem heeft gesignaleerd dat in het algemeen belang is, hetzij wanneer ze een of meer klachten over een probleem met een systemische relevantie heeft ontvangen.

De website van de Ombudsman, die in 2018 werd gelanceerd, heeft een gebruiksvriendelijke interface voor potentiële klagers, maar mensen kunnen nog steeds contact opnemen met ons bureau via offlinecommunicatiekanalen en dit wordt ook gedaan. Het komende jaar zijn er verdere verbeteringen gepland, waaronder aan het onlineklachtensysteem.

Het divers samengestelde team van zaakbehandelaars van het Bureau en de website weerspiegelen het commitment om in alle 24 officiële talen van de EU te communiceren met hulpzoekenden. De website is ook ontworpen om te voldoen aan de hoge toegankelijkheidsnormen voor mensen met een handicap.

De Ombudsman heeft de versnelde procedure voor de behandeling van klachten over de toegang van het publiek tot documenten die in het bezit zijn van de EU-instellingen, verder versterkt. Dankzij de versnelde procedure worden deze klachten nu drie keer sneller behandeld, en dat is belangrijk aangezien ze vaak zeer tijdgevoelig zijn.

## **4.1 Type en herkomst van de klachten**

### **4.1.1 Overzicht van klachten en strategische onderzoeken**

De ombudsvrouw opent alleen onderzoeken naar klachten die binnen haar mandaat vallen en voldoen aan de ontvankelijkheidscriteria, zoals een eerdere poging om de kwestie rechtstreeks met de betreffende instelling op te lossen. Het Bureau van de Ombudsman zet zich er echter wel voor in iedereen die een klacht indient van dienst te zijn. Naast deze soepele omgang met klachten, wordt de termijn voor het afronden van onderzoeken nog altijd korter.

De thema's van de werkzaamheden van het Bureau zijn afkomstig van het mandaat van de Ombudsman en de ontvangen klachten, aangezien de meeste zaken hieruit voortkomen. Net als voorgaande jaren blijft transparantie het grootste thema van de klachten, wat wordt weerspiegeld in de strategische werkzaamheden van het Bureau.

Adviezen, klachten en onderzoeken in 2019

Het overgrote deel van de werkzaamheden van het Bureau betreft zaken naar aanleiding van klachten, maar de ombudsvrouw verricht ook bredere strategische onderzoeken en neemt initiatieven wanneer daar naar haar oordeel aanleiding toe bestaat. Deze zaken worden door de ombudsvrouw op eigen initiatief in onderzoek genomen, hetzij wanneer zij een



systemisch probleem heeft gesignaleerd dat in het algemeen belang moet worden onderzocht, hetzij wanneer zij een of meer klachten over een probleem met een systemische relevantie heeft ontvangen.

Thema's van strategische werkzaamheden in 2019 Herkomst van door de Europese Ombudsman in 2019 geregistreerde klachten en geopende onderzoeken

## 4.1.2 Klachten buiten het mandaat van de Europese Ombudsman

In 2019 verwerkte de ombudsvrouw ruim 1 300 klachten die buiten haar mandaat vielen, voornamelijk omdat die geen betrekking hadden op de werkzaamheden van een instelling of orgaan van de Europese Unie. De meeste van die klachten kwamen uit Spanje, Polen en Duitsland.

Deze klachten hadden vooral betrekking op problemen die klagers ondervonden met nationale, regionale of lokale overheidsinstanties, nationale of internationale rechtbanken (zoals het Europees Hof voor de Rechten van de Mens) en privaatrechtelijke organen (waaronder luchtvaartmaatschappijen, banken en onlinebedrijven of -platformen). Burgers wendden zich soms abusievelijk tot de Europese Ombudsman, omdat ze denken dat deze instelling een beroepsinstantie is met rechtsmacht over het werk van nationale of regionale ombudsinstellingen.

Die klachten gingen met name over kwesties inzake de sociale zekerheid, gezondheidszorg, belastingen en consumentenbescherming. In 2019 ontving de Ombudsman ook een groot aantal klachten van EU-burgers die in een andere dan hun eigen EU-lidstaat verbleven. Deze mensen klaagden over de moeilijkheden die zij ondervonden bij het registreren en/of stemmen voor de verkiezingen voor het Europees Parlement in 2019.

De Ombudsman ontving ook klachten die, hoewel gericht tegen een instelling of orgaan van de EU, buiten haar mandaat vielen. Deze categorie klachten betrof de politieke of wetgevende werkzaamheden van die instellingen of de gerechtelijke activiteiten van het Hof van Justitie van de Europese Unie.

De Ombudsman heeft alle mensen die hulp zochten in de taal van hun klacht geantwoord. Zij heeft haar mandaat uitgelegd en voor zover mogelijk advies gegeven over andere organen die hulp konden bieden. Met instemming van de klager heeft de ombudsvrouw ook klachten doorgegeven aan leden van het Europees netwerk van ombudsmannen (ENO).

Klagers die ontevreden waren over specifieke EU-wetgeving, werd meestal geadviseerd zich tot de commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement te wenden. Degenen die kwesties aan de orde stelden over de tenuitvoerlegging van EU-wetgeving, werden doorverwezen naar nationale of regionale ombudsmannen of naar EU-netwerken zoals Solvit en Uw Europa – Advies. Als alternatief werden klagers gewezen op de mogelijkheid om een klacht over inbreuk in te dienen bij de Commissie.

Aantal klachten 2015-2019



## 4.2 Tegen wie?

De door de Europese Ombudsman in 2019 verrichte onderzoeken betroffen de volgende instellingen

Noot: Onderzoek op eigen initiatief OI/1/2019/MIG is tegen twee instellingen ingesteld. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.

## 4.3 Waarover?

Onderwerp van de door de Europese Ombudsman in 2019 afgesloten onderzoeken

Noot: In sommige zaken werden onderzoeken met twee of meer onderwerpen afgesloten. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.

## 4.4 Behaalde resultaten

Door de Europese Ombudsman ondernomen actie naar aanleiding van in 2019 behandelde nieuwe klachten  
Ontwikkeling van het aantal onderzoeken door de Europese Ombudsman  
Resultaten van de door de Europese Ombudsman in 2019 afgesloten onderzoeken

Noot: In sommige zaken werden onderzoeken op twee of meer gronden afgesloten. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.

Duur van de onderzoeken in zaken die in 2019 door de Europese Ombudsman zijn afgesloten (gemiddeld minder dan 7 maanden)

## 4.5 Naleving van de voorstellen van de Ombudsman

In het kader van onderzoeken kan de Ombudsman voorstellen doen aan de instellingen en organen van de EU over hoe zij een probleem kunnen aanpakken of hun bestuurlijke praktijken kunnen verbeteren. Deze voorstellen kunnen de vorm aannemen van oplossingen, aanbevelingen en suggesties.

Elk jaar analyseert de ombudsvrouw uitgebreid hoe instellingen reageren op voorstellen die zij heeft gedaan in onderzoeken die in het voorafgaande jaar werden afgesloten. Deze analyse, waarin nalevingspercentages en andere concrete voorbeelden zijn opgenomen om de impact en relevantie van haar werkzaamheden aan te tonen, wordt gepubliceerd in het jaarlijkse *Putting it right?*-verslag.

In 2018 voldeden de EU-instellingen in 77 % van de gevallen aan de voorstellen van de ombudsvrouw, een lichte daling ten opzichte van de 81 % in 2017. De instellingen reageerden positief op 90 van de 117 verbeteringsvoorstellen van de ombudsvrouw. De voorstellen werden gedaan in 69 zaken, waarvan er 52 resulteerden in maatregelen door de instellingen om hun werkwijze te verbeteren. Elf instellingen hadden een nalevingspercentage van 100 %, terwijl de Europese Commissie, waarover het leeuwendeel van de zaken gaat, een nalevingspercentage had van 70,9 %.

Het verslag voor 2019 zal eind 2020 beschikbaar zijn.

### 5. Verkiezing van de Europese Ombudsman

In december 2019 werd Emily O'Reilly door het Europees Parlement gekozen voor nog een





termijn.

De Europese Ombudsman wordt aan het begin van elke zittingsperiode rechtstreeks gekozen door het Europees Parlement. Net als bij leden van het Europees Parlement is de ambtstermijn van de Ombudsman vijf jaar.

De benoemingsprocedure voor de Ombudsman voor de komende termijn is officieel op 30 augustus begonnen, toen de oproep tot kandidaatstelling werd gepubliceerd in het Publicatieblad van de EU. Vijf kandidaten slaagden erin voor de uiterste termijn van 30 september de vereiste veertig ondersteunende handtekeningen van leden van het Europees Parlement te verzamelen. De zittende ombudsvrouw, Emily O'Reilly, die zich herkiesbaar had gesteld, kreeg gezelschap van Giuseppe Fortunato (Italië), Julia Laffranque (Estland), Nils Muižnieks (Letland) en Cecilia Wikström (Zweden).

Als onderdeel van het onderzoek van de geloofsbrieven van de kandidaten organiseerde de commissie Verzoekschriften van het Parlement op 3 december een zitting met elke kandidaat. Bij deze zitting kregen de kandidaten de kans om de prioriteiten waaraan zij na benoeming zouden werken, te presenteren en moesten zij vragen van leden van het Europees Parlement beantwoorden.

De verkiezing was op 17-18 december, met een plenaire stemming op de vijf kandidaten door het Parlement. Aangezien geen enkele kandidaat in de eerste twee ronden de vereiste meerderheid van stemmen kreeg, gingen de twee kandidaten met de meeste stemmen door naar de derde en laatste ronde. Emily O'Reilly behaalde 320 van de 600 uitgebrachte stemmen en werd herkozen als Ombudsman .

In een verklaring naar aanleiding van de herverkiezing bedankte Emily O'Reilly de leden van het Europees Parlement voor hun steun over politieke grenzen heen en beloofde zij ervoor te blijven zorgen dat de EU de hoogste normen op het gebied van bestuur, transparantie en ethiek in stand houdt.

### **European Ombudsman**

Emily O'Reilly has been re-elected by @Europarl\_EN with 320 votes in favour out of 600 votes cast. Her second mandate will last for five years.

Press release <https://europa.eu/!jV79KM>

Emily O'Reilly is met 320 van de 600 uitgebrachte stemmen herkozen door het Europees Parlement. Haar tweede ambtstermijn bedraagt vijf jaar.

Emily O'Reilly: "De komende vijf jaar zal ik ertoe blijven bijdragen dat de EU de hoogste normen op het gebied van bestuur, transparantie en ethiek in stand houdt. Europeanen verwachten en verdienen niets minder."

6. Middelen



## 6.1 Begroting

De begroting van de Ombudsman vormt een afzonderlijke afdeling in de begroting van de Europese Unie. De begroting is onderverdeeld in drie titels. Salarissen, toelagen en andere uitgaven voor personeel zijn ondergebracht in titel 1. Titel 2 betreft gebouwen, meubilair, materieel en diverse huishoudelijke uitgaven. Titel 3 bevat de uitgaven die voortvloeien uit de algemene taken van de instelling. De begrotingskredieten in 2019 bedroegen 11 496 261 EUR.

Om een doeltreffend beheer van de middelen te waarborgen, controleert de intern controleur van het Bureau van de Europese Ombudsman op gezette tijden de internecontrolesystemen en de financiële verrichtingen. Net zoals de andere EU-instellingen wordt ook de Ombudsman gecontroleerd door de Europese Rekenkamer.

## 6.2 Gebruik van middelen

Elk jaar stelt de Ombudsman een beheerplan op waarin concrete acties worden beschreven die het Bureau verwacht te nemen om uitvoering te geven aan de doelstellingen en prioriteiten van de vijfjarenstrategie van de Ombudsman "Op weg naar 2019". Het beheerplan voor 2019 is het vijfde plan dat op deze strategie is gebaseerd.

De instelling beschikt over hooggekwalificeerde meertalige medewerkers met een evenwicht tussen mannen en vrouwen in bestuursfuncties. Hierdoor kunnen klachten wegens wanbeheer in de 24 officiële EU-talen worden behandeld en kan de bewustmaking van het werk van de Ombudsman in de gehele EU worden vergroot. In 2019 bestond de personeelsformatie van de Ombudsman uit 66 ambten. Bovendien werden er twaalf arbeidscontractanten aangenomen en werd werkervaring aangeboden aan negen nieuwe stagiairs.

Gedetailleerde informatie over de organisatiestructuur van het Bureau van de Ombudsman en de taken van de verschillende afdelingen is beschikbaar op de website van de Ombudsman .

Hoe men zich tot de Europese Ombudsman kan wenden

### Telefonisch

+33 (0)3 88 17 23 13

### Per e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

### Online



- Website [ombudsman.europa.eu](http://ombudsman.europa.eu)
- Twitter [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)
- Instagram [instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
- LinkedIn [linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
- Medium [medium.com/@EUombudsman](https://medium.com/@EUombudsman)
- YouTube [youtube.com/user/eotubes](https://www.youtube.com/user/eotubes)

## Onze kantoren

Straatsburg Postadres

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

Bezoekadres

Bâtiment Václav Havel (HAV) Allée Spach F-67070 Strasbourg

Brussel Postadres

Médiateur européen Rue Wiertz / Wiertzstraat B-1047 Bruxelles / Brussel

Bezoekadres

Montoyer-Science (MTS) 30 rue Montoyer / Montoyerstraat 30 B-1000 Bruxelles / Brussel

© Europese Unie, 2020

Tenzij anders aangegeven zijn alle foto's en afbeeldingen © Europese Unie, met uitzondering van de omslag (© MarianVejcik/iStock).

Reproductie voor onderwijskundige en niet-commerciële doeleinden is toegestaan, mits de bron wordt vermeld.

Print ISBN 978-92-9483-160-6 ISSN 1680-3876 doi:10.2869/241477 QK-AA-20-001-NL-C PDF

ISBN 978-92-9212-982-8 ISSN 1680-3981 doi:10.2869/5162 QK-AA-20-001-NL-N HTML ISBN

978-92-9212-995-8 ISSN 1680-3981 doi:10.2869/46933 QK-AA-20-001-NL-Q