



Europese Ombudsman stelt Jaarverslag 2003 voor

Persbericht n° 13/2004 - 26/04/2004

De Europese Ombudsman, **P. Nikiforos Diamandouros**, stelt vandaag zijn Jaarverslag voor 2003 voor aan de Commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement. Het Verslag geeft een overzicht van het werk van de Ombudsman in 2003 en zet de voor de burgers bereikte resultaten in de verf. Dit is het eerste Verslag voorgesteld door de heer Diamandouros, die de functie van Europees Ombudsman bekleedt sinds 1 april 2003.

Het Jaarverslag 2003 bevat veel voorbeelden van het werk van de Ombudsman dat erop gericht is :

Burgers te dienen: In bijna 70% van de in 2003 behandelde zaken, hielp de Ombudsman de klager door een onderzoek naar de zaak in te stellen, de zaak door te verwijzen naar een bevoegd orgaan of door advies te geven over waar naartoe te gaan voor een snelle en effectieve oplossing van het probleem. De Ombudsman opende tevens vijf onderzoeken op eigen initiatief over belangrijke onderwerpen zoals de integratie van personen met een handicap. Concrete verwezenlijkingen voor burgers in 2003 hadden betrekking op een verhoogde transparantie in de aanwervingsprocedures van de Raad en op de instemming van de Commissie om niet succesvolle bidders in aanbestedingsprocedures tijd te geven om de besluiten waarbij contracten worden toegekend aan te vechten. Meer informatie over de door de Ombudsman behandelde zaken, met inbegrip van voorbeelden van klachten van burgers vanuit de hele Unie, kunnen gevonden worden in Bijlagen I en II.

Burgers in te lichten: De Ombudsman heeft grote inspanningen gedaan in 2003 om burgers over hun rechten in te lichten. In de laatste 12 maanden, heeft hij een bezoek gebracht aan 12 van de huidige en alle 10 nieuwe Lidstaten om er zijn werk voor te stellen aan niet-gouvernementele organisaties, kamers van koophandel, studenten, journalisten en andere geïnteresseerde burgers. Gemiddeld werden er om de zeven werkdagen persberichten vrijgegeven om de aandacht te trekken op de besluiten van de Ombudsman en zijn communicatie activiteiten. Om de burgers die de diensten van de Ombudsman nodig mochten hebben op de hoogte te houden van zijn bestaan, heeft de Commissie de suggestie van de Ombudsman aanvaard om aanvragers en begunstigden van bepaalde toelagen en subsidies te informeren over hun recht een klacht in te dienen.

De positie van de burgers te versterken: Naast het snel en effectief behandelen van klachten en het informeren van burgers over hun rechten, heeft de Ombudsman gewerkt aan het versterken van de positie van de burger. Hij nam actief deel aan de Conventie over de Toekomst van Europa om ervoor te zorgen dat de rechten van de burgers een centrale plaats kregen in het ontwerp Verdrag. Tijdens de Intergouvernementele Conferentie bleef hij ijveren om niet-gerechtigde rechtsmiddelen op te nemen in de tekst, zodat burgers die



problemen hebben met de uitoefening van hun rechten toegang hebben tot een snelle, kosteloze en flexibele oplossing. Niet gerechtelijke rechtsmiddelen, in de vorm van nationale en regionale ombudsmannen en gelijkaardige organen, kunnen een sleutelrol spelen om ervoor te zorgen dat burgers ten volle genieten van hun EU rechten in hun dagelijks leven.

Deze intensieve inspanningen hebben resultaat opgeleverd. In de eerste drie maanden van het jaar 2004 was er een niet eerder geziene stijging van 64 % in de klachten aan de Europese Ombudsman. Volgens de heer Diamandouros, "zal, met de uitbreiding binnen enkele dagen, deze trend zeker worden voortgezet, vooral in het licht van de hoge verwachtingen die de nieuwe burgers hebben van de Unie. Ik onderwaardeer de taak die voor mij ligt niet, maar kijk ernaar uit om deze uitdaging aan te nemen met energie, enthousiasme en een diep gevoel voor de zware last en verantwoordelijkheid die eraan verbonden zijn."

Een samenvatting van het Jaarverslag 2003 van de Ombudsman is beschikbaar op zijn website in 20 talen. Bezoek hiervoor :
<http://www.ombudsman.europa.eu/report/nl/default.htm>

Voor meer informatie, of voor een kopie van het volledige verslag in één van de 11 officiële EU talen, gelieve contact op te nemen met mevrouw Rosita Agnew, Pers en Communicatie ambtenaar; tel:+32 (0) 2 284 25 42. BIJLAGE I : ANALYSE VAN KLACHTEN IN 2003 Hoeveel ?

De Ombudsman ontving 2,436 klachten in 2003, wat een stijging van 10% betekent vergeleken met 2002 (2,211). De Ombudsman opende 248 onderzoeken op grond van deze klachten, alsook 5 onderzoeken op eigen initiatief, wat een stijging van 13 % betekent vergeleken met de in 2002 geopende onderzoeken.

Tegen wie ?

De meeste door de Ombudsman in 2003 behandelde onderzoeken - 67% - hadden betrekking op de Europese Commissie. Een totaal van 39 onderzoeken betroffen de administratie van het Europees Parlement (11% van het totaal aantal onderzoeken), 26 hadden betrekking op het Europees Bureau voor personeelsselectie (7%) en 20 op de administratie van de Raad (6%).

Waarover ?

Gebrek aan of weigering van informatie (28%), onbillijkheid (15%), discriminatie (12%), vermijdbare vertraging (10%), procedurele gebreken (10%) en nalatigheid (5%) waren de meest voorkomende bron van klachten. Problemen met aanbestedingen en contracten gesloten met de instellingen kwamen tevens frequent voor.

Van wie ?

De meeste klachten - 93% - kwamen van individuele burgers, en bedrijven en verenigingen waren verantwoordelijk voor de overige 7%.

Duitsland bracht het grootste aantal klachten voort - 18% van het totaal, gevolgd door Frankrijk (13%) en Spanje (12%). Met inachtneming van de bevolking, kwam de grootste proportie van de klachten uit Luxemburg, gevolgd door Finland, België, Portugal en Griekenland (aangeduid in de volgende tabel onder "Aandeel (%)").

De UK Fr It Es NI El Be Pt Sv At Da Fi Ie Lu Andere **% EU bevolking**

22



16

16

15

11

4

3

3

3

2

2

1

1

1

0,1

2003 Klachten

432

140

320

196

284

87

100

199

110

3



53

50

31

88

33

38

275

% van het totaal

18

6

13

8

12

4

4

8

5

2

2

1

4

1

2

11

4



Aandeel (%) (1)

82

38

81

53

109

100

133

267

167

100

100

100

400

100

2000

2002 Klachten

308

144

213

191

354

76

109

220

5



88

53

45

19

121

38

25

207

% van het totaal

14

7

10

9

16

3

5

10

4

2

2

1

5

2

1

6



9

Aandeel (%)

64

44

63

60

145

75

167

333

133

100

100

100

500

200

1000

Welk resultaat ?

Meer dan een vierde van de onderzoeken (48) afgesloten in 2003 werden opgelost door de instellingen – bewijs dat de EU administratie erop staat om problemen die de Ombudsman onder hun aandacht brengt op te lossen. De instellingen aanvaardden verder 5 ontwerpaanbevelingen die door de Ombudsman gedaan werden. In geen enkel geval vond de Ombudsman het nodig om te grijpen naar zijn ultiem wapen - een speciaal verslag aan het Parlement.

De Ombudsman vond geen wanbeheer in 87 gevallen. Het is belangrijk te onderstrepen dat, wanneer er geen wanbeheer wordt vastgesteld, de klager op zijn minst een volledige uitleg ontvangt vanwege de betrokken instelling alsook het standpunt van de Ombudsman over de zaak. In 20 gevallen deed de Ombudsman een kritische opmerking. Negen nieuwe ontwerpaanbevelingen werden geformuleerd in 2003.



De Ombudsman gaf advies over wie te contacteren aan bijna 1,300 burgers wier klachten buiten zijn bevoegdheid vielen. Hij beantwoordde tevens 2,538 e-mail verzoeken om informatie.

Hoe lang?

De Ombudsman deed verdere inspanningen om alle onderzoeken zo snel mogelijk af te handelen, normalerwijze binnen één jaar. Op het einde van het jaar waren 10 zaken nog open na de één jaar doelstelling.

BIJLAGE II: VOORBEELDEN VAN KLACHTEN IN 2003 **Gebrek aan transparantie**

De Raad gaf een Portugees burger toegang tot zijn eigen gecorrigeerde examenkopie, nadat de Ombudsman de zaak had onderzocht. De burger had deelgenomen aan een vergelijkend onderzoek voor administrateurs en een kopie gevraagd van zijn gecorrigeerd examen nadat hij gehoord had dat hij niet was toegelaten tot het mondeling examen. De Raad weigerde aanvankelijk, maar kwam later op zijn besluit terug in het kader van de nieuwe regels in verband met toegang tot examenkopieën die in de loop van het onderzoek van de Ombudsman waren geïntroduceerd. (2059/2002/IP)

De Ombudsman bekritiseerde de Commissie voor het nalaten correcte informatie te verspreiden over een programma dat ze financierde, na een klacht van een in het VK gebaseerd consultancy bedrijf. De Ombudsman kwam tot de conclusie dat het programma het voorwerp uitmaakte van een groot aantal documenten van verschillende juridische status. Bovendien was het door mekaar gebruiken door de Commissie van de termen "gebruiker" en "partner" volgens de Ombudsman een bijkomend en onnodig obstakel voor duidelijke communicatie. De Ombudsman vroeg de Commissie te vermijden om informatie in een misleidende en onnodig complexe vorm te presenteren. (221/2002/ME)

Een onderzoek door de Ombudsman leidde tot de publicatie van de agenda's en de verslagen van de vergaderingen van het Presidium van de Europese Conventie, eens de Conventie haar werk beëindigde. De Ombudsman stemde ermee in dat "de bekendmaking van de agenda's en verslagen alvorens de Conventie haar werk beëindigde haar besluitvormingsproces serieus zou ondermijnen", maar stelde dat "het moeilijk te verdedigen valt dat het besluitvormingsproces nog steeds kon ondermijnd worden eens de werkzaamheden beëindigd waren." Het onderzoek kwam ten gevolge van een klacht van de "European Citizen Action Service" (ECAS), wiens verzoek voor toegang tot documenten geweigerd was. (1795/2002/IJH)

Laattijdige betaling

Na een klacht aan de Ombudsman door de Universiteit van Stockholm, deed de Commissie de laatste betaling waartoe ze gehouden was in het kader van een onderzoeksproject, verontschuldigde ze zich voor de vertraging en stemde ermee in intrest te betalen. De Commissie verzekerde de Ombudsman tevens dat de voor de vertraging verantwoordelijke tekortkomingen in de financiële procedure waren geëlimineerd, en dat het systeem nu naar behoren functioneerde. (1173/2003/(TN)IJH)

Een Spaanse sub-contractant werd voor zijn diensten betaald nadat de Ombudsman in de zaak tussenkwam. De Commissie legde uit dat ze de hoofdcontractant niet kon betalen wegens problemen met het eindverslag dat was ingediend. Eens de hoofdcontractant het gecorrigeerde eindverslag had ingediend, deed de Commissie de finale betaling. De



hoofdcontractant betaalde daarop de sub-contractant, die de Ombudsman voor zijn hulp dankte. (1960/2002/JMA)

Problemen met aanbestedingen

De Ombudsman bekritiseerde de Commissie wegens het niet naleven van de regels inzake een aanbestedingsprocedure, na een klacht van een in Brussel gebaseerd consortium. Het bleek dat de Commissie incorrecte informatie had verstrekt in antwoord op het verzoek van klager voor verduidelijkingen omtrent de aanbesteding *Monitoring the implementation of projects* (Tacis en de Balkan). (1351/2001/(ME)(MF)BB)

Contractuele geschillen

De Commissie loste een contractueel geschil op met een in Wenen gebaseerd onderzoekscentrum voor sociale wetenschappen, nadat de Ombudsman de zaak onderzocht. De Commissie beweerde dat een totaal bedrag van bijna € 30,000 niet in aanmerking kon komen, aangezien dit een overdracht tussen kostencategorieën inhield welke een voorafgaande toestemming vergde. Nadat klagers de interpretatie door de Commissie van dergelijke overdrachten aanvaardden en verstonden dat, als resultaat daarvan, € 9,000 niet in aanmerking kon komen voor de finale betaling, werd de overblijvende som betaald. Klagers waren tevreden met de oplossing. (1915/2002/BB)

Gebrek aan hoffelijkheid

De Ombudsman bekritiseerde het Parlement wegens het niet naleven van de verplichting om hoffelijk te zijn in relaties met het publiek. De kritiek betrof een e-mail gestuurd als antwoord op vragen betreffende een aanbesteding. De klager - een Griekse vereniging van vertaalbureaus - beweerde dat de toon van de e-mail ongepast was en de indruk gaf van arrogant gedrag. (1565/2002/GG)

De Ombudsman bekritiseerde het Economisch en Sociaal Comité wegens gebrek aan hoffelijk handelen. Een in Luxemburg wonende burger had geklaagd dat het Comité hem beschuldigd had "valse" informatie te verstrekken in verband met een examen, waarvoor hij ter goeder trouw beweerde dat hij geslaagd was. De Ombudsman benadrukte dat, wanneer een vergissing begaan wordt die de rechten of belangen van een lid van het publiek negatief beïnvloedt, de instelling zich hiervoor dient te verontschuldigen en het nodige dient te doen om de negatieve effecten van de vergissing te herstellen. ECOSOC had dit in onderhavig geval niet gedaan. (852/2003/OV)

Discriminatie

De Commissie opende een inbreukprocedure naar mogelijke discriminatie in Zweden na een onderzoek door de Ombudsman. De zaak betrof een Duitse onderdaan die in Zweden studeerde en die een waarborgsom diende te betalen aan een telecommunicatiebedrijf voor een telefoonabonnement. Aangezien Zweedse onderdanen met een sociaal zekerheidsnummer de waarborgsom niet dienden te betalen, beweerde de student dat het bedrijf indirect discrimineerde tegen andere EU onderdanen. De Ombudsman beaamde dit en verzocht de Commissie de zaak te onderzoeken. (1045/2002/GG)

De Commissie nam maatregelen om de publicatie te verhinderen van vacatures die discriminerend waren op grond van taal. Dit gebeurde na een klacht in naam van de in Italië gebaseerde Universala Esperanto-Asocio (Wereld Esperanto Vereniging), wegens beweerde linguïstische discriminatie door verschillende Europese organisaties die geheel of gedeeltelijk gefinancierd waren door de Commissie. De klager stelde dat, door het publiceren van



vacatures welke "Engels als moedertaal" vereisen, duizenden kandidaten blijken te worden gediscrimineerd. (659/2002/IP)

Weigering van informatie

Het Parlement stemde ermee in om de namen van succesvolle kandidaten in aanwervingsprocedures te publiceren en om de kandidaten daarover te informeren in de aankondigingen van vergelijkende onderzoeken. Deze stap werd genomen na een onderzoek door de Ombudsman die besloot dat de publicatie in overeenstemming zou zijn met het engagement van het Parlement voor openheid in aanwervingsprocedures. Het onderzoek van de Ombudsman was gebaseerd op een klacht van een Finse man die niet succesvol was geweest in een vergelijkend onderzoek voor typisten. Hij wou weten hoeveel mannen er onder de 32 beste kandidaten waren, maar het Parlement weigerde hem deze informatie te geven. (341/2001/(BB)IJH)

Problemen met inbreukprocedures

De Ombudsman vond de Commissie schuldig aan wanbeheer wegens het niet respecteren van de legitieme en redelijke verwachtingen van een burger. De Commissie had nagelaten een Deense burger te informeren waarom het nog geen besluit had genomen naar aanleiding van zijn klacht over een inbreuk, en dit ondanks de belofte van de Commissie om hem te informeren. De klacht had betrekking op de praktijk van de Deense autoriteiten om belasting te heffen op uit andere Lidstaten geïmporteerde tweedehands-wagens. De klager beweerde dat dit tegenstrijdig was met de regels inzake vrij verkeer. (1237/2002/(PB)OV)

Gebrek aan consistent optreden

De Ombudsman bekritiseerde de Commissie voor gebrek aan consistent optreden in een onderzoekscontract met het Ierse Sea Fisheries Board. De verantwoordelijke wetenschapper voor het contract had een klacht ingediend waarin hij beweerde dat de Commissie had nagelaten het eindverslag te onderzoeken dat aanzienlijke veranderingen had aangebracht aan het ontwerp dat de Commissie een jaar vroeger had goedgekeurd. Hij beweerde dat de Fisheries Board instructies had ontvangen om substantiële veranderingen in het ontwerp van eindverslag aan te brengen, waarbij bevindingen werden verwijderd, ontkend of vervaagd. Overeenkomstig klager, had de Commissie naar uitleg moeten zoeken voor de veranderingen. (754/2003/GG)

Onregelmatigheid bij aanwerving

Na tussenkomst van de Ombudsman aanvaardde het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) de kandidatuur van een burger uit Cyprus voor een vergelijkend onderzoek. EPSO had de kandidatuur eerst verworpen omdat ze niet op correcte wijze was ingediend. De burger stelde echter dat, wegens technische problemen met de server van EPSO, kandidaten in de onmogelijkheid waren om de verplichte elektronische registratie te doen tegen de afsluitingstijd voorzien in de aankondiging van het vergelijkend onderzoek. (OI/4/2003/ADB)

Personeelsproblemen

De Commissie stemde ermee in een bijkomende ex gratia vergoeding te betalen aan een klaagster wegens de buitengewone aard van de zaak, alhoewel de Commissie oordeelde dat ze daarvoor geen juridische verplichting had. Klaagster werkte voor de instelling en beweerde dat de Commissie haar het volledige bedrag niet had betaald van de secretariaatsvergoeding waarop ze gerechtigd was. (1166/2002/(SM)IJH)



Om deze, en andere, zaken welke door de Ombudsman behandeld werden te lezen, gelieve te gaan naar :

<http://www.ombudsman.europa.eu/decision/en/default.htm>

(1) Dit werk berekend door het percentage van het totaal aantal klachten te delen door het percentage van de bevolking.