



Het taalbeleid van de Europese Ombudsman

Page content - 15/10/2015

De Europese Ombudsman heeft het meertaligheidsbeginsel hoog in het vaandel staan, omdat de culturele en taalkundige verscheidenheid een van de grootste troeven van de Europese Unie is. De Europese Ombudsman treedt op als bruggenbouwer tussen het Europese publiek en de EU door erop toe te zien dat de instellingen van de EU de hoogste normen in acht nemen op het gebied van ethiek, bestuur en transparantie. Het communiceren met burgers in hun eigen taal maakt de EU meer toegankelijk en verantwoordelijk en dit is essentieel voor het welslagen van het democratisch bestel van de EU.

De ombudsvrouw probeert een pragmatisch evenwicht te vinden tussen het meertaligheidsbeginsel en haar plicht om haar beperkte middelen zo doeltreffend mogelijk aan te wenden. Zij kan besluiten bepaalde documenten in een beperkt aantal talen te publiceren, wanneer dit gerechtvaardigd is.

Het volgende overzicht verklaart de grondgedachte achter de taalkeuzes van de ombudsvrouw met betrekking tot haar belangrijkste communicatie en publicaties.

Communicatie met klagende partijen en het publiek

Iedere burger of ingezetene van de EU heeft het recht zich in elk van de 24 officiële talen tot de instellingen van de EU te wenden, die vervolgens in dezelfde taal moeten antwoorden. Dit beginsel geldt eveneens voor contacten met het bureau van de Europese Ombudsman. Alle klachten, verzoeken om informatie en andere verzoeken kunnen in elk van de officiële EU-talen worden ingediend en hierop zal in de gekozen taal worden gereageerd.

De website van de Europese Ombudsman is beschikbaar in alle 24 EU-talen, zoals het elektronische klachtenformulier en de interactieve gids die gebruikers helpt bij het vinden van de juiste instantie op EU-niveau of in de lidstaten voor het oplossen van het probleem. Wanneer klagers ontevreden zijn met de dienstverlening van de Ombudsman, kunnen zij in een door hen gekozen EU-taal advies inwinnen over de instantie waartoe zij zich kunnen wenden.

De voornaamste publicaties van de Europese Ombudsman, zoals het jaarverslag, de brochure "Wie kan u helpen?" en de richtsnoeren voor bedrijven, zijn beschikbaar in alle 24 EU-talen. Hetzelfde geldt voor de informatie over de huidige Europese ombudsvrouw, mevrouw Emily O'Reilly, en haar voorgangers. De Europese Code van goed administratief gedrag is beschikbaar in alle 24 EU-talen en in de talen van de kandidaatlidstaten van de EU. Zaakgerelateerde werkzaamheden

De ombudsvrouw ontvangt en behandelt klachten in alle officiële talen van de EU. De meeste van haar onderzoeken worden op de website gepubliceerd, behalve zaken die via een



informele procedure (bijvoorbeeld telefonisch) worden afgehandeld. Het taalbeleid voor de verschillende zaakgerelateerde documenten is als volgt:

- Aanbevelingen en besluiten worden in de taal van de klagende partij en in het Engels gepubliceerd.
- Samenvattingen van zaken die voor een groter publiek relevant zijn, worden in alle 24 EU-talen gepubliceerd.
- Speciale verslagen worden in alle EU-talen gepubliceerd.
- Onderzoeken op eigen initiatief worden in het Engels gepubliceerd en de samenvattingen hiervan in alle EU-talen.
- Beknopte informatie over geopende zaken is in het Engels beschikbaar.
- Openbare raadplegingen worden in alle 24 EU-talen gepubliceerd. De ombudsvrouw kan echter besluiten bepaalde groepen uit te nodigen om feedback te geven in een beperkt aantal EU-talen, wanneer dit gerechtvaardigd is.
- Vervolgstudies zijn beschikbaar in alle 24 EU-talen.

Strategische en organisatorische documenten

De meeste strategische en organisatorische documenten van de Europese Ombudsman, zoals het Statuut, het beleid, openbaar register, en gedragscode, zijn in alle EU-talen beschikbaar. Hetzelfde geldt voor aankondigingen van openbare aanbestedingen. Het jaarlijks beheerplan of andere meer specifieke strategische documenten zijn in een beperkt aantal EU-talen beschikbaar.

Media en social media

De ombudsvrouw informeert journalisten regelmatig over haar onderzoeken en overig nieuws. Aangezien de meeste betrokken journalisten in Brussel gevestigde EU-correspondenten zijn, die tijdig informatie nodig hebben en vaak het Engels, het Duits of het Frans machtig zijn, publiceert zij haar persberichten alleen in die talen. Bij grote tijdsdruk kan zij ertoe besluiten persberichten alleen in het Engels te publiceren.

De ombudsvrouw maakt steeds meer gebruik van social media-platformen om het publiek te bereiken. De inhoud op deze platformen wordt meestal standaard in het Engels gepubliceerd wegens hun internationale bereik. Verder worden persberichten, informatie over bijeenkomsten en gebeurtenissen en ander nieuws in het Engels, het Duits en het Frans gepubliceerd. De publicaties en video's van de ombudsvrouw worden via verschillende mediakanalen in de 24 officiële EU-talen verspreid.

Communicatie met het Europees Netwerk van ombudsmannen

De Europese Ombudsman coördineert het Europees Netwerk van ombudsmannen dat uit meer dan 95 bureaus in 36 Europese landen bestaat. De netwerkleden wisselen regelmatig ervaringen en beste praktijken uit door middel van seminars en bijeenkomsten, een nieuwsbrief, een elektronisch discussieforum en een dagelijkse elektronische nieuwsservice. Informatie over het Netwerk en een gezamenlijke verklaring zijn beschikbaar in alle 24 EU-talen. De talen die binnen het Netwerk worden gehanteerd, zijn Spaans, Duits, Engels, Frans en Italiaans.

Interne communicatie en aanwerving

Het team van de ombudsvrouw is multicultureel en vertegenwoordigt een groot aantal officiële EU-talen. Zaken, verzoeken om informatie of telefoongesprekken worden zo mogelijk in behandeling genomen door een medewerker wiens moedertaal de taal van de klagende partij of een nauwverwante taal is. Als een taal niet intern vertegenwoordigd is,



wordt een beroep gedaan op externe vertaaldiensten.

De voornaamste interne werktalen zijn het Engels en het Frans. Informatie over vacatures bij het bureau van de Ombudsman is in alle EU-talen beschikbaar. De specifieke sollicitatieoproepen worden echter meestal in het Engels bekendgemaakt, aangezien voor de meeste functies een zeer goede kennis van het Engels een eerste vereiste is.