



Den Europæiske  
Ombudsmand

Årsberetning  
2018





# Indholdsfortegnelse

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Indledning</b>  | <b>2</b>  |
| <b>Oversigt over 2018</b>                                    | <b>5</b>  |
| <b>Vigtige emner</b>   | <b>7</b>  |
| 2.1. Ansvarlighed i EU's beslutningstagning                  | 8         |
| 2.2. Gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed       | 9         |
| 2.3. Aktindsigt i dokumenter                                 | 10        |
| 2.4. Grundlæggende rettigheder                               | 12        |
| 2.5. Ethiske spørgsmål                                       | 13        |
| 2.6. EU-agenturer og andre organer                           | 14        |
| 2.7. EU-kontrakter og -tilskud                               | 15        |
| 2.8. Borgernes deltagelse i EU's politiske beslutningsproces | 16        |
| <b>Kommunikation og samarbejde</b>                           | <b>18</b> |
| 3.1. Kommunikation   | 19        |
| 3.2. Forbindelser med EU's institutioner                     | 21        |
| 3.3. Det europæiske netværk af ombudsmænd                    | 24        |
| 3.4. Ombudsmanden besøger Washington DC                      | 28        |
| <b>Sager og klager: Sådan tjener vi offentligheden</b>       | <b>29</b> |
| 4.1. Klage typer og kilder                                   | 31        |
| 4.2. Hvem blev der klaget over?                              | 36        |
| 4.3. Hvad blev der klaget over?                              | 37        |
| 4.4. Opnåede resultater                                      | 38        |
| 4.5. Efterkommelse af Ombudsmandens forslag                  | 41        |
| <b>Ressourcer</b>  | <b>42</b> |
| 5.1. Budget  | 43        |
| 5.2. Anvendelse af ressourcer                                | 43        |
| <b>Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand?</b>      | <b>44</b> |

---

# Indledning

Det er en stor fornøjelse at kunne fremlægge vores årsberetning for 2018 for Den Europæiske Ombudsmands kontor.

Kontoret har oplevet en betydelig stigning i antallet af klager inden for mit mandat fra borgere, civilsamfundet, virksomheder og medier. Dette tilskriver jeg ikke forværrede forvaltningsstandarder inden for EU, men et større kendskab til det arbejde, mit kontor udfører, og de positive resultater, vi kan opnå. Jeg er EU's institutioner, agenturer og organer taknemlig for deres samarbejde i dette arbejde og navnlig Europa-Parlamentet for dets fortsatte støtte.

Dette år var også kendetegnet ved brugen af en af Ombudsmandens sjældent anvendte beføjelser, nemlig at fremlægge en særlig beretning for Europa-Parlamentet, som jeg gjorde i forbindelse med en beretning om ansvarligheden i Rådet for Den Europæiske Union.

I mange årtier har offentlighedens opfattelse af EU delvist været formet af den ødelæggende myte om, at de nationale regeringer har ringe eller ingen indflydelse på lovgivningsarbejdet i EU. Det er derfor vigtigt for demokratiet i EU og for en oplyst offentlig debat, at denne myte udfordres.

Da offentligheden har ret til at vide, hvordan deres regeringer bidrager til lovgivningsarbejdet i EU, bad jeg derfor Europa-Parlamentet om at støtte mine forslag med henblik på at forbedre gennemsigtigheden i lovgivningsarbejdet i Rådet. Jeg var parlamentsmedlemmerne særdeles taknemlig for at give en meget stærk opbakning til mine forslag, og jeg håber, at det vil føre til konkrete ændringer før valget til Europa-Parlamentet i 2019.

Endvidere blev hasteproceduren for anmodninger om aktindsigt formelt iværksat dette år. Denne procedure, hvorefter vores kontor tilstræber at nå frem til en afgørelse af en klage inden for 40 dage, har givet gode resultater for klagere.

En del af en ombudsmands arbejde er proaktivt at overvåge, hvordan regler om etik og ansvarlighed gennemføres. I 2018 afsluttede jeg en kortlægning af, hvordan 15 institutioner har forvaltet reglerne vedrørende ledende medarbejdere, der flytter til den private sektor. Det glædede mig at se, at der er stor bevidsthed i institutionerne om betydningen af strenge regler om dette svingdørsfænomen, selv om der er behov for at gøre mere.

Som opfølgning på #MeToo-bevægelsen, som fortsat sætter fokus på chikane, navnlig mod kvinder, besluttede jeg at se nærmere på, hvilke politikker for bekæmpelse af chikane EU's forvaltning har indført.



Emily O'Reilly  
Den Europæiske Ombudsmand

Jeg skrev til 26 EU-institutioner og -agenturer og anmodede om nærmere oplysninger om politikkerne, hvordan de gennemføres, om der er modtaget klager over chikane, og hvordan de har behandlet dem. Min analyse er nu blevet offentliggjort, og jeg håber, at den vil være nyttig i den udfordrende opgave med at eliminere chikane på arbejdspladsen.

Mit kontor har ofte behandlet klager vedrørende institutionernes anvendelse af EU's officielle sprog. Med henblik på at indlede en dialog spurgte vi om folks holdninger til spørgsmål som f.eks. sprogpolitikkerne på EU-webstederne, eller i hvilket omfang teknologien kan anvendes til at tilvejebringe oversættelser. En analyse af svarene vil blive sendt til Europa-Kommissionen.

I marts afholdt vi vores årlige konference i det europæiske netværk af ombudsmænd i Bruxelles. Det vigtigste emne var, hvordan ombudsmænd kan være med til at opbygge mere inklusive samfund. På et opfølgingsseminar i september, som mit kontor var vært for, drøftedes den lære, der kunne drages af OECD's undersøgelse af ombudsmandsinstitutionernes rolle med hensyn til at fremme åben forvaltning.

I oktober var det mig en stor fornøjelse at lancere åbningen af prisen for god forvaltning 2019. Projekterne vil blive fejret og vinderne offentliggjort ved en ceremoni i juni 2019.

2018 var kort sagt et travlt og succesrigt år. Med blikket rettet mod 2019 med det vigtige valg til Europa-Parlamentet og de igangværende debatter om demokratets fremtid i en digital alder er forpligtelsen for EU-institutionerne til at opretholde de højeste etiske standarder og ansvarlighedsstandarder stærkere end nogen sinde.



Emily O'Reilly

1

---

# Oversigt over 2018

1

## Januar

Ombudsmanden henstiller til, at ECB's formand, Mario Draghi, suspenderer sit medlemskab af G30.

7

## Juli

Iværksættelse af offentlig høring om anvendelsen af sprog i EU's institutioner.

2

## Februar

Hasteprocedure for behandling af klager over aktindsigt iværksat.

8

## August

Henstillinger vedrørende Europa-Kommissionens udnævnelse af dens generalsekretær offentliggjort.

3

## Marts

Det europæiske netværk af ombudsmænds årlige konference i Bruxelles.

9

## September

Ombudsmanden afholder seminar om ombudsmandsinstitutionernes rolle i åben forvaltning.

4

## April

Ombudsmanden holder tale for at markere den årlige ECI-dag inden for rammerne af det europæiske borgerinitiativ.

10

## Oktober

Pris for god forvaltning 2019 lanceret.

5

## Maj

Ombudsmanden sender særlig beretning til Parlamentet om Rådets manglende ansvarlighed på lovgivningsområdet.

11

## November

Ombudsmanden deltager i det årlige kollokvium om grundlæggende rettigheder i 2018.

6

## Juni

Ombudsmanden modtager *Vision for Europe Award* i Prag.

12

## December

Ombudsmanden tager til Washington DC for at drøfte USA's og EU's regler om etik og gennemsigtighed.

# 2.

---

## Vigtige emner

Den Europæiske Ombudsmand hjælper borgere i deres kontakt med EU's institutioner, organer og agenturer. De problemer, der opstår, spænder fra manglende åbenhed i beslutningsprocesser eller afslag på aktindsigt i dokumenter til overtrædelser af grundlæggende rettigheder og aftalemæssige spørgsmål.

## 2.1. Ansvarlighed i EU's beslutningstagning

For at europæerne kan udøve deres demokratiske ret til at deltage i EU's beslutningsproces og drage de involverede til ansvar, skal de lovgivningsmæssige forhandlinger være tilstrækkeligt gennemsigtige.

Ombudsmanden fremsatte en række [henstillinger](#) til Rådet for Den Europæiske Union med henblik på at gøre det muligt for offentligheden lettere at følge EU's lovgivningsproces. Disse omfattede, at Rådet systematisk bør registrere identiteten af medlemsstater, der giver udtryk for holdninger i forberedende organer, samt fastsætte klare kriterier for at påføre dokumenter betegnelsen »LIMITE« (til tjenestebrug). Emily O'Reilly foreslog endvidere, at Rådet udvikler en dedikeret webseite for hvert lovforslag og forbedrer brugervenligheden af det offentlige dokumentregister. Ombudsmanden ønskede at opnå Europa-Parlamentets støtte i sagen og udarbejdede en særlig beretning. Medlemmerne af Europa-Parlamentet gav en overvældende opbakning til Ombudsmandens forslag i en plenarafstemning.

Ansvarlighed i beslutningstagningen gælder også for den mere komplekse del af EU's beslutningsproces, herunder komitologi — en række procedurer, hvorved

medlemsstaterne kontrollerer, hvordan Europa-Kommissionen gennemfører EU-lovgivningen. Et medlem af Europa-Parlamentet henvendte sig til Ombudsmanden, efter at Kommissionen kun havde givet delvis aktindsigt i referater af møder mellem repræsentanter for medlemsstaterne med henblik på at drøfte og træffe afgørelse om EU-regler om emissioner fra biler. Ombudsmanden pegede på, at en forståelse af, hvordan en gennemførelsesretsakt kommer i stand, og hvilke holdninger repræsentanterne for de forskellige medlemsstater indtager, er afgørende i et ansvarligt demokratisk system, og [anmodede](#) Kommissionen om i vidt omfang at give øget aktindsigt i mødereferaterne.

EU opretter undertiden ad hoc-grupper til at rådgive på politikområder. En af disse grupper — Gruppen af Fremtrædende Personer — rådgav Kommissionen om, hvordan EU kan støtte forskning i forbindelse med den fælles sikkerheds- og forsvarspolitik. En NGO klagede til Ombudsmanden over den manglende gennemsigtighed i forbindelse med denne gruppe og bemærkede, at den ikke var opført i Kommissionens register over ekspertgrupper, der yder ekspertrådgivning om politikker. Ombudsmanden [fandt](#), at gruppen udførte de samme funktioner som en ekspertgruppe, og anmodede derfor om, at dens mødedagsordener, referater og

**European Ombudsman**

O'Reilly: Making the EU legislative process more accountable to the public, by being more open, would send an important signal ahead of the European elections in 2019 <http://europa.eu/!md66Du> [#euco](#) [#transparency](#)

"If citizens do not know what decisions their governments are taking while shaping EU laws, the 'blame Brussels' culture will continue."

Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: En lovgivningsproces i EU, der er mere ansvarlig over for offentligheden ved at være mere åben, vil sende et vigtigt signal forud for valget til Europa-Parlamentet i 2019.

»Hvis borgerne ikke ved, hvilke beslutninger deres regeringer træffer i forbindelse med udformningen af EU-lovgivningen, vil «det er Bruxelles' skyld»-kulturen fortsætte.« Emily O'Reilly

**European Ombudsman**

[#EOPress](#): We found four instances of maladministration in the appointment of the @EU\_Commission's Secretary-General. [https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716 ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716...)

"The Commission should learn from the lessons of this affair and develop a new procedure for appointing its Secretary-General."

Emily O'Reilly, European Ombudsman

Vi konstaterede fire tilfælde af fejl eller forsømmelser i forbindelse med udnævnelsen af Europa-Kommissionens generalsekretær.

»Kommissionen bør tage ved lære af denne sag og udvikle en ny procedure for udnævnelse af sin generalsekretær.« Emily O'Reilly, Europæisk Ombudsmand

bidrag fra deltagere blev offentliggjort. En eventuel fremtidig Gruppe af Fremtrædende Personer bør også anvende de samme gennemsigtighedsstandarder, sagde Ombudsmanden.

En ansvarlig beslutningstagning gælder ligeledes for interne afgørelser inden for en institution. På grundlag af to klager **undersøgte** Ombudsmanden den måde, hvorpå Europa-Kommission udnævnte sin generalsekretær i februar 2018, og konstaterede fire tilfælde af fejl eller forsømmelser, herunder skabelsen af en kunstig følelse af, at det hastede med at besætte

stillingen. Ombudsmanden bemærkede, at ansvaret for tilfældet af fejl eller forsømmelser lå hos Kommissionen som kollektiv, og anmodede om, at der i fremtiden blev udarbejdet en særlig udnævnelsesprocedure for generalsekretæren. Kommissionen afviste at indføre en sådan udnævnelsesprocedure trods Parlamentets støtte til Ombudsmandens henstillinger. Ombudsmanden afsluttede derpå sagen og bemærkede, at hun beklagede, at Kommissionen ikke benyttede sig af muligheden for at genoprette offentlighedens tillid efter den problematiske udnævnelse af sin mest højtstående embedsmand.

## 2.2. Gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed

Meget af Ombudsmandens arbejde har til formål at gøre EU's forvaltning bevidst om visse spørgsmål, herunder den skade, som svingdørsfænomenet — hvor EU-tjenestemænd tiltræder stillinger i den private sektor, eller hvor personer kommer til EU-institutionerne fra den private sektor — påvirker offentlighedens opfattelse af EU. Disse flytninger kan give anledning til bekymring over interessekonflikter eller lobbyvirksomhed over for tidligere kolleger.

Ombudsmanden har tidligere foretaget en undersøgelse af, hvordan Kommissionen håndterer svingdørssituationer vedrørende medarbejdere, og fremsat forslag til, hvordan den kan styrke procedurerne for gennemførelsen af regler på dette område. Emily O'Reilly fulgte op på dette i 2017 ved at indlede en **undersøgelse på eget initiativ** af det omfang, hvori Kommissionen havde gennemført hendes forslag.

Kommissionens reviderede regler om svingdøre blev indført i september 2018 og regulerer de foranstaltninger, der træffes, når medarbejdere har orlov af personlige årsager, og når medarbejdere forlader institutionen for at arbejde andre steder. Kommissionen foretager årligt ca. 2 000 kontroller af interessekonflikter i forbindelse med nye medarbejdere og ca. 400 kontroller af medarbejdere, der har til hensigt at påbegynde arbejde uden for EU-forvaltningen.

Det fremgik af Ombudsmandens analyse, at Kommissionens forvaltning af svingdørssituationer var mangelfuld i to væsentlige henseender. Den offentliggjorde ikke i alle tilfælde oplysninger om de situationer, hvor ledende medarbejdere flyttede til et



### European Ombudsman

Post-mandate activities of former Commissioners: @EU\_Commission should do more to strengthen procedures, limit conflicts of interest and increase citizens' trust <http://europa.eu/!yu83bM>



Emily O'Reilly

Tidligere kommissærers aktiviteter efter mandatperioden: Europa-Kommissionen bør gøre mere for at styrke procedurerne, begrænse interessekonflikter og øge borgernes tillid.

»Tidligere kommissærer har ret til ansættelse efter mandatperioden, men som tidligere tjenestemænd skal de også sikre, at deres handlinger ikke skader borgernes tillid til EU.« Emily O'Reilly

andet job (men kun i de tilfælde, hvor den identificerede et potentiale for lobbyvirksomhed), og oplysningerne offentliggøres kun én gang om året. Ombudsmanden anmodede om, at oplysninger om alle tilfælde blev offentliggjort, og gentog sit tidligere forslag om, at Kommissionen offentliggør oplysninger om enkeltsager mere regelmæssigt.

Ombudsmanden foreslog mange andre praktiske foranstaltninger. Hun foreslog, at hvis Kommissionen pålægger en tidligere medarbejder betingelser, bør den pågældende person informere sin fremtidige arbejdsgiver. Emily O'Reilly foreslog endvidere, at hvis en tidligere ledende medarbejder omfattes af et midlertidigt forbud mod lobbyvirksomhed, bør Kommissionen informere denne persons tidligere kolleger inden for institutionerne. Et yderligere forslag er, at tidligere ledende medarbejders flytninger til den private sektor offentliggøres direkte i åbenhedsregistret.

Ombudsmanden **undersøgte** også, hvordan 15 EU-institutioner og -organer (herunder Europa-Parlamentet, Rådet og Revisionsretten) offentliggør oplysninger, når deres ledende medarbejdere anmoder om godkendelse til at udøve ekstern beskæftigelse, herunder, hvor ofte sådanne oplysninger offentliggøres, og oplysningernes omfang og indhold.

Selv om hun konstaterede en stor bevidsthed blandt de 15 institutioner om betydningen af en streng gennemførelse af regler på dette område, fremsatte Ombudsmanden dog en række forslag til forbedringer. Emily O'Reilly foreslog institutionerne at offentliggøre oplysninger om alle tilfælde, hvor de vurderer en anmodning om at påbegynde ekstern beskæftigelse, og at når den tidligere medarbejder flytter til en organisation i åbenhedsregistret, bør de offentliggjorte oplysninger om deres sag omfatte et link til organisationens opførelse i åbenhedsregistret.

## 2.3. Aktindsigt i dokumenter

Hasteproceduren for aktindsigt i dokumenter blev formelt iværksat i februar og blev hurtigt en vigtig del af undersøgelsen af sager. Som led i ordningen beslutter kontoret senest fem arbejdsdage efter modtagelsen af en klage, om den kan undersøges, og tilstræber at nå frem til en afgørelse inden for 40 dage.

En belgisk NGO anvendte proceduren i forbindelse med en anmodning om aktindsigt til Det Europæiske Forsvarsagentur (EDA). **Undersøgelsen** førte til, at dokumenterne (vedrørende lobbyvirksomhed i forbindelse med det europæiske forsvarsforskningsprogram) blev udleveret, og at EDA foretog forbedringer af sine procedurer og systemer med hensyn til behandling af og reaktion på aktindsigt.

Undertiden forhindrer den berørte institution de facto aktindsigt i et dokument ved at være længe om at besvare den oprindelige anmodning. Dette skete, da en tysk borger anmodede om aktindsigt i briefing dokumenter til møder mellem EU-kommissæren med ansvar for budget og menneskelige ressourcer og tredjeparter. Klageren henvendte sig til Ombudsmanden, da Kommissionen ikke havde truffet afgørelse om anmodningen efter mere end et år. I forbindelse med **undersøgelsen** oplyste Kommissionen, at den stadig ikke kunne tage stilling til anmodningen, hvilket foranledigede Ombudsmanden til at fremsætte en henstilling vedrørende urimelig forsinkelse.



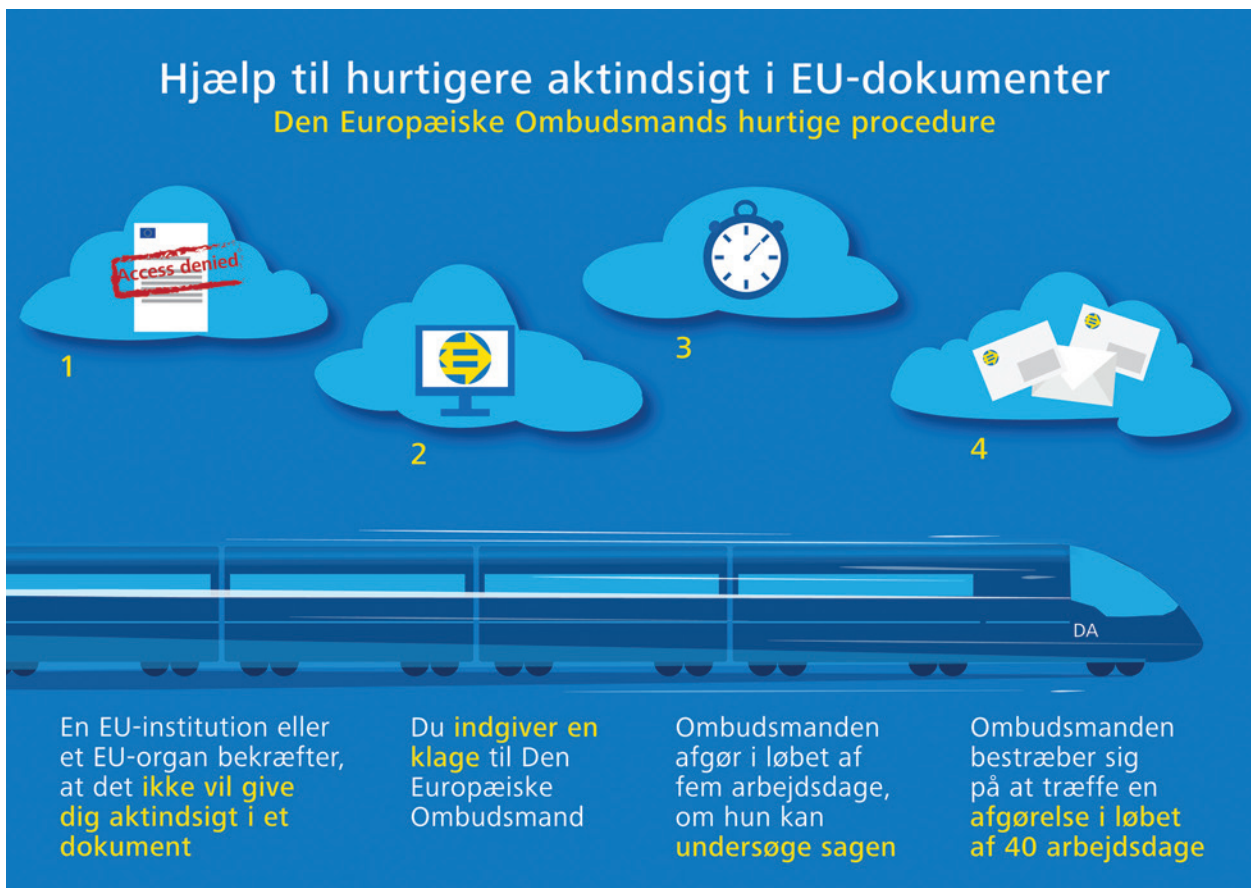
### European Ombudsman

.@EUOmbudsman inquiry on contacts with the defence industry: @EUDefenceAgency gives access to documents and improves #transparency procedures [https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision-faces/en/98631/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision-faces/en/98631/html.bookmark...)

Den Europæiske Ombudsmands undersøgelse af Det Europæiske Forsvarsagenturs kontakter med forsvarsindustrien: Agenturet giver aktindsigt i dokumenter og forbedrer gennemsigtighedsprocedurer.

Kommissionen udleverede derpå dokumenter fra 12 møder, hvilket Ombudsmanden anså for at være en passende foranstaltning.

Efter endnu en undersøgelse tilskyndede Emily O'Reilly Kommissionen til at anvende en pragmatisk og borgervenlig tilgang til gennemsigtighed for at undgå at give et fejlagtigt indtryk af hemmeligholdelse. Kommissionen havde givet en journalist delvis aktindsigt i dokumenter vedrørende et EU-projekt med henblik på at etablere gratis wi-fi-hotspots i byer. Ombudsmanden **fandt**, at de overstregninger, som



Kommissionen havde foretaget i dokumenterne, ikke var — som Kommissionen sagde — omfattet af klagerens anmodning. Emily O'Reilly foreslog imidlertid, at når kun en lille del af et dokument ikke er omfattet af det, der anmodes om i klagen, bør Kommissionen i fremtiden overveje ganske enkelt også at offentliggøre disse oplysninger.

Ombudsmanden fremsatte også en [henstilling](#) vedrørende Kommissionens afslag på at give aktindsigt i dokumenter vedrørende anvendelsen af GMO'er som fødevarer og foderstoffer. Greenpeace, en ikkestatslig organisation, anmodede Kommissionen om at give den aktindsigt i dokumenter med de forskellige muligheder, som Kommissionen havde overvejet, inden den fremlagde sit forslag, samt dokumenter vedrørende den måde, hvorpå den mulighed, som blev fremlagt i dette forslag, blev udvalgt.

En yderligere sag søger at få afklaret, hvornår e-mails kan betragtes som dokumenter med henblik på anmodninger om aktindsigt. I denne [undersøgelse](#) anmodede Ombudsmanden Kommissionen om at præcisere sin interne politik for, hvornår medarbejderes e-mails betragtes som dokumenter, og svare på Ombudsmandens opfattelse, at aktindsigt i medarbejderes e-mails kunne være nødvendig ved behandlingen af anmodninger om aktindsigt i EU-dokumenter.

## 2.4. Grundlæggende rettigheder

Ombudsmanden behandler løbende klager vedrørende grundlæggende rettigheder såsom ligestilling og ikkeforskelsbehandling. En medarbejder hos Den Europæiske Investeringsbank (EIB) henvendte sig til Ombudsmanden for at klage over kønsdiskrimination i banken. Klageren havde indgivet en indberetning i henhold til bankens politik for whistleblowing, hvoraf det fremgik, at banken ikke gav kvinder de samme muligheder som mænd for adgang til lederstillinger. Ombudsmanden fandt, at EIB havde været for længe om at svare på klagerens indberetning, og anmodede EIB om at skærpe sin politik for whistleblowing, hvilket EIB indvilligede i at gøre. Ombudsmanden opfordrede endvidere banken til at gøre en større indsats for at opnå en ligelig fordeling af både mænd og kvinder i lederstillinger og tilstræbe et højere mål end det nuværende på 33 % kvinder i lederstillinger senest i 2021.

I slutningen af 2018 fulgte Ombudsmanden op på en tidligere undersøgelse af, om de grundlæggende rettigheder overholdes, når medlemsstaterne gennemfører EU's samhørighedspolitik. Emily O'Reilly spurgte Kommissionen om, hvilke skridt den har taget til at hjælpe medlemsstaterne med at indføre foranstaltninger til at undersøge klager vedrørende de europæiske struktur- og investeringsfonde. Da undersøgelsen vedrørte spørgsmålet om, hvordan EU-midler anvendes i medlemsstaterne, opfordrede Ombudsmanden ligeledes medlemmer af det europæiske netværk af ombudsmænd til at se nærmere på, hvordan deres regeringer gennemfører reglerne.

I begyndelsen af 2018 klagede to fagforeninger til Ombudsmanden over en meddelelse og et arbejdsdokument fra Europa-Kommissionen om lufttrafikstyring. Klagerne var af den opfattelse, at den grundlæggende strejkeret ikke blev respekteret, og at Kommissionen ikke havde beføjelse til at handle på dette område. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen ved på en ikkebindende måde at tilskynde medlemsstaterne til at anvende visse former for praksis i tilfælde af strejke ikke havde overskredet sit strenge kompetenceområde. Hun fandt heller ikke dokumentation for, at nogen af de former for praksis, som Kommissionen havde tilskyndet til, krænkede den grundlæggende strejkeret.



### European Ombudsman

.@EIB accepts our recommendations on how to better handle gender discrimination and equal opportunity concerns. We have also suggested they work toward a more balanced gender representation at management level <https://europa.eu/!Rq33HH>

Den Europæiske Investeringsbank accepterer vores henstillinger til, hvordan bekymringer over kønsdiskrimination og lige muligheder kan håndteres bedre. Vi har også foreslået, at EIB arbejder hen imod en mere ligelig kønsfordeling på ledelsesniveau.

## 2.5. Ethiske spørgsmål

Det er en del af Ombudsmandens arbejde at gøre EU-institutionerne bevidste om, hvordan de — eller deres handlinger — opfattes af offentligheden. I denne ånd og på grundlag af en [klage](#) fra en NGO, der arbejder med gennemsigtighed og har base i Bruxelles, anmodede Emily O'Reilly formanden for Den Europæiske Centralbank (ECB), Mario Draghi, om at suspendere sit medlemskab af »Group of Thirty« (G30), en privat organisation, der består af direktører for store private banker og centralbanker samt personer fra den akademiske verden. Da nogle af G30-medlemmerne er direktører for banker, der er underlagt direkte eller indirekte tilsyn af ECB, fandt Ombudsmanden, at ECB-formandens fortsatte medlemskab af G30 kunne undergrave offentlighedens tillid til bankens uafhængighed. ECB afviste at gennemføre Ombudsmandens forslag. Emily O'Reilly beklagede bankens holdning, men udtrykte det håb, at hendes henstilling ville tilskynde til større bevidsthed om sådanne spørgsmål i fremtiden.



### European Ombudsman

O'Reilly: Interactions with the G30 should be as transparent as possible and not based on membership which undermines the transparency steps @ECB has made in recent years <http://europa.eu/!hx39Dd>

“It is important to demonstrate to the public that there is a clear separation between the ECB as supervisor and the finance industry which is affected by its decisions.”

Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: Kontakter med G30 bør være så gennemsigtige som muligt og ikke være baseret på medlemskab, som underminerer de gennemsigtigheds tiltag, som Den Europæiske Centralbank har truffet i de senere år.

»Det er vigtigt at vise offentligheden, at der er en klar skillelinje mellem ECB som tilsynsførende og den finansielle sektor, der berøres af dens afgørelser.« Emily O'Reilly

Ombudsmanden glædede sig over Kommissionens meddelelse i begyndelsen af 2018 om, at den ville begynde at offentliggøre oplysninger om kommissærers rejseudgifter hver anden måned. Kommissionens tiltag kom, da Ombudsmanden [undersøgte](#) en klage fra en NGO, der arbejder med gennemsigtighed, Access Info Europe, vedrørende spørgsmålet om, hvordan Kommissionen behandlede anmodninger om aktindsigt i kommissærers rejseudgifter i 2016. I sin afgørelse om afslutning af sagen kaldte Ombudsmanden den nye offentliggørelsespolitik »et meget positivt skridt mod større gennemsigtighed på dette område«.

I kølvandet på #MeToo-bevægelsen besluttede Ombudsmanden at se nærmere på, hvilke politikker for bekæmpelse af chikane EU's forvaltning har indført. Hun skrev til 26 EU-institutioner og -agenturer og anmodede om nærmere oplysninger om politikkerne, hvordan de gennemføres, om der er modtaget klager over chikane, og hvordan de har behandlet dem. Den bedste praksis, som Ombudsmanden har kortlagt, omfatter oplysningsaktiviteter, uddannelse, risikovurdering, overvågning af politikker og rehabiliteringsforanstaltninger. Ombudsmanden bemærker generelt, at alle EU-medarbejdere, uanset deres status, bør beskyttes mod chikane, og at denne beskyttelse bør omfatte handlinger begået af alle personalekategorier.

Ombudsmanden fremsatte ligeledes specifikke [forslag](#) til Europa-Parlamentet om, hvordan det kan styrke sine procedurer for behandling af klager over chikane. Dette var foranlediget af en klage fra en medarbejder i en politisk gruppe i Parlamentet over den tid, som Parlamentets rådgivende udvalg havde brugt på at vurdere dennes chikanesag. Ombudsmanden bemærkede, at mangler i procedurerne kan have en negativ virkning på procedurer til bekæmpelse af chikane på tværs af EU-forvaltningen generelt, og foreslog, at Parlamentet udarbejdede retningslinjer for tidsfristen for det rådgivende udvalgs færdigbehandling af de enkelte sager.

## 2.6. EU-agenturer og andre organer

Ud over at indlede klagebaserede undersøgelser eller undersøgelser på eget initiativ tilstræber Ombudsmanden at påvirke ændringer i EU's institutioner på anden måde, herunder ved at deltage i offentlige høringer, der berører hendes arbejdsområde. Emily O'Reilly [skrev](#) til Kommissionens formand Jean-Claude Juncker i begyndelsen af 2018 med forslag vedrørende gennemsigtigheden af EU's risikovurderingsmodel i fødevarerekæden. Blandt hendes forslag var, at Den Europæiske Fødevarsikkerhedsautoritet hurtigst muligt skulle offentliggøre dagsordenerne og mødereferaterne vedrørende risikovurdering. Hun bemærkede endvidere, at den offentlige interesse i, at videnskabelige undersøgelser er robuste, normalt overtrumfer de forretningsmæssige interesser i at få videnskabelige resultater beskyttet.

I forlængelse af sin undersøgelse på eget initiativ af, hvordan Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) behandler interaktioner med lægemiddelvirksomheder, inden disse virksomheder indsender ansøgninger om markedsføringstilladelse, iværksatte Ombudsmanden en [offentlig høring](#) om spørgsmålet i oktober 2018. Som led i høringen blev der anmodet om holdninger til, om disse »aktiviteter før indsendelse« er tilstrækkeligt gennemsigtige, og om der er behov for øget gennemsigtighed i forbindelse med den videnskabelige rådgivning, som EMA yder til virksomheder, der udvikler lægemidler. Høringen løb indtil udgangen af januar 2019.

En [undersøgelse](#) af, hvordan Det Europæiske Luftfartssikkerhedsagentur (EASA) behandler sikkerhedsrapporter, resulterede i, at agenturet ændrede sin praksis, således at de personer, der indberetter sikkerhedsproblemer, modtager feedback om, hvorvidt EASA har beføjelse til at handle i forbindelse med de rejste problemstillinger. Politikændringen kom, efter at en flymekaniker havde henvendt sig til Ombudsmanden, da han ikke havde modtaget feedback om en sikkerhedsrapport, han havde indgivet.

En erhvervsvirksomhed henvendte sig til Ombudsmanden, efter at Forvaltningsorganet for Forskning (REA) forsøgte at tilbagesøge en del af det bidrag, der var betalt til virksomheden i forbindelse med et EU-finansieret projekt. Efter Ombudsmandens [indgriben](#) erkendte REA, at dets oprindelige forklaring i forbindelse med klagen med hensyn til, hvorfor det ønskede at tilbagesøge midlerne, ikke havde været tilstrækkelig klar, og tilbød klageren endnu en mulighed for at redegøre for spørgsmål, som REA havde rejst.



### European Ombudsman

How does [@EMA\\_News](#) engage with medicine producers before they apply for EU market authorisations? We invite you to comment by 31 January 2019 <https://europa.eu/!XY76tj>

Hvordan er Det Europæiske Lægemiddelagentur i kontakt med lægemiddelproducenter, inden de ansøger om EU-markedsføringstilladelse? Vi opfordrer dig til at fremsætte bemærkninger senest den 31. januar 2019.

## 2.7. EU-kontrakter og -tilskud

Hvert år behandler Ombudsmanden flere sager vedrørende EU-midler. Selv om Europa-Kommissionen med rette sikrer, at midlerne tildeles og anvendes korrekt, opstår der undertiden misforståelser eller vanskeligheder i forbindelse med denne kontrolprocedure.

I en [sag](#) henvendte ejeren af en kroatisk virksomhed, der var en del af et konsortium, som gennemførte et EU-finansieret projekt, sig til Ombudsmanden, efter at Kommissionen havde søgt at tilbagesøge flere midler, end virksomheden havde modtaget. Efter Ombudsmandens indgriben indvilligede Kommissionen i at nedsætte det beløb, som den ville tilbagesøge, med over 300 000 EUR. Den undskyldte imidlertid ikke over for klageren, og den efterkom heller ikke en anden af Ombudsmandens henstillinger, som var at gennemgå et aspekt af dens revisionsresultater. Ombudsmanden foreslog, at Kommissionen fremover sikrer, at dens handlinger ved håndhævelsen af finansielle bestemmelser er rimelige og forholdsmæssige og bedre afspejler de værdier, som EU er baseret på.

En yderligere [undersøgelse](#) vedrørende midler blev indledt, da Den Europæiske Universitetssammenslutning (EUA) klagede til Ombudsmanden, fordi Kommissionen havde afslået at betale omkostninger (83 000 EUR), som organisationen havde afholdt i forbindelse med ALFA-PUENTES-projektet — et projekt til fremme af den regionale integration i Latinamerika. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen ikke havde givet en tilstrækkelig begrundelse for sit afslag på at betale beløbet til EUA, og anmodede den om at gøre dette. Som reaktion herpå drøftede Kommissionen spørgsmålet med klageren igen og indvilligede i at betale omkostningerne.



EUA welcomes the European Ombudsman's decision and looks forward to keep working with its [#LatinAmerican](#) partners <https://eua.eu/component/tags/tag/65-latin-america-the-caribbean.html> ...

Den Europæiske Universitetssammenslutning glæder sig over Den Europæiske Ombudsmands afgørelse og ser frem til fortsat at arbejde sammen med sine latinamerikanske partnere.

En anden [sag](#) vedrørte Europa-Kommissionens beslutning om at tilbagesøge midler, der var ydet til en tysk ikkestatslig organisation under EU's LIFE+-program. Kommissionen var af den opfattelse, at de pågældende midler udgjorde profit for NGO'en, og ønskede at tilbagesøge 214 707 EUR. Klageren anfægtede Kommissionens opfattelse og henvendte sig til Ombudsmanden. I forbindelse med undersøgelsen indvilligede Kommissionen i ikke længere at forsøge at tilbagesøge midlerne.

## 2.8. Borgernes deltagelse i EU's politiske beslutningsproces

EU, som har 24 officielle sprog og mere end 500 millioner borgere, er forpligtet til at respektere og beskytte den sproglige mangfoldighed. Derved får de sprog, som EU-institutionerne anvender i kommunikationen med offentligheden, stor betydning. Al EU-lovgivning skal offentliggøres på alle de officielle sprog, men uden for disse specifikke tilfælde har EU-institutionerne et vist spillerum med hensyn til, hvilke sprog der anvendes i specifikke situationer.

Der er imidlertid inkonsekvens på tværs af institutionerne med hensyn til, hvornår og hvordan de anvender sprogpolitik, idet institutionernes websteder giver særlig anledning til bekymring. Ombudsmanden gennemførte en offentlig høring fra juli til september, hvor der blev anmodet om bemærkninger til, hvordan EU-institutionerne bedst kan kommunikere med offentligheden. I forbindelse med høringen blev der modtaget 286 svar, hvoraf langt størstedelen kom fra enkeltpersoner (247), mens tre kom fra medlemsstater og to fra EU-agenturer. En analyse af svarene vil blive offentliggjort på Ombudsmandens websted i 2019.

Borgernes deltagelse i den politiske beslutningsproces afhænger af, at de har rettidig adgang til relevante oplysninger. Én sag vedrørende aktindsigt i dokumenter illustrerer dette godt — en dyrerettigheds-NGO henvendte sig til Ombudsmanden, efter at Kommissionen havde afslået at give aktindsigt i dokumenter vedrørende de beregninger, der var foretaget for at anslå anvendelsen af dyr i et udkast til en konsekvensanalyse. Analysen blev foretaget som led i en ændring af EU's lovgivning om godkendelse og vurdering af kemikalier (REACH). I forbindelse med undersøgelsen udleverede Kommissionen dokumenterne — et skridt, som også var i overensstemmelse med en nylig afgørelse fra Den Europæiske Unions Domstol om aktindsigt i dokumenter vedrørende lovgivningsinitiativer.

Ombudsmanden opretholdt sin stærke støtte til det europæiske borgerinitiativ (ECI) — hvorefter Europa-Kommissionen skal overveje lovgivning om et spørgsmål, der har indsamlet over én million underskrifter fra mindst syv medlemsstater. I en tale til markering af ECI-dagen bemærkede Emily O'Reilly, at hendes kontor ville overvåge, hvordan den planlagte nye lovgivning om ECI gennemføres.



**European Ombudsman**

What do you think about the use of languages in the EU institutions? We have launched a public consultation and look forward to receiving your views: <http://europa.eu/lgt39KW>



Hvad mener du om anvendelsen af sprog i EU's institutioner? Vi har iværksat en offentlig høring og ser frem til at modtage dine bemærkninger.



Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, sammen med Kommissionens førstestæformand, Frans Timmermans, formanden for Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg, Georges Dassis, og viceminister for det bulgarske formandskab for Rådet for Den Europæiske Union, Monika Panayotova, under ECI-dagen i 2018.

3.

---

# Kommunikation og samarbejde

## 3.1. Kommunikation

Ombudsmandens kontor afsluttede to vigtige skridt i 2018 som en del af sit vedvarende mål om at øge sin synlighed. Det første var en gennemgang af webstedet, hvor den nye version gik live i juli. Det nye websted er mere brugervenligt med en bedre søgefunktion, således at sagerne er arrangeret efter emne, format og dato. Vigtige undersøgelser, publikationer og arrangementer gives en fremtrædende placering for at gøre det muligt for brugeren hurtigt at få et indtryk af kontorets aktiviteter.

Ombudsmanden lancerede endvidere en ny video for på en enkel måde at formidle et billede af arten af sit arbejde. Videoen sætter fokus på tre typer af områder, som Ombudsmanden kan undersøge — adgang til oplysninger, problemer med EU-finansiering og gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed. De særskilte undersøgelsesområder er også opdelt i tre meget korte videoer, som let kan deles på sociale medier.

Kontorets Twitterkonto — @EUOmbudsman — oplevede en stigning på 17 % i antallet af følgere i løbet af året, mens antallet af følgere i forbindelse med LinkedIn-kontoen steg med 13 %. På platforme, hvor Ombudsmanden senest har udvidet sin tilstedeværelse, f.eks. Instagram, var der en stor stigning (61 %) i antallet af følgere, mens antallet af læsere på Ombudsmandens side på Medium steg med 40 %.

Ombudsmanden lancerede prisen for god forvaltning 2019 i oktober som opfølgning på den meget vellykkede første udgave af prisen, hvor der var nomineret projekter fra en lang række af EU's institutioner, organer og agenturer. Nomineringer til prisen kan foretages af EU-medarbejdere eller af virksomheder, foreninger eller civilsamfundsgrupper. Ved indkaldelsen af nomineringer bemærkede Ombudsmanden, at »en formel anerkendelse af dette arbejde bidrager til at dele bedste praksis på tværs af institutionerne«, og at hun håbede, at det ville tjene som inspiration for fremtidige projekter. En prisuddelingsceremoni vil finde sted i juni 2019.



Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, taler med en gruppe unge europæere i forbindelse med Det Europæiske Ungdomsarrangement 2018 i Strasbourg i juni.

Det var Ombudsmandens kontor en stor fornøjelse at deltage i Det Europæiske Ungdomsarrangement 2018, som samlede tusinder af unge over to dage i Strasbourg i juni. I arrangementet deltog flere medarbejdere, som forklarede, hvordan kontoret hjælper borgerne, og hvordan det fremmer sit arbejde på sociale medier. Emily O'Reilly holdt en åbningstale, hvori hun mindede de unge om stemmebeføjelsen. Hun tilskyndede dem til at se valget til Europa-Parlamentet som en chance for at udnytte denne beføjelse til at påvirke de beslutninger, der træffes på EU-plan.




**European Ombudsman**

There are many dedicated #EU public servants out there making that extra effort to help citizens. Give them the acknowledgement they deserve by nominating them for our 'Good Administration Award 2019' here: <http://europa.eu/!Hq47rx> #EOAward



Der er mange dedikerede EU-tjenestemænd derude, der gør en ekstra indsats for at hjælpe borgerne. Giv dem den anerkendelse, de fortjener, ved at nominere dem til vores pris for god forvaltning 2019.




**European Ombudsman**

The #EYE2018 in #Strasbourg is starting. Join the @EUombudsman team to meet the Ombudsman herself & find out what her office can do for citizens and to share your wish list for the #FutureofEurope



Det Europæiske Ungdomsarrangement i Strasbourg starter: Slut dig til Den Europæiske Ombudsmands team for at møde Ombudsmanden selv og finde ud af, hvad hendes kontor kan gøre for borgerne, og for at dele din ønskeseddel for Europas fremtid.

## 3.2. Forbindelser med EU's institutioner

### 3.2.1. Europa-Parlamentet

Ombudsmanden værdsætter i høj grad den stærke forbindelse med Europa-Parlamentet. Dets medlemmer vælger Ombudsmanden, der arbejder for at hjælpe borgere, som oplever problemer med EU's forvaltning. I 2018 talte Ombudsmanden på Parlamentets plenarmøde og udvekslede synspunkter med flere udvalg, herunder Udvalget for Andragender, Retsudvalget, Udvalget om International Handel, Udvalget om Konstitutionelle Anliggender og Budgetkontroludvalget. Ombudsmanden mødtes med formanden, Antonio Tajani, og holdt møder med en række medlemmer af Europa-Parlamentet, som repræsenterede alle større politiske grupper. Ombudsmanden ser frem til at videreføre den produktive forbindelse med det nyalgte Parlament i 2019.



Den Europæiske Ombudsmand overrækker sin årsberetning 2017 til formanden for Europa-Parlamentet, Antonio Tajani.

### 3.2.2. Udvalget for Andragender

En løbende dialog med Udvalget for Andragender er afgørende for et effektivt system til at afhjælpe bekymringer hos borgere, som henvender til udvalget eller Ombudsmanden for at få vejledning og hjælp. Ombudsmanden behandler klager over EU's institutioner, organer og agenturer, mens Udvalget for Andragender behandler andragender vedrørende EU's aktivitetsområder i hele Europa. I 2018 arbejdede udvalget samtidigt med flere sager vedrørende Ombudsmandens arbejde. Det glædede Ombudsmanden, at hun kunne regne med en stærk støtte fra medlemmer af udvalget, der repræsenterer alle politiske grupper, og hun ser frem til at samarbejde med det nyoprettede udvalg.



#### PETI Committee Press

Joint [@EP\\_Petitions](#) & [@EPInstitutional](#) report on the [#transparency](#) of legislative discussions in the preparatory bodies of the Council ([@EUombudsman](#)'s strategic inquiry) was approved with 31 votes and 3 abstentions.

Fælles rapport fra Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender og Udvalget om Konstitutionelle Spørgsmål om en særlig beretning fra Den Europæiske Ombudsmand. Den vedrører hendes strategiske undersøgelse af gennemsigtigheden af de lovgivningsmæssige drøftelser i de forberedende organer under Rådet for Den Europæiske Union. Den fælles rapport blev godkendt med 31 stemmer for og 3 hverken for eller imod.

### 3.2.3. Europa-Kommissionen

Europa-Kommissionen fører tilsyn med størstedelen af EU's administrative arbejde og er genstand for stor offentlig opmærksomhed. Som den største EU-institution med en enorm indflydelse på millioner af borgeres liv er det naturligt, at en stor del af klagerne til Ombudsmanden vedrører Kommissionens arbejde. Med henblik på at formidle europæernes bekymringer mødtes Ombudsmanden med Kommissionens formand, Jean-Claude Juncker, og flere kommissærer i 2018. Kommissionen har allerede imponerende høje standarder inden for offentlig forvaltning. Der er dog mange områder, der stadig bør forbedres. Et regelmæssigt, åbent og ærligt arbejdsforhold mellem de to institutioners tjenestegrene er derfor den mest effektive form for samarbejde.



Emily O'Reilly sammen med Jean-Claude Juncker, Europa-Kommissionens formand.

### 3.2.4. Andre institutioner, agenturer og organisationer

Ombudsmanden opretholder også relationer med de andre EU-institutioner, -organer og -agenturer for at iagttage og støtte den administrative kultur og det interinstitutionelle samarbejde. I 2018 var Ombudsmanden i tæt kontakt med Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS), Den Europæiske Centralbank (ECB), Den Europæiske Investeringsbank (EIB), Den Europæiske Revisionsret og flere agenturer. Stærke relationer med alle EU's institutioner, organer og agenturer er et vigtigt element i Ombudsmandens strategi »Hen imod 2019« for at skabe en mere åben og serviceorienteret EU-forvaltning til fordel for alle, som bor i EU.



#### European Court of Auditors

Thank you @EUombudsman Emily O'Reilly for her 1st visit to @EUauditors. Fruitful exchange of ideas with President & Members, with presentation to staff incl Q&A. Sound EU governance at the heart of both institutions & key for maintaining citizens' trust. <https://www.eca.europa.eu/en/Pages/NewsItem.aspx?nid=10043> ...



Tak til Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, for det første besøg hos Den Europæiske Revisionsret. Der fandt en frugtbar udveksling af idéer sted med Revisionsrettens formand og medlemmer og en præsentation for medarbejdere, som omfattede en spørgerunde. Begge institutioner er kendetegnet ved en sund EU-forvaltning, hvilket er afgørende for at opretholde borgernes tillid.

### 3.2.5. FN's konvention om handicappedes rettigheder

Som en del af [EU's rammer](#) beskytter, fremmer og overvåger Ombudsmanden EU-forvaltningens gennemførelse af [FN's konvention om handicappedes rettigheder](#) (UNCRPD). I september overtog Ombudsmanden formandsposten for EU's rammer i et år.

I sin strategiske undersøgelse af behandlingen af personer med handicap i forbindelse med [EU's fælles sygeforsikringsordning](#) (JSIS) [henstillede](#) Ombudsmanden til, at Kommissionen reviderede bestemmelserne vedrørende JSIS for at sikre overholdelse af UNCRPD. Ombudsmanden identificerede endvidere en række systemiske problemstillinger vedrørende beskyttelsen af handicappedes rettigheder og fremsatte en række forslag. Hun udarbejdede endvidere en [rapport](#) om sin høring målrettet foreninger af EU-personale med handicap — eller hvis familiemedlemmer har et handicap — og Det Europæiske Handicapforum.

Ombudsmanden afsluttede sin strategiske undersøgelse af [tilgængeligheden af Kommissionens websteder](#) og onlineværktøjer for personer med handicap. Hun var overbevist om, at Kommissionen tog skridt til at forbedre webtilgængeligheden og fremsatte en række [forslag](#) med henblik herpå. Eksempelvis foreslog hun, at Kommissionen stiller webindhold til rådighed i tilgængelige formater, som opfylder højere internationale standarder i forbindelse med en lang række websteder, vedtager en handlingsplan om webtilgængelighed og indfører obligatorisk uddannelse i webtilgængelighed for alle ansatte, der arbejder med websteder.

I december fremsatte Ombudsmanden henstillinger i forbindelse med en fælles undersøgelse af to klager vedrørende [tilgængelighed for synshæmmede deltagere i udvælgelsesprøver afholdt af Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor \(EPSO\)](#). Hun [anmodede](#) EPSO om at sikre, at kontorets onlineansøgningskema til udvælgelsesprocedurer er i fuld overensstemmelse med tilgængelighedskravene for synshæmmede deltagere. Hun opfordrede endvidere til en rettidig indførelse af teknologiske hjælpemidler til deltagere i computerbaserede prøver, som finder sted i testcentre rundt om i verden.

Som opfølgning på sin undersøgelse på eget initiativ om gennemførelse af EU's samhørighedspolitik i overensstemmelse med de grundlæggende rettigheder [skrev](#) Ombudsmanden til Kommissionen vedrørende kravet om, at medlemsstaterne skal indføre effektive klagemekanismer i forbindelse med de europæiske struktur- og investeringsfonde. Hun spurgte eksempelvis om, hvilke foranstaltninger Kommissionen har truffet for at bistå medlemsstaterne med at indføre sådanne ordninger, og hvordan den har overvåget medlemstaternes overholdelse af denne forpligtelse.

Ombudsmanden skrev endvidere til Kommissionen med hensyn til Europaskolerne og børn med handicap. Hun anmodede Kommissionen om at tage de nødvendige skridt til at sikre, at forældre til børn med særlige undervisningsbehov, som er udelukket fra Europaskolerne, ikke skal bidrage til deres børns undervisningsudgifter.



#### European Ombudsman

Recommendation: [#EU](#) should recognise 'serious illness' in staff with [#disabilities](#) in line with [#UNCRPD](#) recommendations <http://europa.eu/!Hq48YK>

Henstilling: EU bør anerkende »alvorlig sygdom« hos personale med handicap i overensstemmelse med henstillingerne i FN's konvention om handicappedes rettigheder.

### 3.3. Det europæiske netværk af ombudsmænd

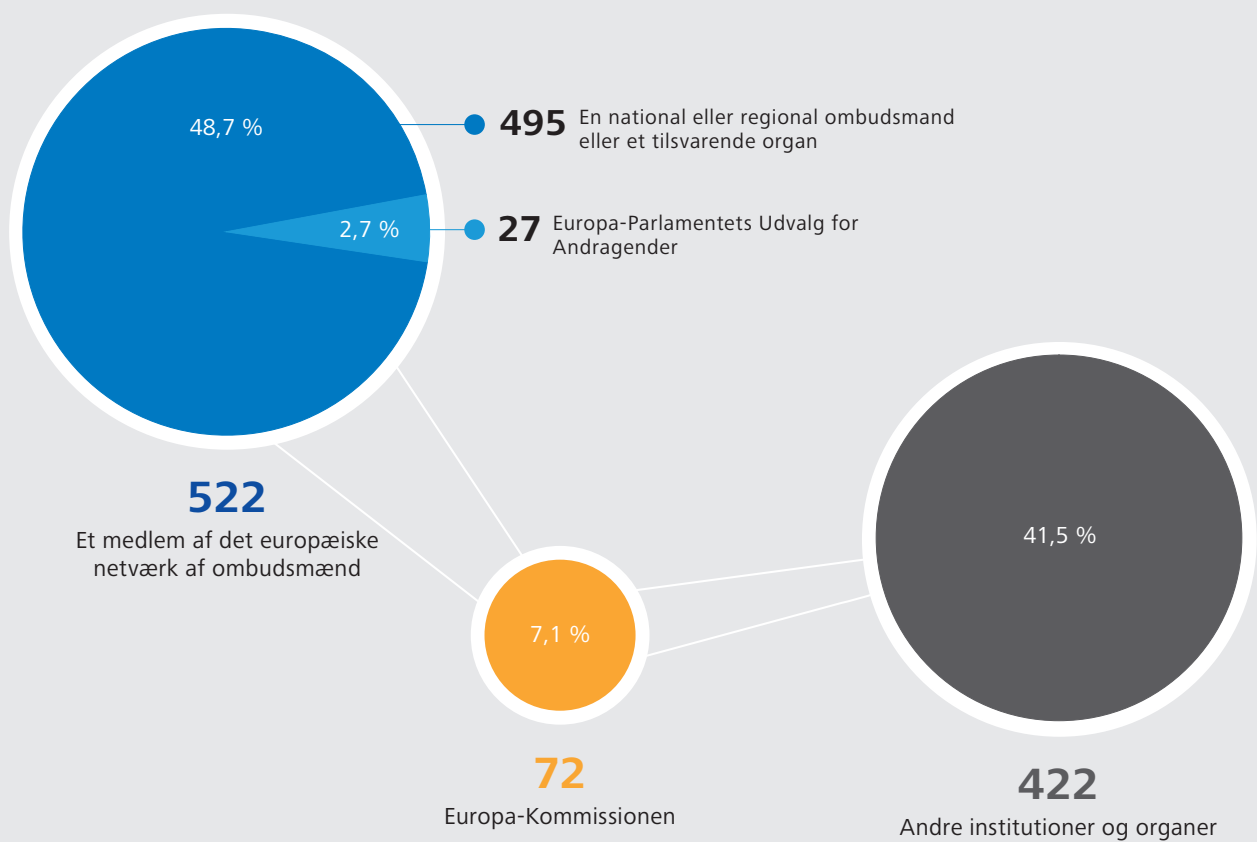


Paneldeltagerne i den første drøftelse på konferencen i 2018 i det europæiske netværk af ombudsmænd (venstre mod højre): Emily O'Reilly, Den Europæiske Ombudsmand, Andreas Pottakis, græsk ombudsmand, Georges Dassis, formand for Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg, Shada Islam, ordstyrer, Reinier van Zutphen, national ombudsmand i Nederlandene, Ulrike Guérot, professor i europæisk politik og demokratistudier, og Adam Bodnar, ombudsmand i Polen.

Det største arrangement i det europæiske netværk af ombudsmænd (ENO) — som består af 96 kontorer i 36 europæiske lande samt Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender — var en konference i marts, der samlede hele netværket samt organisationer og journalister med base i Bruxelles. Det første møde behandlede et tema, der er af central betydning for ombudsmænds arbejde alle steder — hvordan samfundet kan gøres retfærdigt og inklusivt. Emily O'Reilly udstak rammerne ved at opfordre ombudsmænd til at bidrage til at virkeliggøre den nyligt aftalte europæiske søjle for sociale rettigheder. Den vigtigste

drøftelse omfattede, hvordan ombudsmænd kan arbejde bedre sammen for at fremme social retfærdighed, hvordan EU-politikken passer ind i den nationale sammenhæng, og hvordan et fremtidigt EU kunne se ud. En senere drøftelse havde fokus på, hvordan ombudsmænd, der undertiden samarbejder med andre organer som f.eks. det EU-finansierede netværk SOLVIT, kan hjælpe borgere, der står over for problemer, fordi en EU-lov ikke håndhæves korrekt. Flere ombudsmænd gjorde opmærksom på grænseoverskridende spørgsmål, f.eks. problemer vedrørende sociale velfærdsydelse.

## Klager oversendt til andre institutioner og organer; klagere rådet til at kontakte andre institutioner og organer af Den Europæiske Ombudsmand i 2018 (i alt 1 016)





Konferencen i 2018 i det europæiske netværk af ombudsmænd.

Som opfølgning på konferencen i marts arrangerede Ombudsmandens kontor et seminar i Bruxelles med deltagelse af kontaktmedarbejdere og kommunikationseksperter fra netværket. På seminaret så man nærmere på, hvordan samarbejdet i netværket kunne udbygges, undersøgte bedste praksis for kontakt med borgerne i dagens hyperforbundne verden og gjorde sig tanker om, hvilken lære der kunne drages af OECD's undersøgelse af ombudsmandsinstitutionernes rolle i åben forvaltning.

Det europæiske netværk af ombudsmænd fortsatte med at fokusere på parallelle undersøgelser og initiativer blandt interesserede ombudsmandskontorer. I begyndelsen af 2018 [afsluttede](#) Ombudsmanden et strategisk initiativ vedrørende gennemførelsen af EU-lovgivning (forordning (EF) nr. 1005/2009) om stoffer, der nedbryder ozonlaget. I sit afsluttende brev bemærkede Emily O'Reilly, at Kommissionen endnu ikke havde bistået medlemsstaterne i forbindelse med deres inspektioner af overholdelse, selv om den har ret til at gøre dette i henhold til denne specifikke lovgivning. Flere nationale ombudsmandskontorer redegjorde for, hvordan EU-retten gennemføres på nationalt plan.

Et andet initiativ, der involverede samarbejde med nationale ombudsmænd, vedrørte, i hvilket omfang Kommissionen evaluerer, om nationale eksportkreditagenturer (nationale organer, der yder finansiel støtte til selskaber, der driver virksomhed på risikofyldte markeder) overholder EU's regler om menneskerettigheder og miljøspørgsmål. De nationale ombudsmænd blev anmodet om at tilkendegive deres syn på spørgsmålet. Undersøgelsen, som blev indledt på grundlag af en klage fra en international koalition af NGO'er, resulterede i en [henstilling](#), da Ombudsmanden fandt, at Kommissionens årlige gennemgang af sådanne agenturer var utilstrækkelig. Spørgsmålet var endvidere omfattet af en høring i Europa-Parlamentets Udvalg om International Handel, hvor medlemmerne støttede Ombudsmandens holdning. Kommissionen indvilligede i at efterkomme Ombudsmandens henstilling, og i forbindelse med undersøgelsens afslutning anmodede Ombudsmanden Kommissionen om at aflægge rapport om dens fremskridt om et år.

Forespørgselsproceduren, hvor Den Europæiske Ombudsmands kontor bistår medlemmerne af det europæiske netværk af ombudsmænd ved at indhente ekspertsvar fra EU-institutionerne om spørgsmål inden for EU-ret, var fortsat en værdifuld ressource for medlemmerne af netværket. Én sådan forespørgsel kom fra det spanske ombudsmandskontor, som skrev til Den Europæiske Ombudsmand vedrørende fælles tilbagesendelsesoperationer, der koordineres af Frontex. Det spanske kontor omtalte visse problemer, herunder, at personer, der skulle repatrieres, ikke blev informeret om, at der findes en klagemekanisme, og at mekanismen hverken var tilgængelig i papirformat eller på det relevante sprog (i dette tilfælde spansk). Forespørgslen førte til, at Frontex gjorde formularen tilgængelig på sit websted og på papir og oversatte den til spansk, albansk, russisk og serbisk.

I forlængelse af sine regelmæssige besøg hos sine nationale ombudsmandskolleger tog Emily O'Reilly i februar til Grækenland, hvor hun blev modtaget af den græske ombudsmand, Andreas Pottakis. I forbindelse med turen mødtes Emily O'Reilly med flere medlemmer af den græske regering og fortalte lokale interessenter og journalister om sit arbejde inden for gennemsigtighed og ansvarlighed i EU. Hun besøgte også flygtningelejren Elaionas nær Athen.



### European Ombudsman

What is the role of Ombudsman Institutions in #OpenGov? How can they persuade governments to be more transparent? We conducted a survey jointly with @OECDgov which we are presenting now and which you can find here: [#ENO2018](http://europa.eu/!Vh33nx)



Hvilken rolle spiller ombudsmandsinstitutionerne i åben forvaltning? Hvordan kan de overtale regeringerne til at være mere gennemsigtige? Sammen med OECD gennemførte vi en undersøgelse, som vi præsenterer nu, og som du kan finde på webstedet for konferencen i 2018 i det europæiske netværk af ombudsmænd.



### Gundi Gadesmann

.@EUombudsman meets with Greek Ombudsman Pottakis and his team in Athens to discuss closer cooperation and best practices in dealing with complaints #ENO2018



Den Europæiske Ombudsmand møder den græske ombudsmand, Andreas Pottakis, og hans team i Athen for at drøfte et tættere samarbejde og bedste praksis med hensyn til behandling af klager.

## 3.4. Ombudsmanden besøger Washington DC



Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, i et møde med direktøren for Office of Congressional Ethics, Omar Ashmawy, i Washington DC.

I december 2018 tog Ombudsmanden på tjenesterejse til Washington DC, hvor hun mødtes med en lang række amerikanske politiske beslutningstagere, tilsynskontorer, NGO'er, tænketanke, akademikere og andre partnere for at høre mere om etik, gennemsigtigheds- og ansvarlighedsstandarder og -regler samt gennemførelsen heraf i den amerikanske forvaltning og kongres. Ombudsmanden drøftede spørgsmål såsom svingdøre, lobbyvirksomhed, beskyttelse af informanter og loven om informationsfrihed, Freedom of Information Act, med forskellige amerikanske kontorer. Emily O'Reilly mødtes med kongresmedlemmer, generalinspektører og særlige undersøgere og holdt en [tale](#) om populisme og tillid i offentligheden hos German Marshall Fund.

**EPWashingtonDC**

.@EUombudsman Emily O'Reilly and @EdwardGLuce discussing #Populism and Trust in Europe at @gmfus. Europe is a convenient scapegoat for populist politicians. Accountable and transparent institutions more essential than ever. #EE2019



Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, og Edward G. Luce (journalist) drøfter populisme og tillid i Europa hos German Marshall Fund i Washington DC. Europa er en bekvem syndebuk for populistiske politikere. Ansvarlige og gennemsigtige institutioner er vigtigere end nogen sinde.

4.

---

Sager og klager:  
Sådan tjener vi  
offentligheden

Det er Den Europæiske Ombudsmands grundlæggende opgave at sikre, at EU's forvaltning tjener den offentlige interesse, og at hjælpe alle dem, der oplever problemer med EU's institutioner. Selv om Ombudsmanden fortsat bruger sine beføjelser til at indlede undersøgelser på eget initiativ, er arbejdet i Ombudsmandens kontor i vidt omfang baseret på klager fra enkeltpersoner, akademikere, virksomheder og andre organisationer.

Ombudsmandens kontor søger løbende at forbedre sine arbejdsmetoder, således at det kan bistå dem, der søger hjælp, så fleksibelt og effektivt som muligt. Dette var et retningsgivende princip bag de reviderede gennemførelsesbestemmelser for behandling af klager, som nu er veletablerede.

Ombudsmandens nye websted, der blev lanceret i 2018, omfatter også et revideret og brugervenligt interface for potentielle klager. Som det er tilfældet med hensyn til kontorets mangfoldige team af sagsbehandlere, afspejler det nye websted ligeledes Ombudsmandens indsats for at bistå dem, der søger bistand, på alle 24 officielle EU-sprog.

Et andet nyt initiativ, der formelt blev lanceret i 2018, er Ombudsmandens hasteprocedure for behandling af klager om aktindsigt i dokumenter, som EU-institutionerne er i besiddelse af. Da disse klager ofte er meget tidsfølsomme, besluttede Ombudsmanden at indføre en mere fleksibel og strømlinet tilgang til behandlingen af dem.

I forbindelse med behandlingen af klager over aktindsigt kontakter Ombudsmandens kontor nu institutionen på et tidligere tidspunkt i processen, når dette er nødvendigt. Det overordnede mål er at træffe en afgørelse inden for 40 dage.

The infographic is titled "Help in accessing EU documents faster" and "European Ombudsman 'Fast-Track'". It features a blue background with a high-speed train at the bottom. The process is shown in four numbered steps: 1. A document with a red "Access Denied" stamp. 2. A computer monitor with a yellow "€" symbol. 3. A clock face. 4. A document with a yellow "€" symbol. Below the train, four text boxes describe the steps: 1. "EU institution/body confirms it will not give you access to a document". 2. "You submit a complaint to the European Ombudsman". 3. "Ombudsman decides within five working days if she can inquire into it". 4. "Ombudsman aims to take a decision within 40 working days".

Har du oplevet problemer med at få aktindsigt i EU-dokumenter? Vi har iværksat en ny hasteprocedure for behandling af klager over aktindsigt.

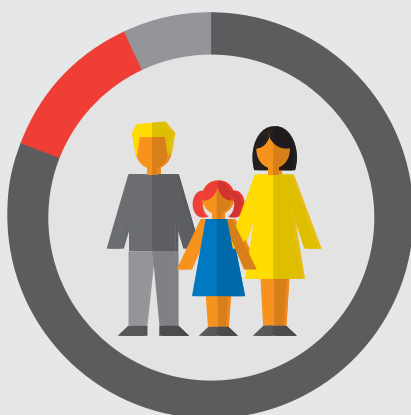
## 4.1. Klagetyper og kilder

### 4.1.1. Oversigt over klager og strategiske undersøgelser

#### Vejledning, klager og undersøgelser i 2018

**17 996**

Borgere, der blev hjulpet af Den Europæiske Ombudsmand i 2018



**14 596**

Rådgivning givet via den interaktive vejledning på Ombudsmandens websted

**2 180**

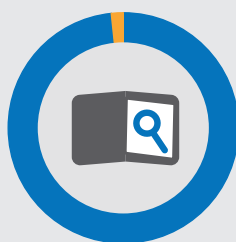
Nye klager behandlet i 2018

**1 220**

Anmodninger om information besvaret af Ombudsmandens tjenestegrene

**490**

Undersøgelser indledt af Den Europæiske Ombudsmand i 2018



**482**

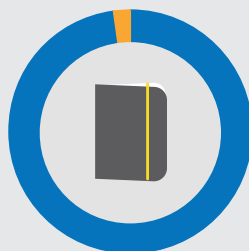
Undersøgelser indledt på grundlag af klager

**8**

Undersøgelser indledt på eget initiativ

**545**

Undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2018



**534**

Undersøgelser på grundlag af klager afsluttet

**11**

Undersøgelser på eget initiativ afsluttet

Mens størstedelen af kontorets arbejde er klagebaseret, foretager Ombudsmanden også bredere strategiske undersøgelser og initiativer, når hun mener, at der er grund hertil. Disse sager indledes på Ombudsmandens eget initiativ, enten hvis hun har

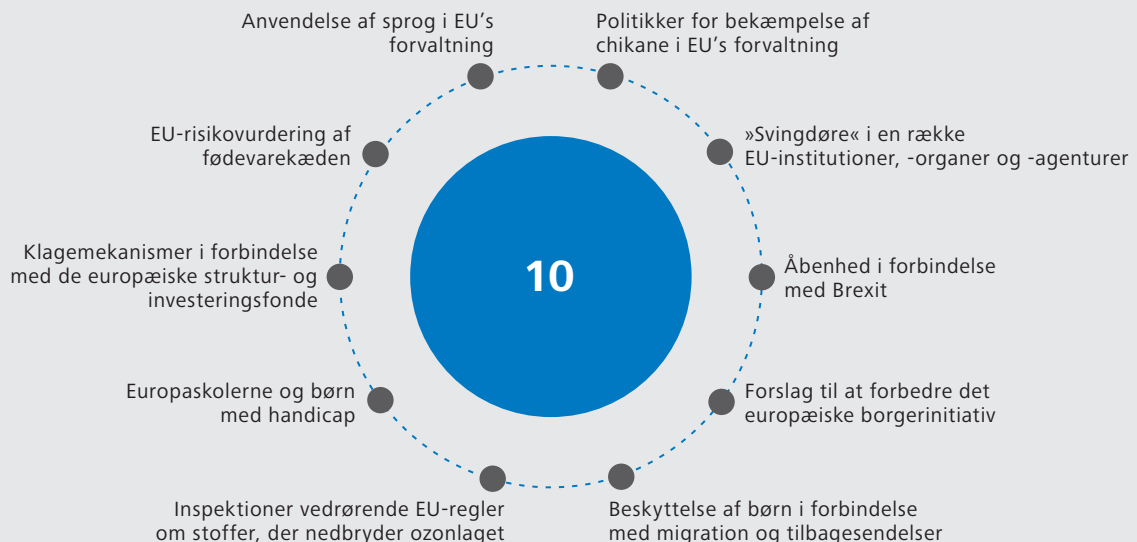
identificeret et systemisk problem, der skal undersøges i offentlighedens interesse, eller hvis hun har modtaget en eller flere klager over et spørgsmål af systemisk relevans.

## Strategisk arbejde i 2018

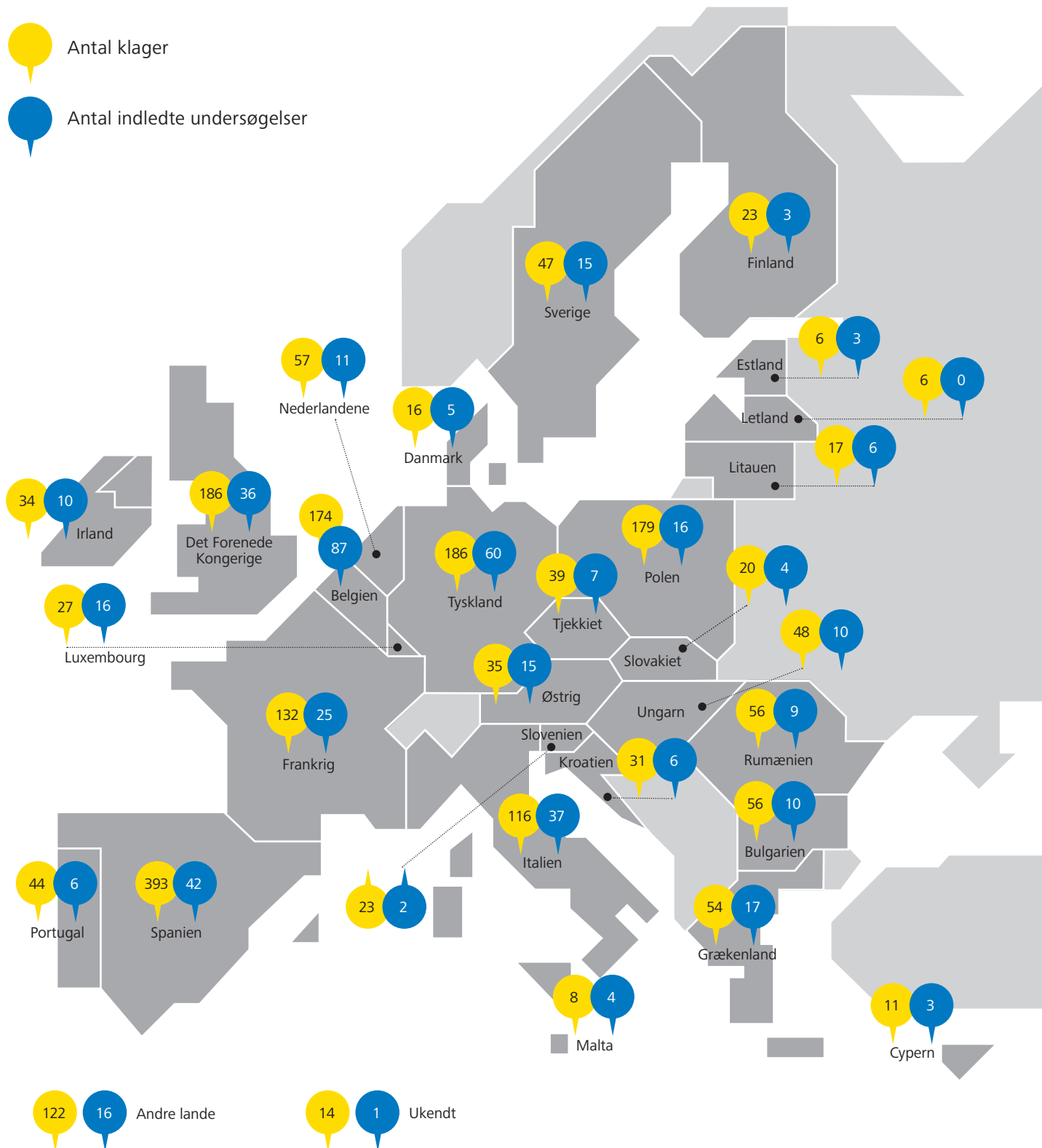
### Strategiske undersøgelser i 2018



### Strategiske initiativer i 2018 (anmodninger om præcisering, ikkeformelle undersøgelser)



## National oprindelse af registrerede klager og undersøgelser indledt af Den Europæiske Ombudsmand i 2018



### 4.1.2. Klager, der falder uden for Ombudsmandens mandat

I 2018 behandlede Ombudsmanden 1 300 klager, som ikke faldt inden for hendes mandat, hovedsagelig fordi de ikke vedrørte en EU-institutions eller et EU-organs arbejde.

Disse klager vedrørte primært problemer, som klagerne oplevede i forhold til nationale eller regionale offentlige organer, nationale eller internationale domstole og private enheder. Klagerne drejede sig om spørgsmål vedrørende forbrugerbeskyttelse (herunder f.eks. banker og luftfartsselskaber), socialsikring og sundhedspleje, beskatning eller visumansøgninger. Undertiden henvendte borgere sig også til Ombudsmanden baseret på den fejlopfattelse, at Ombudsmanden er et klageorgan med kompetence i forhold til nationale eller regionale ombudsmandsinstitutioner.

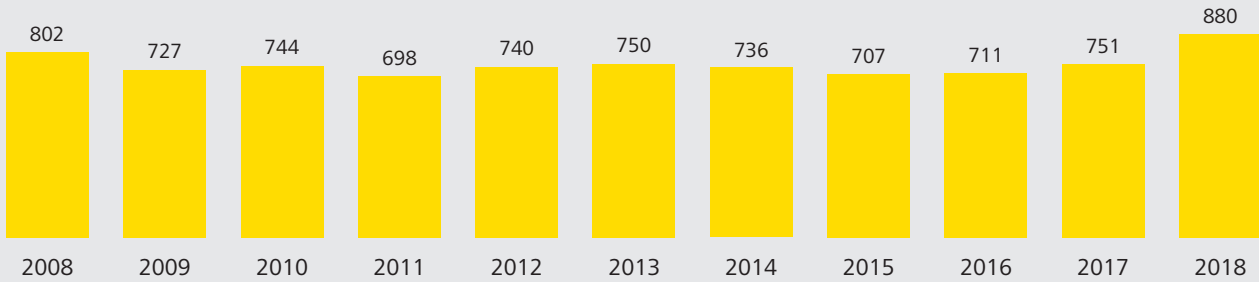
I 2018 modtog Ombudsmanden et stort antal enslydende klager i forbindelse med tre emner (over ti pr. emne), som falder uden for hendes mandat, dvs. tidsbegrænsede kontrakter for læger i Spanien, en administrativ bøde pålagt af de italienske myndigheder på grund af manglende angivelse på checks af, at de ikke kan overdrages, og politiundertrykkelse i Rumænien.

Selv om visse klager var rettet mod en EU-institution eller et EU-organ, faldt de ligeledes uden for Ombudsmandens mandat, da de vedrørte politiske spørgsmål, Europa-Parlamentets lovgivningsarbejde eller Den Europæiske Unions Domstols judicielle virksomhed.

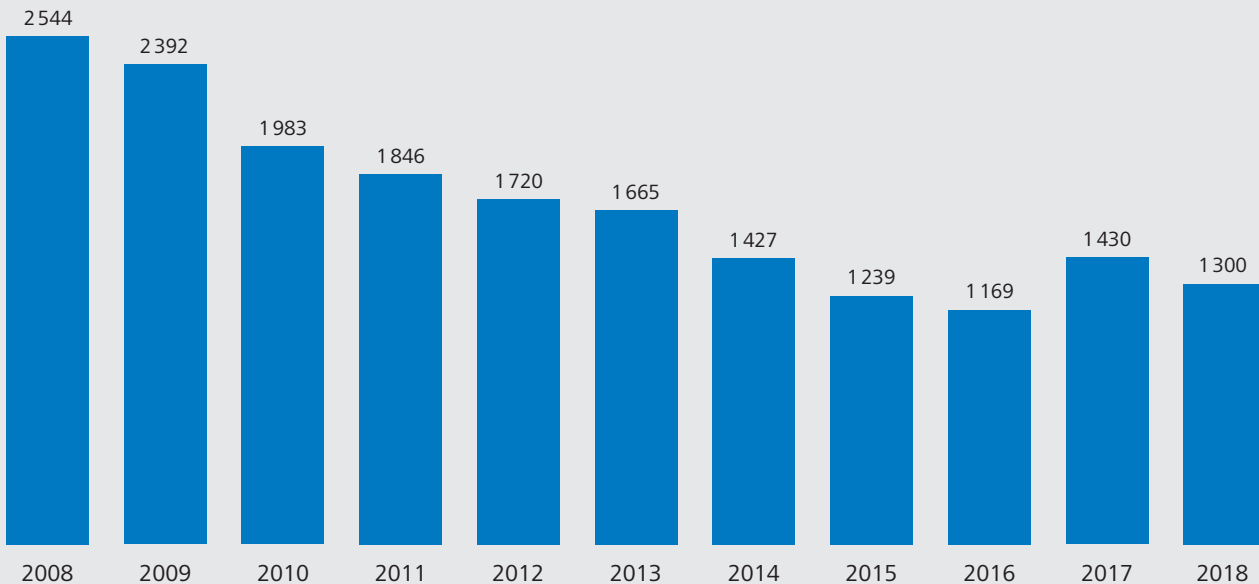
I alle disse sager svarede Ombudsmanden de personer, der søgte hjælp, på klagens sprog med en forklaring af Ombudsmandens mandat og så vidt mulig rådgivning om andre organer, der kunne hjælpe. Efter aftale med klageren oversendte Ombudsmanden også klager til medlemmer af det europæiske netværk af ombudsmænd (ENO).

Klagere, der gav udtryk for utilfredshed med specifik EU-lovgivning, blev normalt rådet til at henvende sig til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender. Klagere, der rejste spørgsmål vedrørende gennemførelsen af EU-retten, blev henvist til nationale eller regionale ombudsmænd eller til EU-netværk som SOLVIT og Dit Europa. Alternativt blev klagerne informeret om muligheden for at indgive en overtrædelsesklage til Europa-Kommissionen.

### Antal klager, der falder inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat 2008-2018

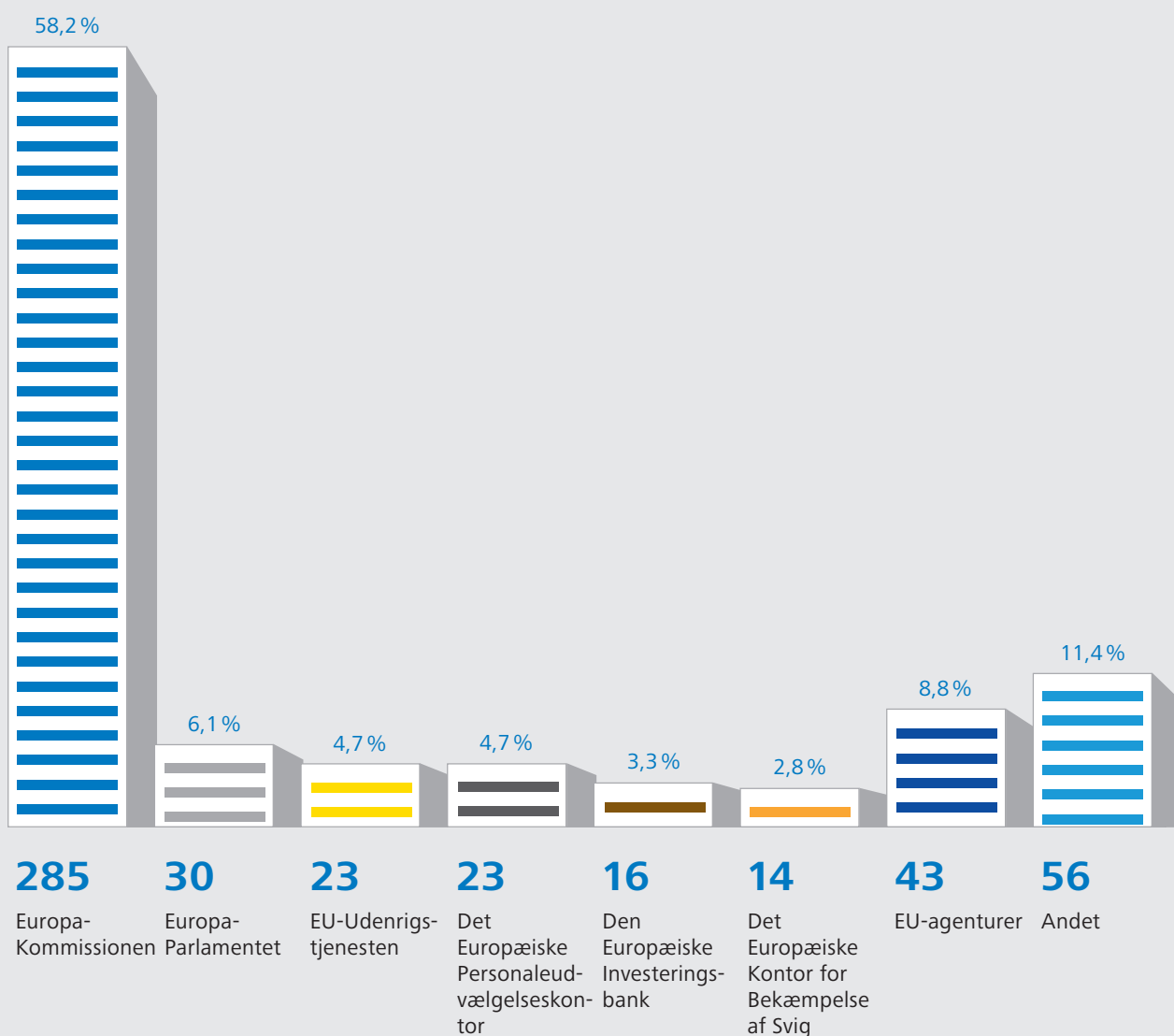


### Antal klager, der falder uden for Den Europæiske Ombudsmands mandat 2008-2018



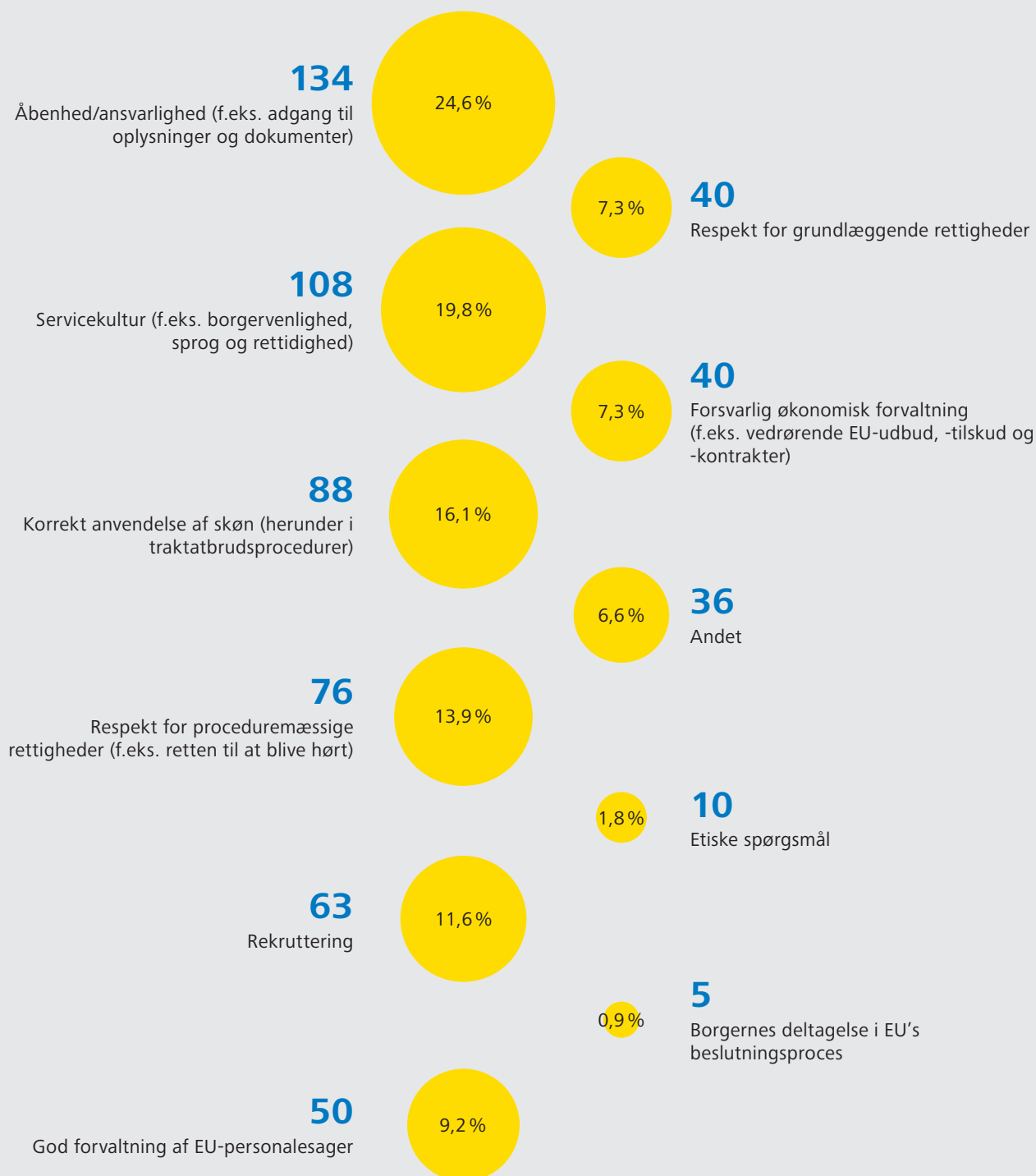
## 4.2. Hvem blev der klaget over?

Den Europæiske Ombudsmands undersøgelser i 2018 vedrørte følgende institutioner



## 4.3. Hvad blev der klaget over?

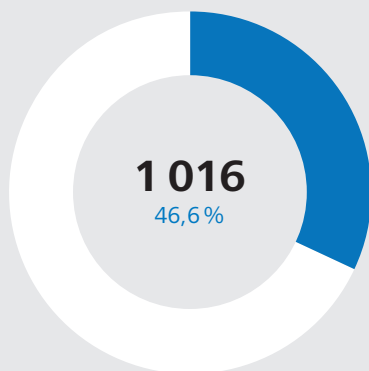
### Genstanden for undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2018



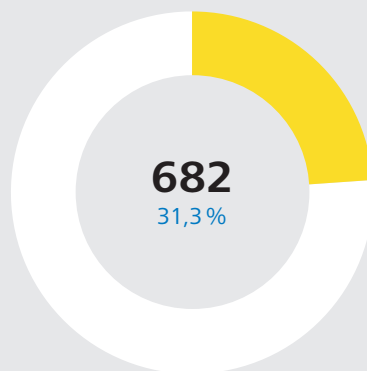
Note: I nogle tilfælde afsluttede Ombudsmanden undersøgelser med to eller flere emner. Derfor giver ovenstående procentsatser tilsammen mere end 100 %.

## 4.4. Opnåede resultater

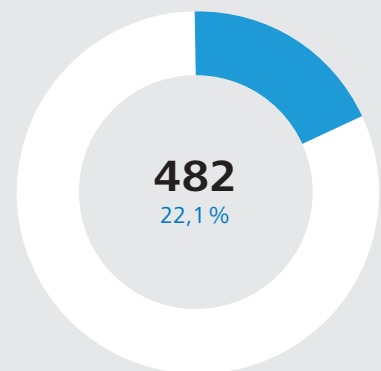
Foranstaltninger truffet af Den Europæiske Ombudsmand i forbindelse med nye klager, der blev behandlet i 2018



Rådgivning eller sag  
oversendt til et andet  
klageorgan

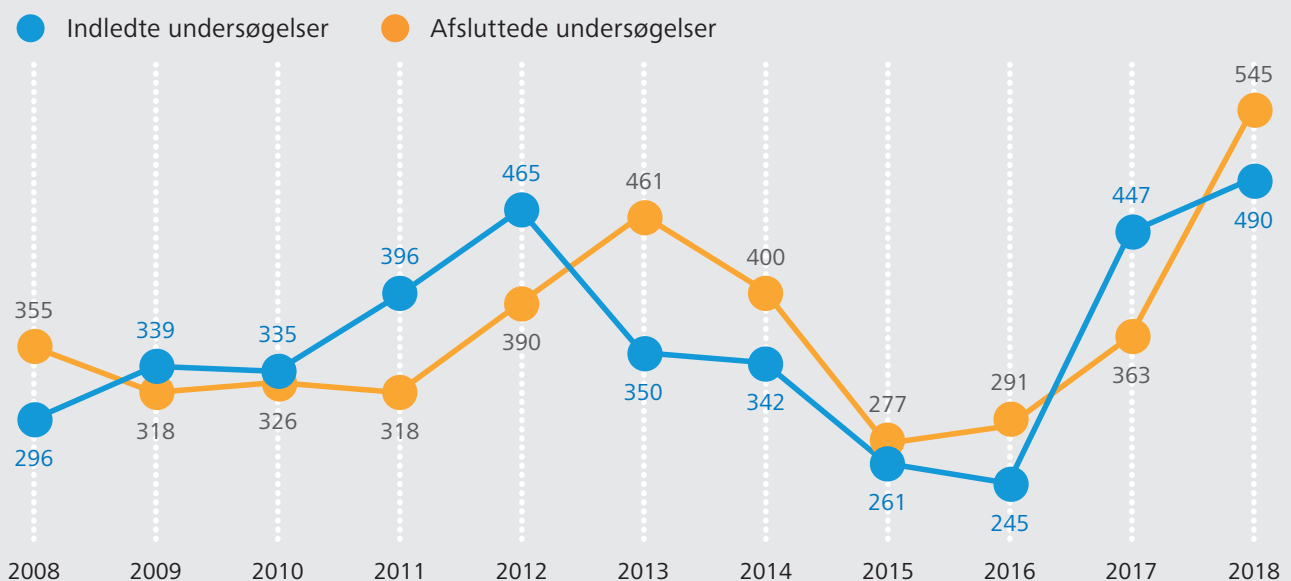


Svar sendt for at  
informere klageren om,  
at der ikke kunne ydes  
yderligere rådgivning

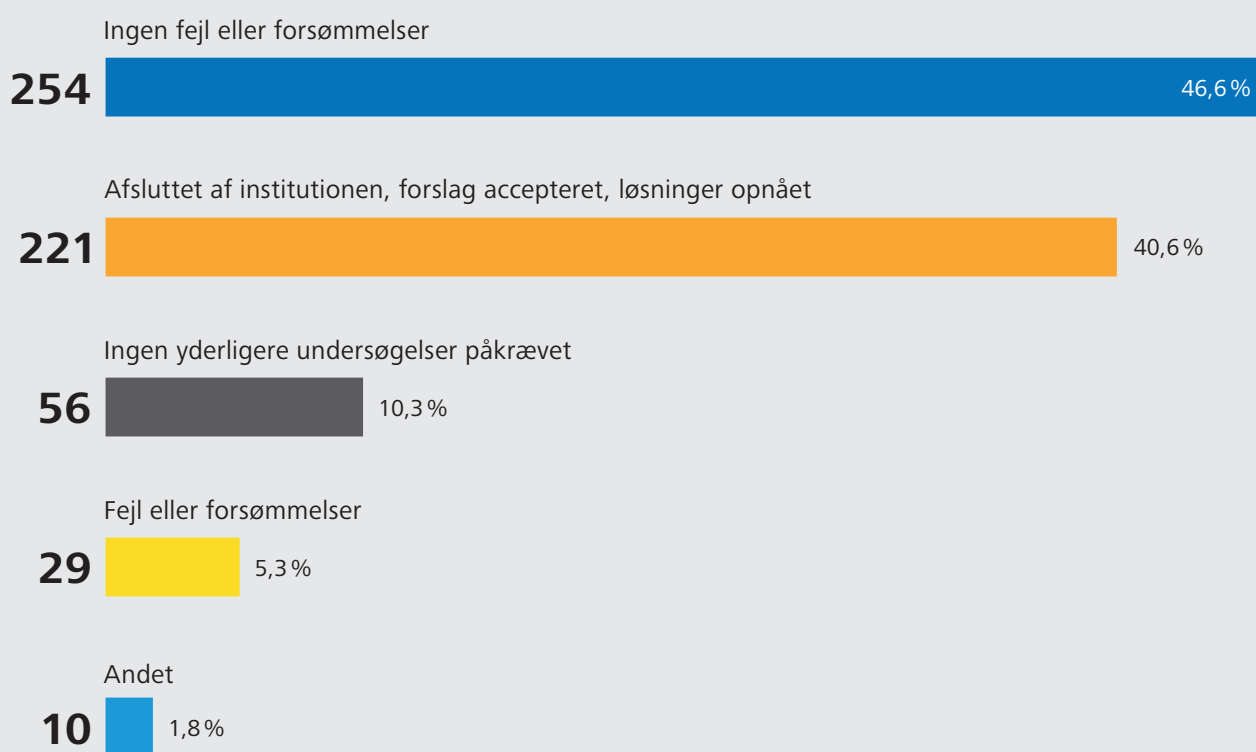


Undersøgelse indledt

Udvikling i antallet af undersøgelser foretaget af Den Europæiske Ombudsmand

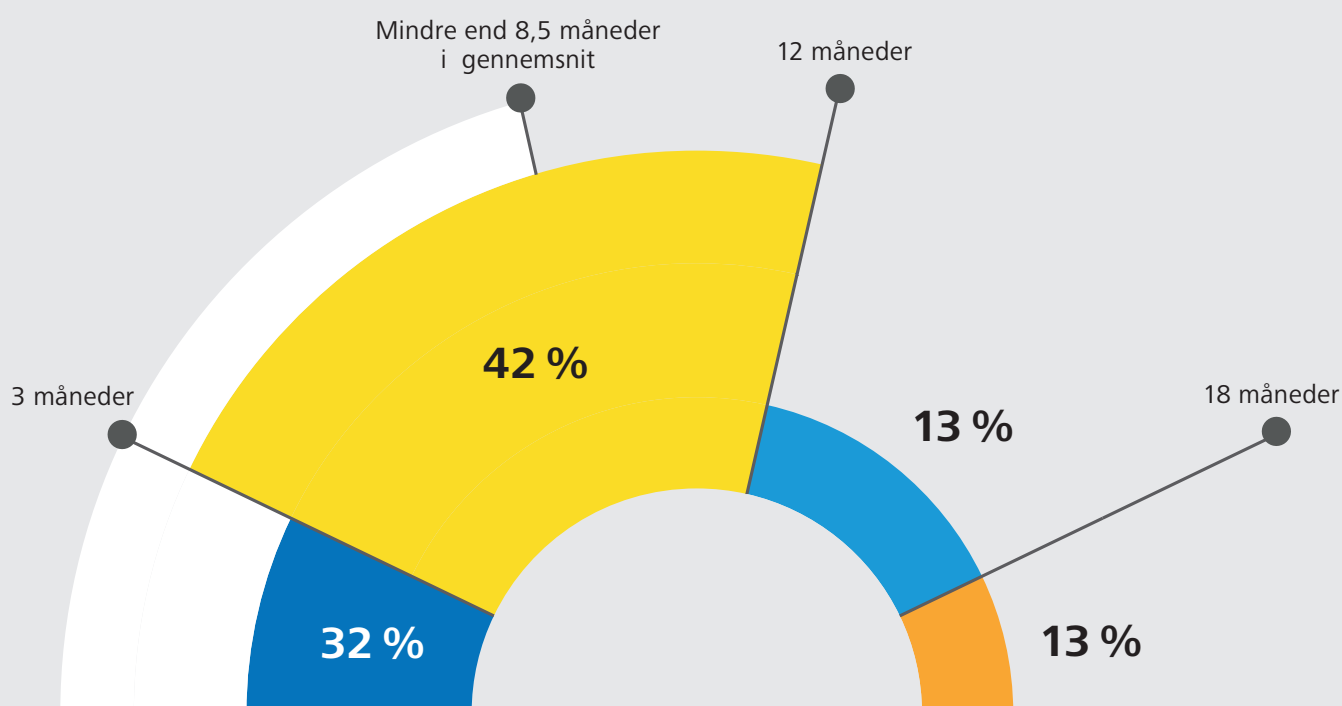


## Resultater af undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2018



Note: I nogle sager blev undersøgelserne afsluttet af to eller flere årsager. Derfor giver ovenstående procentsatser tilsammen mere end 100%.

## Varighed af undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2018



- Sager afsluttet inden for 3 måneder
- Sager afsluttet inden for 3-12 måneder
- Sager afsluttet inden for 12-18 måneder
- Sager afsluttet efter mere end 18 måneder<sup>1</sup>

1. Nogle komplekse sager kræver flere konsultationsrunder med klageren og den berørte institution. De nye gennemførelsesbestemmelser forventes at nedbringe undersøgelsesens varighed.

## 4.5. Efterkommelse af Ombudsmandens forslag

I forbindelse med undersøgelser kan Ombudsmanden over for EU's institutioner og organer fremsætte forslag til, hvordan de kan løse et problem eller forbedre deres administrative praksis. Disse kan være i form af løsninger, henstillinger og forslag.

Hvert år foretager Ombudsmanden en omfattende analyse af, hvordan institutionerne reagerer på hendes forslag i undersøgelser, der blev afsluttet i det foregående år. Denne analyse, der omfatter graden af efterkommelse og andre konkrete eksempler, der skal vise indvirkningen og relevansen af Ombudsmandens arbejde, offentliggøres i den årlige rapport *Putting it right?*.

I 2017 efterkom EU-institutionerne 81 % af Ombudsmandens forslag, et lille fald fra 85 % i 2016. Institutionerne reagerede positivt på 80 ud af de 99 forslag til forbedringer, som Ombudsmanden fremsatte. Der var 148 andre tilfælde, hvor Ombudsmanden fandt, at institutionerne havde taget skridt til at forbedre den måde, de arbejder på. Otte ud af de 14 institutioner havde en efterkommelsesgrad på 100 %, mens Europa-Kommissionen — som tegner sig for flest sager — havde en efterkommelsesgrad på 76 %.

Rapporten for 2018 vil foreligge i slutningen af 2019.

5.

---

Ressourcer

## 5.1. Budget

Ombudsmandens budget er en uafhængig sektion i EU-budgettet. Det er opdelt i tre afsnit. Afsnit 1 omfatter lønninger, godtgørelser og andre udgifter til personale. Afsnit 2 dækker bygninger, inventar, udstyr og forskellige driftsudgifter. Afsnit 3 dækker udgifter i forbindelse med institutionens udførelse af generelle opgaver. De budgetterede bevillinger beløb sig i 2018 til 10 837 545 EUR.

Med henblik på at sikre en effektiv forvaltning af ressourcerne udfører Ombudsmandens interne revisor regelmæssig kontrol af institutionens interne kontrolsystemer og de økonomiske opgaver, kontoret udfører. Som det er tilfældet med andre EU-institutioner, reviderer Den Europæiske Revisionsret også Ombudsmanden.

## 5.2. Anvendelse af ressourcer

Hvert år vedtager Ombudsmanden en [årlig forvaltningsplan](#), der identificerer konkrete foranstaltninger, som kontoret forventer at træffe for at gennemføre målsætningerne og prioriteterne i Ombudsmandens femårige strategi »[Hen imod 2019](#)«. Den årlige forvaltningsplan for 2018 er den fjerde, der er baseret på denne strategi.

Institutionen har højt kvalificerede, flersprogede medarbejdere. Det sikrer, at den kan behandle klager over fejl eller forsømmelser på de 24 officielle EU-sprog og øge kendskabet til Ombudsmandens arbejde i hele EU. I 2018 havde Ombudsmanden 65 medarbejdere.



Cesira D'Aniello, generalsekretær i Den Europæiske Ombudsmands kontor.

I september 2018 tiltrådte Cesira D'Aniello sin stilling som generalsekretær og afløste Beate Gminder, som påtog sig nye ansvarsopgaver hos Europa-Kommissionen.

Detaljerede oplysninger om Ombudsmandens kontors opbygning og de forskellige enheders opgaver findes på [Ombudsmandens websted](#).

---

Hvordan  
kontakter man  
Den Europæiske  
Ombudsmand?

## Pr. telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

## Pr. e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

## Vores kontorer



## Strasbourg

### Postadresse

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

### Besøgsadresse

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

## Online

Websted: [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

Twitter: [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

Instagram: <https://www.instagram.com/euombudsman/>

LinkedIn: [www.linkedin.com/company/272026](http://www.linkedin.com/company/272026)

YouTube: [www.youtube.com/eotubes](http://www.youtube.com/eotubes)



## Bruxelles

### Postadresse

Méiateur européen  
Rue Wiertz  
B-1047 Bruxelles

### Besøgsadresse

Montoyer-Science (MTS)  
Rue Montoyer 30  
B-1000 Bruxelles



Denne *Årsberetning* er offentliggjort på internettet på:  
[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Den Europæiske Union, 2019

Den Europæiske Union har copyright © til alle fotos og billeder med undtagelse af omslag  
(© Anthony SEJOURNE/IStock).

Gengivelse til undervisningsbrug eller anden ikkekommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.

Sat med FrutigerNext.

|       |                        |                |                    |                   |
|-------|------------------------|----------------|--------------------|-------------------|
| Print | ISBN 978-92-9483-061-6 | ISSN 1680-3787 | doi:10.2869/52529  | QK-AA-19-001-DA-C |
| PDF   | ISBN 978-92-9483-016-6 | ISSN 1680-3906 | doi:10.2869/55897  | QK-AA-19-001-DA-N |
| HTML  | ISBN 978-92-9483-047-0 | ISSN 1680-3906 | doi:10.2869/694026 | QK-AA-19-001-DA-Q |

En storskriftversion af denne publikation fås ved henvendelse til Den Europæiske Ombudsmands kontor.



Den Europæiske Unions  
Publikationskontor