



Den Europæiske Ombudsmand

Årsberetning  
2019





**Den Europæiske Ombudsmand**

**Årsberetning  
2019**



# Indholdsfortegnelse

<b>Indledning</b>	<b>4</b>
<b>Oversigt over 2019</b>	<b>7</b>
<b>Vigtige emner</b>	<b>9</b>
2.1 Ansvarlighed i EU's beslutningstagning	10
2.2 Gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed	12
2.3 Aktindsigt i dokumenter	13
2.4 Grundlæggende rettigheder	13
2.5 Ethiske spørgsmål	15
2.6 EU-agenturer og andre organer	15
2.7 EU-kontrakter og -tilskud	16
2.8 Borgernes deltagelse i EU's politiske beslutningsproces	17
<b>Kommunikation og samarbejde</b>	<b>18</b>
3.1 Kommunikation	19
3.2 Forbindelser med EU's institutioner	20
3.3 Det europæiske netværk af ombudsmænd	23
3.4 Pris for god forvaltning	27
<b>Sager og klager: Sådan tjener vi offentligheden</b>	<b>29</b>
4.1 Klage typer og kilder	30
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>Valg af Den Europæiske Ombudsmand</b>	<b>42</b>
<b>Ressourcer</b>	<b>44</b>
6.1 Budget	45
6.2 Anvendelse af ressourcer	45
<b>Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand?</b>	<b>46</b>

---

# Indledning

Det er en stor fornøjelse at kunne præsentere arbejdet i Den Europæiske Ombudsmands kontor i 2019, som beskrives i denne årsberetning.

Klagebehandling er stadig kerneaktiviteten i Ombudsmandens kontor. I 2019 modtog vi fortsat et stort antal klager fra offentligheden, civilsamfundet, virksomheder og medier. Jeg mener ikke, at dette skal ses som et tegn på, at EU's forvaltning gør det dårligt, men derimod som et resultat af et stadig større kendskab til det arbejde, mit kontor udfører, og de positive resultater, vi kan opnå.

Effektiviteten af ombudsmandsinstitutioner afhænger af, at de har konstruktive forbindelser med de organisationer, hvis arbejde de undersøger. Med henblik herpå glæder jeg mig over det fortsatte samarbejde med EU's institutioner, agenturer og organer.

Jeg værdsætter navnlig den løbende støtte fra og konstruktive forbindelse med Europa-Parlamentet og Udvalget for Andragender. I januar 2019 gav Parlamentet sin overvældende støtte til den særlige beretning vedrørende ansvarlighed i Rådet og gennemsigtigheden i lovgivningsarbejdet.

Som jeg har tilkendegivet tidligere, er dette efter min opfattelse af afgørende betydning for EU's troværdighed. En mere gennemsigtig lovgivningsproces kan bidrage til at nedbryde myter om, at de nationale regeringer eller medlemsstaterne blot overtager lovgivning fra Bruxelles.

Selv om Rådet endnu ikke har gennemført henstillingerne i den særlige beretning, er der voksende støtte blandt medlemsstaternes regeringer til en større gennemsigtighed i arbejdet i Rådets lovgivende organer.

På baggrund heraf iværksatte jeg ligeledes en række mere specifikke undersøgelser af EU's politikudformnings- og lovgivningsproces. Disse omfattede følgende: Hvordan Eurogruppen behandler dokumenter vedrørende sit arbejde, og om disse er tilgængelige for offentligheden, den manglende gennemsigtighed i medlemsstaternes regeringers årlige afgørelser om fiskekvoter i Rådet og unkladelsen af at give aktindsigt i nationale myndigheders holdninger til risikoen ved pesticider for bier i EU-udvalget med ansvar for dette område.

Vi har fortsat gjort fremskridt med at forbedre effektiviteten af kontorets behandling af klager. Den gennemsnitlige tid, det har taget at afslutte undersøgelser, er faldet, og hasteproceduren for anmodninger om aktindsigt har givet gode resultater for klagerne.



Emily O'Reilly, Den Europæiske Ombudsmand.

I april var vi vært for den årlige konference i det europæiske netværk af ombudsmænd. Konferencen fandt sted i Europa-Parlamentet forud for valget til Europa-Parlamentet, og det vigtigste emne var, hvordan borgernes deltagelse i den demokratiske proces kan styrkes.

I juni var det mig en stor fornøjelse at præsentere vinderne i forbindelse med den anden uddeling af prisen for god forvaltning. Til prisen var nomineret 54 inspirerende projekter fra de største EU-institutioner samt mange agenturer og andre organer. Den overordnede pris for god forvaltning gik til de grupper i Europa-Kommissionen, der arbejdede på EU-initiativet til at mindske plastforurening og skabe øge opmærksomhed om problemet.

Dette er blot et øjebliksbillede af mit kontors aktiviteter i 2019, som beskrives nærmere i denne beretning. Det er også den sidste beretning i min første periode som ombudsmand. Jeg er bæret over, at Europa-Parlamentet i december genvalgte mig for en ny periode.

I 2020 vil jeg fastlægge strategien for min anden periode som ombudsmand. De brede temaer vil imidlertid fortsat være de samme: fortsat at hjælpe de europæiske borgere og sikre, at EU's institutioner følger de højeste administrative standarder, og samtidig fremme gennemsigtighed og etik.



Emily O'Reilly

1

---

# Oversigt over 2019

# 1 Januar

[Europa-Parlamentet støtter Ombudsmandens forslag om gennemsigtighed i Rådets lovgivningsarbejde](#)

# 7 Juli

[Afgørelse om, hvordan Det Europæiske Lægemiddelagentur håndterer møder med lægemiddelvirksomheder](#)

# 2 Februar

[Ombudsmanden roser EU's høje niveau af åbenhed i forbindelse med Brexit](#)

# 8 August

[EU-Udenrigstjenesten indvilger i at give øget aktindsigt i oplysninger om det rådgivende organ, Global Tech Panel](#)

# 3 Marts

[Ombudsmanden fremsætter forslag til, hvordan EU-institutionernes gennemførelse af svingdørsregler kan forbedres](#)

# 9 September

[Årsberetning for 2018 fremlagt for Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender](#)

# 4 April

[Konference i det europæiske netværk af ombudsmænd i Bruxelles](#)

# 10 Oktober

[Ombudsmanden anmoder Rådet om proaktiv gennemsigtighed i forbindelse med dokumenter vedrørende fastsættelsen af årlige fiskekvoter](#)

# 5 Maj

[Årlig pressekonference – fokus på åbenhed i medlemsstaternes beslutningsproces](#)

# 11 November

[Ombudsmanden taler på konference, der markerer 10-året for EU's charter om grundlæggende rettigheder](#)

# 6 Juni

[Pris for god forvaltning til Europa-Kommissionen for dens strategi til at mindske plastforurening](#)

# 12 December

[Valg af Den Europæiske Ombudsmand](#)

# 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 de europæiske borgere 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 forbedre gennemsigtigheden af dens lovgivningsproces. Europa-Parlamentet gav en overvældende opbakning til Ombudsmandens forslag i begyndelsen af 2019. Undersøgelsen og støtten hertil foranledigede yderligere overvejelser om gennemsigtighed i Rådet. Ti medlemsstater gik forrest i støtten til en interinstitutionel lovgivningsdatabase og foreslog, at retningslinjer for at påføre dokumenter betegnelsen »til tjenestebrug« blev ajourført, og at resultatet af forhandlinger om lovforslag offentliggøres proaktivt. Ombudsmanden **udtrykte tilfredshed med** det uformelle dokument og bemærkede: *»Det er vigtigt at anerkende forbindelsen mellem manglende forståelse og engagement blandt borgerne på den ene side og en tilsvarende manglende tillid på den anden side, som kan forstærke en EU-kritisk kultur«.*

Spørgsmålet om, hvordan de nationale regeringer træffer afgørelser i Bruxelles, var fokus for flere andre af Ombudsmandens undersøgelser. På grundlag af en **klage** fra den franske civilsamfundsgruppe POLLINIS anmodede Ombudsmanden Kommissionen om at gøre medlemsstaternes holdninger til en vejledning vedrørende vurdering af risikoen ved plantebeskyttelsesmidler for bier tilgængelig. Den Europæiske Fødevarsikkerhedsautoritet udarbejdede vejledningen i 2013, men den er endnu ikke vedtaget på grund af uenighed mellem de nationale myndigheder. Ombudsmanden bemærkede, at det er nødvendigt at give offentligheden adgang til sådanne dokumenter for at sikre, at de europæiske borgere kan udøve deres traktatfæstede ret til at deltage i EU's demokratiske proces. Kommissionen afviste at følge Ombudsmandens forslag, men sagde, at den ville fortsætte overvejelserne om, hvordan en yderligere gennemsigtighed i sådanne afgørelser kunne sikres. Ombudsmanden afsluttede sagen, idet hun bekræftede sin konstatering af tilfælde af fejl eller forsømmelser og anførte, at hun fortsat ville overvåge udviklingen nøje.



### European Ombudsman

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

We appreciate the encouragement!

Following reply from [@EU\\_Commission](#), we are considering next steps.

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



Vurdering af risiciene ved plantebeskyttelsesmidler for bier – aktindsigt i medlemsstaternes holdninger: Vi har modtaget over 400 beskeder til støtte for vores undersøgelse. Vi værdsætter opmuntringen! På grundlag af svaret fra Europa-Kommissionen overvejer vi de næste skridt.



### European Ombudsman

[@mariofcenteno](#) agrees to improve [#Eurogroup](#) [#transparency](#) after our request.

We welcome that he will make public:

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

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



Eurogruppens formand, Mário Centeno, indvilger i at forbedre gennemsigtigheden i sin institution efter vores anmodning.

Vi hilser det velkomment, at han vil offentliggøre: dagsordener i god tid inden møder, flere oplysninger i opsummerende noter, mødedatoer for Eurogruppen...

På grundlag af en klage fra NGO'en ClientEarth anmodede Ombudsmanden Rådet om at stille dokumenter vedrørende medlemsstaternes årlige afgørelser om fiskekvoter til rådighed for offentligheden. Disse afgørelser fastsætter de samlede tilladte fangstmængder (TAC'er) for visse fiskebestande i det nordøstlige Atlanterhav. I sin vurdering af sagen skrev Ombudsmanden, at det for at sikre ansvarlighed »er afgørende, at offentligheden har adgang til de forskellige muligheder og holdninger, der drøftes«.

I midten af 2019 rettede Ombudsmanden sin opmærksomhed mod de organer, der forbereder møderne i Eurogruppen, hvor euroområdet finansministre mødes. Hun anmodede Eurogruppens formand, Mário Centeno, om at anlægge en mere ambitiøs tilgang til gennemsigtigheden i Eurogruppens Arbejdsgruppe. Som svar herpå tilkendegav euroområdet finansministre, at forslagene til dagsordenerne for Eurogruppens møder vil blive offentliggjort på et tidligere tidspunkt forud for møderne end tidligere, og at skrivelsen med en opsummering af møderne vil være mere udførlig.

De tilkendegav ligeledes, at datoerne for møderne i Eurogruppens Arbejdsgruppe vil blive offentliggjort, og at dens websted vil give flere oplysninger om, hvad arbejdsgruppen laver.

Det er en del af en ombudsmands rolle at sikre, at standarder opretholdes, og at en forvaltnings tilsagn om at forbedre områder af dens arbejde rent faktisk indfries. Dette kan opnås gennem klagebaserede undersøgelser, eller Ombudsmanden kan handle på eget initiativ for at følge op på tidligere undersøgelser.

Ét eksempel på dette i Ombudsmandens arbejde vedrørte ekspertgrupper, som yder Kommissionen ekspertrådgivning på forskellige politikområder. I 2017 foretog Ombudsmanden en større analyse af Kommissionens system af ekspertgrupper, som resulterede i vigtige forbedringer med hensyn til gennemsigtighed. Ombudsmanden modtog imidlertid efterfølgende en klage vedrørende de oplysninger, som Kommissionen havde stillet til rådighed om »As-If«-programudvalget for forsvarsforskning, som rådgiver Kommissionen om forsvarsforskning. Klageren, en NGO ved navn Vredesactie, anførte, at Kommissionen ikke havde stillet en række vigtige oplysninger om gruppen til rådighed, f.eks. referatet af et møde og bemærkninger fra deltagere i tidligere møder.



### European Commission

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

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

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

#### TRANSPARENCY IN THE BREXIT NEGOTIATIONS:

60+ speeches, 100+ negotiation documents published

written replies to 10,000+ citizen enquiries

30 meetings with national Parliaments

150+ events for EU citizens in 50+ locations across the UK

650+ stakeholder meetings visits to all member states during negotiations

200+ meetings with the Council and the European Parliament



Gennemsigtighed i Brexit-forhandlingerne er én af vores prioriteter.

Den Europæiske Ombudsmand har rost vores arbejde, bl.a. offentliggørelse af over 100 forhandlingsdokumenter, offentlig tilgængelighed af Michel Barniers kalender og kun afholdelse af møder med registrerede lobbyister.

I forbindelse med Ombudsmandens undersøgelse opdaterede Kommissionen registret ved at tilføje dagsordener og referater og gav tilsagn om at undgå fremtidige forsinkelser. Den indvilgede også i at vurdere, hvilke baggrundsdokumenter der kan offentliggøres i registret.

Ombudsmanden afsluttede et toårigt initiativ med overvågning af Brexit-forhandlingerne og roste den generelt høje grad af gennemsigtighed. Hun opfordrede Kommissionen og Rådet til at opretholde disse standarder i fremtidige forhandlinger om forholdet mellem EU og Det Forenede Kongerige. Blandt de positive skridt fra Kommissionens Brexit-taskforce er offentliggørelse af over 100 forhandlingsdokumenter, offentlig tilgængelighed af chefforhandlerens kalender og kun afholdelse af møder med registrerede lobbyister. Taskforcen havde en gennemsigtig arbejdsproces, hvilket blev fastsat af Det Europæiske Råd.

## 2.2 Gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed

I en større analyse af, hvordan Europa-Kommissionen gennemfører sine regler om svingdøre, fandt Ombudsmanden, at gennemførelsen var mangelfuld i en række væsentlige henseender. Hun fremsatte derfor en række [forslag](#) for at sikre en mere systematisk og effektiv tilgang i forhold til tidligere ansatte, der flytter til den private sektor, eller personer, der flytter fra den private sektor til Kommissionen. Det er Ombudsmandens mål at forhindre situationer som f.eks. lobbyvirksomhed over for tidligere kolleger eller uretmæssig adgang til fortrolige oplysninger. Kommissionen gav tilsagn om at gennemføre mange af Ombudsmandens forslag. Heriblandt forslaget om at anmode personer, der flytter til den private sektor, om at give flere oplysninger om den organisation, de flytter til, og nærmere oplysninger om arten af deres nye job.



**Aidan O'Sullivan**

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

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

I 2015 opfordrede Den Europæiske Ombudsmand Europa-Kommissionens formand, Jean-Claude Juncker, til mere gennemsigtighed i forbindelse med vurderinger af kommissærers nye job. I dag blev det gennemført for første gang.

På grundlag af en klagebaseret [undersøgelse](#) anmodede Ombudsmanden EU-Rådets Generalsekretariat om at føre en fuldstændig fortegnelse over alle møder mellem lobbyister og formanden for Det Europæiske Råd og/eller medlemmer af dennes kabinet. Hun tilkendegav endvidere, at medlemmerne af formandens kabinet kun burde mødes med eller deltage i arrangementer tilrettelagt af interesserepræsentanter, som er registreret i åbenhedsregistret.



**European Ombudsman**

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

Vi hilser det velkomment, at formanden for Det Europæiske Råd har offentliggjort møder med lobbyister; den næste formand for Det Europæiske Råd bør imidlertid også offentliggøre kabinettets møde med lobbyister.

Ombudsmanden undersøgte også gennemsigtigheden af »rådgivende organer«, der øver indflydelse på udviklingen af EU's politik. [Undersøgelsen](#) vedrørte Gruppen af Fremtrædende Personer, som blev oprettet af Kommissionen med det formål at hjælpe med at rådgive om, hvordan EU kan støtte forskning i forbindelse med den fælles sikkerheds- og forsvarspolitik. En NGO, European Network Against Arms Trade, klagede til Ombudsmanden over den manglende gennemsigtighed med hensyn til Gruppen af Fremtrædende Personer. Ombudsmanden fandt, at den i betragtning af gruppens formål burde anvende de samme gennemsigtighedsstandarder som typiske »ekspertgrupper«, der rådgiver Kommissionen på politikområder. Kommissionen reagerede positivt og forpligtede sig til at offentliggøre mødedagsordener, referater og bidrag fra deltagere til den tidligere gruppe og gav tilsagn om, at den i forbindelse med sådanne fremtidige grupper ville anvende de samme gennemsigtighedsstandarder som ekspertgrupper.

## 2.3 Aktindsigt i dokumenter

Som det har været tilfældet gennem flere år, vedrører den største andel af undersøgelser gennemsigtighed, herunder sager om aktindsigt. Disse klager ønsker dokumenter lige fra mødereferater til juridiske udtalelser og forberedende dokumenter. Ved behandlingen af disse undersøgelser tager Ombudsmanden hensyn til, om der er en tungtvejende offentlig interesse i at give aktindsigt, eller om andre faktorer vejer tungere end dette, som f.eks. når dokumenterne vedrører en igangværende undersøgelse i en institution.

En akademiker [klagede](#) til Ombudsmanden, efter at Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed (ESMA) havde afslået aktindsigt i visse dokumenter vedrørende møder, som myndigheden havde haft med repræsentanter for erhvervslivet om et bestemt spørgsmål. Ombudsmanden undersøgte spørgsmålet og fandt, at ESMA havde interne noter fra disse møder, som myndigheden burde have overvejet at offentliggøre. ESMA gav derpå delvis aktindsigt i otte dokumenter. Ombudsmanden anmodede om, at ESMA i fremtiden tilkendegiver, om myndighedens onlinefortegnelse over information til offentligheden indeholder udførlige angivelser over dens møder med lobbyister.

En anden sag [vedrørte](#) dokumenter vedrørende møder mellem kommissæren med ansvar for retlige anliggender, forbrugere og ligestilling mellem mænd og kvinder og lobbyister. Efter at Kommissionen ikke havde besvaret anmodningen i seks måneder, henvendte klageren sig til Ombudsmanden. Efter at Ombudsmanden havde indledt en undersøgelse, gav Kommissionen delvis aktindsigt i dokumenterne, hvorefter Ombudsmanden kunne afslutte sagen.

I en række andre undersøgelser fandt Ombudsmanden, at der burde gives aktindsigt i de ønskede dokumenter. Heriblandt Kommissionens [juridiske udtalelse](#) om oprettelse af en europæisk anklagemyndighed, en [rapport](#) fra Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) – i Den Europæiske Investeringsbanks (EIB) besiddelse – om, hvordan midler udlånt til den tyske bilproducent Volkswagen blev anvendt til at fremstille udstyr, som gav misvisende resultater i emissionstest, og [dokumenter](#) fra Europa-Parlamentet vedrørende revisionen af listen over udgifter, der kan dækkes af godtgørelser til Europa-Parlamentets medlemmer.

## 2.4 Grundlæggende rettigheder

Ombudsmanden modtager løbende klager vedrørende grundlæggende rettigheder såsom ligestilling, ikke-forskelsbehandling og retten til at blive hørt.

Ombudsmanden behandlede en [sag](#) om, hvordan tolke og interviewere hos Det Europæiske Asylstøttekontor (EASO) gennemfører interview med asylansøgere. Klageren, NGO Advocates Abroad, gav udtryk for alvorlig bekymring over et specifikt interview med en asylansøger, som efterfølgende blev udvist. EASO erkendte, at interviewerens udspørgen havde været uhensigtsmæssig, og at der havde været problemer med tolken.

Som reaktion herpå erklærede EASO, at kontoret ville etablere en klagemekanisme, en foranstaltning, som Ombudsmanden udtrykte tilfredshed med, og Ombudsmanden bemærkede, at mekanismen skulle indføres så hurtigt som muligt. For at undgå lignende problemer i fremtiden anmodede Ombudsmanden EASO om straks og systematisk at informere de nationale myndigheder, hvis kontoret opdager, at der er begået væsentlige fejl under interview med asylansøgere.

En anden sag drejede sig om, hvordan Kommissionen behandlede en [klage](#) over Italiens mulige krænkelse af direktivet om racelighed og romaers ret til passende boligforhold. Klageren, Amnesty International, havde indbragt spørgsmålet for Kommissionen i 2012. Kommissionen indledte efterfølgende en »EU-pilotprocedure« for at undersøge sagen. Efter næsten seks år havde Kommissionen endnu ikke truffet afgørelse om, hvorvidt der skulle indledes en formel traktatbrudsprocedure mod Italien – en forsinkelse, som fik NGO'en til at forelægge spørgsmålet for Ombudsmanden. Ombudsmanden fandt, at forsinkelsen ikke var uberettiget, men opfordrede Kommissionen til at tage stilling til spørgsmålet så hurtigt som muligt.

På grundlag af oplysninger modtaget fra ansatte [skrev](#) Ombudsmanden til Parlamentet, Rådet og Kommissionen og anmodede dem om at informere hende om deres interne politikker vedrørende retten til orlov for ansatte, der opnår forældreskab via en surrogataftale. Initiativet havde til formål at bistå EU's institutioner med at beskytte barnets tarv i deres personalepolitik. De ansatte, der kontaktede



### Dan Merly-Sobovitz

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

Tak til Den Europæiske Ombudsmand for at tage moralsk stilling til ligestilling for LGBT og rugebørn. Denne strategiske undersøgelse kommer desværre for sent for mine børn, men jeg håber, at den vil bane vejen for fremtiden.

Ombudsmanden, havde gjort opmærksom på uoverensstemmelser mellem de forskellige EU-institutioner med hensyn til retten til orlov for ansatte, der opnår forældreskab via en surrogataftale.

Kommissionen svarede, at dens standardpraksis siden 2012 har været på ad hoc-basis at give 20 ugers orlov, den samme orlov som til ansatte, der bliver forældre via adoption. Den anførte, at den har til hensigt at formalisere denne praksis. Rådet svarede, at den ville følge Kommissionens praksis, mens Parlamentet tilkendegav, at det var rede til at indgå i en interinstitutionel dialog for at finde en fælles tilgang til spørgsmålet.

En anden undersøgelse resulterede i, at Kommissionen ændrede sin praksis for vurdering af akademiske kvalifikationer. Ændringen kom efter en [klage](#) vedrørende Kommissionens beslutning om at afvise en ansøgning om et praktikophold, da personen havde erhvervet sin bachelorgrad på to i stedet for tre år. Mens undersøgelsen var i gang, gav Kommissionen klageren adgang til udvælgelsesproceduren og accepterer nu ansøgere, der har erhvervet en almindelig bachelorgrad i løbet af mindre end tre år.



### European Ombudsman

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

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

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



Europa-Kommissionen ændrede sin praksis for vurdering af de akademiske kvalifikationer hos ansøgere til et praktikophold.

Har du en treårig grad, som du har erhvervet i løbet af mindre end tre år? Du er nu berettiget til at søge!

## 2.5 Etiske spørgsmål

EU's offentlige forvaltning har mange regler, der skal forebygge interessekonflikter eller andre etiske brud. Det er Ombudsmandens rolle at sikre, at reglerne gennemføres, og hjælpe institutionerne med at undgå enhver opfattelse af, at der kunne forekomme etiske fejl.

NGO foodwatch klagede til Ombudsmanden over virksomhedssponsoringen af det rumænske EU-formandskab. Ombudsmanden anmodede Rådet om at overveje at ændre sine retningslinjer for medlemsstater, der beklæder EU-formandskaber, for at tage hånd om spørgsmålet om privat sponsoring.

En **undersøgelse** af Den Europæiske Fødevarerikkerhedsautoritets (EFSA's) afslag på aktindsigt i interesseerklæringer fra autoritetens mellemlidende resulterede i, at den vedtog en ny gennemsigtighedspolitik. I henhold til den reviderede politik gøres interesseerklæringerne fra hele den operationelle ledelse offentligt tilgængelige. EFSA fulgte også Ombudsmandens anmodning om at offentliggøre interesseerklæringer fra sin ledende forsker, ledende

videnskabelige koordinator og ledende strategiske rådgiver. Ombudsmanden noterede med tilfredshed, at EFSA også har et passende system til at behandle anmodninger om aktindsigt.

Ombudsmanden **bekræftede** sin konstatering af, at processen forud for udnævnelsen af Kommissionens mest højtstående embedsmand var skæmmet af fire tilfælde af fejl eller forsømmelser. Hun anmodede Kommissionen om at indføre en specifik procedure for udnævnelse af sin generalsekretær for at undgå, at en lignende situation opstår igen. Dette bør omfatte offentliggørelse af stillingsopslaget og opførelse af udnævnelsen på dagsordenen for det offentlige møde i kommissærkollegiet tilstrækkeligt tidligt til, at den kan drøftes grundigt. I slutningen af 2019 gjorde Kommissionen, som Ombudsmanden havde anbefalet, ved at indføre en specifik udnævnelsesprocedure for stillingen som generalsekretær, herunder et stillingsopslag og en veldefineret tidsplan.

## 2.6 EU-agenturer og andre organer

Ombudsmanden har gennem årene gennemført flere undersøgelser af Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA) i et forsøg på at forbedre gennemsigtigheden af spørgsmål vedrørende folkesundhed. Dette har ført til større gennemsigtighed på områder som f.eks. kliniske forsøg. På grundlag af dette gode samarbejde med EMA indledte Ombudsmanden en undersøgelse på eget initiativ af, hvordan EMA er i kontakt med lægemiddelvirksomheder, inden de ansøger om tilladelser til at markedsføre deres lægemidler. På baggrund af undersøgelsen, der også omfattede en offentlig høring, indførte EMA foranstaltninger til at forbedre processens uafhængighed og objektivitet. **EMA indvilgede** i at indføre en logbog over den videnskabelige rådgivning vedrørende lægemidler i processen for udstedelse af markedsføringstilladelser. Denne rådgivning vil blive offentliggjort, når lægemidlet er godkendt til salg i Europa. EMA har også tilkendegivet, at de eksperter, der hovedsagelig medvirker ved rådgivningen af lægemiddelvirksomheder i fasen inden ansøgningen om markedsføring, i videst muligt omfang ikke vil være dem, der udarbejder EMA's evalueringsrapport til et nyt lægemiddel.



### The Consumer Voice

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

Fantastisk, at Det Europæiske Lægemiddelagentur indvilger i at gøre den videnskabelige rådgivning om lægemidler mere gennemsigtig og uafhængig. For virkelig at styrke forbrugernes tillid til lægemidler skal rapporter om kontakter mellem EMA og lægemiddelvirksomheder gå i dybden, som vi har bedt om tidligere.

En spansk virksomhed **klagede** til Ombudsmanden, efter af Den Europæiske Unions Agentur for Net- og Informationssikkerhed (ENISA) ikke havde besvaret de spørgsmål, som virksomheden fremsendte i forbindelse med udarbejdelsen af sit bud på en kontrakt om tilrettelæggelse af et arrangement, mens ENISA havde besvaret spørgsmålene fra en anden bydende. Ombudsmanden fandt tilfælde af fejl eller forsømmelser og henstillede til, at ENISA godtgør klageren for den tid og de ressourcer, der var brugt på at udarbejde budet. ENISA accepterede Ombudsmandens forslag og tilbød virksomheden en kulancebetaling på 2 500 EUR. Klageren var tilfreds med resultatet, og Ombudsmanden afsluttede sagen.

EU-Udenrigstjenesten var genstand for en **klage** efter at have afvist at give fuld aktindsigt i dokumenter vedrørende Global Tech Panel, et panel, som samler ledere fra teknologiens verden, civilsamfundet og diplomatiet med det formål at imødegå globale udfordringer. En undersøgende journalist havde anmodet om aktindsigt i alle dokumenter vedrørende panelet. Han henvendte sig til Ombudsmanden, da EU-Udenrigstjenesten ganske vist havde givet aktindsigt i fire dokumenter, men havde overstreget store dele af dokumenterne. EU-Udenrigstjenesten indvilgede i – hvilket Ombudsmanden udtrykte tilfredshed med – at give aktindsigt i mere af indholdet af dokumenterne.



#### European Ombudsman

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

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



Vi glæder os over EU-Udenrigstjenestens beslutning om at give en undersøgende journalist øget aktindsigt i dokumenter fra Global Tech Panel som et resultat af en af vores undersøgelser.

## 2.7 EU-kontrakter og -tilskud

Hvert år behandler Ombudsmanden forskellige sager om, hvordan Kommissionen har forvaltet EU-finansierede projekter, normalt baseret på problemstillinger efter revisioner. Hvis en revision viser et problem, er Kommissionen forpligtet til at tilbagesøge midlerne. Som følge af misforståelser eller fejl i revisionen er det imidlertid undertiden i givet fald ikke berettiget at tilbagesøge midler. Ombudsmanden har et godt udgangspunkt for at hjælpe med at finde løsninger i sådanne tilfælde, da hun har beføjelse til at undersøge alle de tilknyttede dokumenter.

En tysk virksomhed **henvendte** sig til Ombudsmanden, efter at Kommissionen havde tilbagesøgt ca. 100 000 EUR fra den. Mellem 2010 og 2014 deltog virksomheden i et EU-finansieret projekt i Namibia, som havde til formål at udvikle kapaciteten hos Namibias nationale myndigheder til at forvalte EU-fonde og -programmer. Kommissionen tilbagesøgte midlerne, efter at en revision havde vist, at omkostninger i

forbindelse med personale ikke var støtteberettigede, da nogle medarbejdere ikke havde de korrekte kvalifikationer, og nogle arbejdede i helligdage i strid med namibisk lovgivning. Ombudsmanden fremhævede, at selv om kontrakten havde anbefalet, at medarbejderne havde sådanne kvalifikationer, var dette ikke et krav. Efter Ombudsmandens indgriben betalte Kommissionen 97 461 EUR til klageren.

En anden **sag** drejede sig om, hvordan Europa-Kommissionen behandlede en revision af udgifter anmeldt i tre EU-finansierede projekter. Kommissionen anmodede klageren om at fremlægge yderligere dokumentation for omkostningerne til personale og andre aktiviteter. Den besluttede derpå at tilbagesøge personaleomkostningerne, da den fandt, at de yderligere dokumenter, som klageren havde fremsendt, ikke gav tilstrækkeligt pålidelige oplysninger. Ombudsmanden fandt, at Kommissionen havde handlet uforholdsmæssigt ved at afvise alle

personaleomkostningerne. For at undgå lignende tilfælde i fremtiden anmodede hun Kommissionen om at opstille en klart liste over dokumenter, der kan tjene som pålidelig alternativ dokumentation i tilfælde af, at det tidsregistreringssystem, der anvendes af en organisation, som gennemfører et projekt eller en kontrakt, efterfølgende anses for at være upålideligt af revisionen.

Ombudsmanden kan også undersøge problemer med indkøbsprocedurer. En [sag](#) vedrørte indkøbsproceduren i forbindelse med en EU-finansieret kontrakt, forvaltet af EU's delegation i Bolivia. Delegationen oplyste klageren, en tysk konsulentvirksomhed, om, at denne ikke havde fået tildelt kontrakten, men at kontrakten først ville blive underskrevet efter en obligatorisk »standstill«-periode på syv dage. Klageren fik oplyst, at hvis oplysninger, der blev modtaget i denne »standstill«-periode, begrundede

en mere indgående undersøgelse af buddene, ville den pågældende straks blive underrettet herom. En måned senere informerede delegationen klageren om, at den havde valgt en virksomhed, hvis bud oprindeligt var blevet afvist. Ombudsmanden fandt, at der ikke forelå et tilfælde af fejl eller forsømmelser med hensyn til, hvordan delegationen havde vurderet det bud, der oprindeligt var blevet afvist. Hun var imidlertid af den opfattelse, at delegationen burde have informeret klageren om, at den i »standstill«-perioden fra en anden bydende havde modtaget oplysninger, som kunne indvirke på tildelingen af kontrakten. Efter anmodning fra Ombudsmanden oplyste delegationen, at den ville godtgøre klageren for den tid og de ressourcer, der efter »standstill«-perioden var anvendt på at udarbejde støttedokumenter til budet.

## 2.8 Borgernes deltagelse i EU's politiske beslutningsproces

Ombudsmanden insisterer på borgerens ret til at blive inddraget i EU's demokratiske proces, f.eks. ved at deltage i offentlige høringer eller få oplysninger om politikker eller love. Folk kan kun gøre dette, hvis de føler, at EU's offentlige forvaltning også arbejder for dem. Dette indebærer, at offentligheden skal være i stand til at kommunikere effektivt med EU's forvaltning på EU's 24 officielle sprog.

Med henblik herpå udarbejdede Ombudsmanden udkast til retningslinjer om brugen af sprog på EU-institutioners websteder på grundlag af de 286 svar på hendes [offentlige høring](#) om spørgsmålet. Retningslinjerne blev med henblik på kommentarer sendt til en række EU-organer, hvoraf de fleste svarede inden udgangen af året. Ombudsmanden sigter mod at færdiggøre retningslinjerne i første del af 2020. De omfatter forslag om, at institutionerne skal have en specifik sprogpolitik, at medlemmer af offentligheden kan modtage et svar på det samme officielle EU-sprog, som det de anvendte, da de skrev til en institution, og at institutionerne overvejer at bruge maskinoversættelse, når det er muligt.

Ombudsmanden har også anvendt klagebaserede undersøgelser til at fremme målet om at sikre, at EU's officielle sprog bruges af institutionerne i så vidt omfang som muligt. En lille virksomhed i Frankrig [klagede](#) til Ombudsmanden over, at Kommissionens websider vedrørende »nye fødevarer« – typer af fødevarer, der fremstilles ved hjælp af nye metoder – kun forelå




**European Ombudsman**

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

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich    Europäischer Bürgerbeauftragter  
 European Ombudsman    Europæiske Ombudsmand    Ombudsman Eorpach  
 Evropský Veřejný Ochránce Práv    Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής  
 Európska Ombudsmanka    Europese Ombudsman  
 Provedor de Justiça Europeu    Europeiska Ombudsmannen  
 Europos Ombudsmenas    Euroopan Oikeusasiamies    Európai Ombudsman  
 Ombudsmanul European    Evropski varuh človekovih pravic  
 Euroopa Ombudsman    Европейский омбудсман    Médiateur Européen  
 Ombudsman Ewropew    Eiropas Ombuds    Mediatore Europeo  
 Defensor del Pueblo Europeo    Európska Ombudsmanica

Vores flersprogede medarbejdere er klart til at hjælpe dig på et hvilket som helst af EU's 24 sprog. Glædelig europæisk sprogdag!

på engelsk. I forbindelse med Ombudsmandens undersøgelse begyndte Kommissionen at oversætte oplysningerne om proceduren for godkendelse af nye fødevarer til flere sprog. Websiderne blev også ændret, så de nu indeholder oplysningen om, at ansøgninger kan indgives på ethvert EU-sprog.

3

---

# Kommunikation og samarbejde

## 3.1 Kommunikation



Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, udarbejdede en video, som opfordrede borgerne til at stemme til valget til Europa-Parlamentet i maj 2019.

Ombudsmandens kontor styrkede sin onlinekommunikation i 2019 ved at anvende Den Europæiske Ombudsmands hjemmeside til at sætte fokus på vellykkede undersøgelser. Tophistorien på webstedet opdateres regelmæssigt for at præsentere opdateringer i forbindelse med én af Ombudsmandens undersøgelser. Dette giver offentligheden letforståelige oplysninger om Ombudsmandens aktiviteter. Eksempler herpå er en historie om foranstaltninger, som blev truffet af [Det Europæiske Lægemiddelagentur](#) i forlængelse af en af Ombudsmandens undersøgelser, hvorved den videnskabelige rådgivning om lægemidler blev mere gennemsigtig og uafhængig, og [en besked](#) for at takke hundredvis af personer, der kontaktede Ombudsmanden for at udtrykke støtte og opbakning til en specifik undersøgelse.

Ombudsmandens aktiviteter på Twitter, LinkedIn og Instagram blev også øget. Kontoret bruger disse sociale mediekkanaler til på en klar og engagerende måde at give oplysninger om, hvad kontoret laver, hvem det hjælper og dets resultater. De sociale mediekkanaler gjorde også opmærksom på Ombudsmandens rolle i

forbindelse med bredere spørgsmål, f.eks. med hensyn til at overvåge anvendelsen af FN's konvention om handicappedes rettigheder, og fejrede sammen med de andre EU-institutioner vigtige datoer, f.eks. 10-året for EU's Charter om Grundlæggende Rettigheder.

I 2019 var den hurtigst voksende kanal Instagram. Antallet af følgere steg med 47 % i løbet af året. På LinkedIn steg antallet af følgere med 21 %, mens antallet af følgere på Twitter, hvor kontoret har flest følgere, steg fra 22 600 i slutningen af 2018 til 26 300 i december 2019, hvilket udgør en stigning på 16 %.

Det vigtigste offline-kommunikationsarrangement for Ombudsmanden er den årlige pressekonference, hvor Ombudsmanden fremlægger årsberetningen for det foregående år og bebuder væsentlige nye undersøgelser. I 2019 havde pressekonferencen fokus på gennemsigtigheden i forbindelse med medlemsstaternes beslutningstagning i Bruxelles, herunder beslutningen om at udarbejde en særlig beretning om gennemsigtighed i Rådet til Europa-Parlamentet.

## 3.2 Forbindelser med EU's institutioner

### 3.2.1 Europa-Parlamentet

Europa-Parlamentet er en stærk og nødvendig partner for Den Europæiske Ombudsmand. Parlamentet vælger Ombudsmanden, og dets Udvalg for Andragender holder Ombudsmanden ansvarlig. I 2019 støttede Europa-Parlamentet Ombudsmandens særlige beretning om gennemsigtighed i Rådet med en beslutning, som fandt overvældende støtte i Parlamentets plenarforsamling. Det nye Europa-Parlament tiltrådte efter at være blevet valgt i maj 2019. Siden da har Ombudsmanden afholdt møder med Parlamentets formand, David Sassoli, og nye parlamentsmedlemmer fra alle større politiske grupper. I løbet af 2019 talte Ombudsmanden i Parlamentets plenarforsamling og talte – efter invitation – i flere udvalg i forbindelse med regelmæssige møder og specialiserede høringer. I 2019 genvalgte Parlamentet den siddende Ombudsmand, Emily O'Reilly, til en ny mandatperiode. Ombudsmanden ser frem til at videreføre den frugtbare forbindelse med Parlamentet i 2020.




**David Sassoli**

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



Tillykke til Emily O'Reilly for hendes genvalg som Europæisk Ombudsmand. Jeg ser frem til at arbejde sammen med hende for at øge gennemsigtigheden i EU-institutionerne og opbygge borgernes tillid.

### 3.2.2 Udvalget for Andragender

Udvalget for Andragender og Ombudsmanden fortsatte det tætte samarbejde i 2019 med henblik på at sikre, at borgernes problemer behandles på relevant niveau. Ombudsmanden behandler klager over EU's institutioner, organer og agenturer, mens Udvalget for Andragender behandler andragender vedrørende EU's aktivitetsområder i hele Europa. Ombudsmanden glædede sig over det tætte samarbejde med det tidligere Udvalg for Andragender og ser frem til at arbejde sammen med de nye medlemmer i de kommende år.




**PETI Committee Press**

#EPlenary approves joint [@EP\\_Petitions](#) [@EPInstitutional](#) report on the [@EUombudsman](#) strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81

Date of last update: 17-01-2019 - 1



12:22:10

Listen in: en - English

The interpretation of debates serves to facilitate communication and does not constitute an authentic record of proceedings. Only the original speech or the revised translation is authentic.

Europa-Parlamentets plenarforsamling godkender den fælles rapport fra Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender og Udvalget om Konstitutionelle Anliggender og Den Europæiske Ombudsmands undersøgelse om gennemsigtighed i Rådets forberedende organer – 479/18/81.

### 3.2.3 Europa-Kommissionen

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. Kommissionen er den udøvende myndighed for EU's administrative arbejde og derfor genstand for stor opmærksomhed. Samarbejdet med Kommissionen har frugt i forbindelse med flere vigtige undersøgelser, og dialogen fortsætter på alle niveauer. I 2019 fik det nye kommissærkollegium – under formand Ursula von der Leyen Ó sit mandat fra Europa-Parlamentet. Ombudsmanden noterede sig med tilfredshed, at næstformand Véra Jourovás portefølje udtrykkeligt omfatter gennemsigtighed og etik, hvilket er en ny udvikling.



Emily O'Reilly mødtes med Michel Barnier, EU's chefforhandler for taskforcen for Brexit, i Strasbourg.

### 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 2019 var Ombudsmanden i tæt kontakt med Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS), Den Europæiske Centralbank (ECB), Den Europæiske Investeringsbank (EIB), Den Europæiske Revisionsret, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og flere agenturer.



#### European Central Bank

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



I forbindelse med den globale etikdag fortalte Mihails Kozlovs fra Den Europæiske Revisionsret om Revisionsrettens særberetning om EU-institutionernes etiske rammer, og Rosita Hickey fra Den Europæiske Ombudsmands kontor fremførte Ombudsmandens synspunkter om integritet og god forvaltning for offentlige institutioner.

### 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). Ombudsmanden var formand for EU's rammer i 2019.

Sammen med Det Europæiske Handicapforum, Europa-Parlamentet og EU's Agentur for Grundlæggende Rettigheder arbejdede Ombudsmanden på idéer, der skal fremlægges for Europa-Kommissionen med henblik på vedtagelse af en mere ambitiøs og omfattende europæisk handicapstrategi efter 2020. Med henblik herpå deltog Ombudsmandens kontor i en høring i Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs regi

og i en konference i forbindelse med Den Europæiske Handicapdag, hvor der blev opfordret til forbedringer i EU's forvaltning.

Ombudsmanden fulgte op på de forslag til forbedringer, der var fremsat i forbindelse med hendes strategiske undersøgelse af [tilgængeligheden af Kommissionens websteder](#) og onlineværktøjer for personer med handicap. Efter at have undersøgt Kommissionens indsats for at efterkomme hendes forslag udtrykte Ombudsmanden tilfredshed med dens initiativ til at gøre flere oplysninger tilgængelige i et »læsevenligt« format. Kommissionen lavede en letlæselig udgave af [Den Europæiske Unions officielle websted](#), der er porten til EU og en værdifuld kilde til information, tilgængelig. Hun glædede sig også over Kommissionens yderligere tilsagn om at opfylde højere internationale standarder, dens hensigt om at vedtage en handlingsplan om webtilgængelighed og forbedret uddannelse for de ansatte.

Med hensyn til digital forvaltning [undersøgte](#) Ombudsmanden tilgængeligheden af onlineværktøjer, der anvendes af Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF). På grundlag af en klage fra en person med synshandicap, som ikke var i stand til at anmelde et tilfælde af svig til OLAF, da kontorets websted krævede en verificeringsmetode, der ikke var kompatibel med skærmlæseren, anmodede Ombudsmanden OLAF om at gøre sine onlineværktøjer mere tilgængelige. Efter



**EESC President**

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



Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs formand Luca Jahier: En stor glæde at udveksle synspunkter med Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, om EØSU's forretningsorden, adfærdskodeks og den nye rapport fra EØSU's Sektion for Beskæftigelse, Sociale Spørgsmål og Unionsborgerskab (SOC) om handicappedes ret til at stemme til valget til Europa-Parlamentet i maj 2019.



**European Ombudsman**

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



Webtilgængelighed: Den Europæiske Ombudsmand er overbevist om, at Europa-Kommissionen tager skridt til forbedringer, og fremsætter seks forslag.

at have foretaget umiddelbare forbedringer af nogle af sine værktøjer gav OLAF tilsagn om at gennemgå de resterende værktøjer på kontoret websted i de følgende måneder. Dette illustrerer, hvordan en enkelt klage kan have mere vidtrækkende følger og medføre en forbedring af en institutions samlede politik.

Ombudsmanden [behandlede en klage](#) vedrørende Kommissionens reaktion på påståede menneskerettighedskrænkelser i et hjem for handicappede i Ungarn, der var medfinansieret af EU. Hun udtrykte betænkelighed over, at Kommissionens fortolkning af en central bestemmelse i UNCRPD om en uafhængig tilværelse var i strid med den ansvarlige FN-komité's fortolkning. Ombudsmanden erkendte, at Kommissionen ikke havde retsgrundlag til at tilbagebetale de EU-midler, der var udbetalt til

institutionen i det konkrete tilfælde, men foreslog, at Kommissionen behandlede spørgsmålet om retsgrundlag for at sikre, at EU-midler anvendes i overensstemmelse med konventionen i fremtiden. Efter at have fremsat en række forslag til forbedringer behandler Ombudsmanden nu dette spørgsmål i en særskilt [klage over, hvordan medlemsstaterne anvender EU-fonde](#).

Kommissionen [informerede](#) Ombudsmanden om de skridt, den har taget til at sikre, at forældre til børn med særlige undervisningsbehov, som ikke kan rummes på Europaskolerne, ikke skal bidrage til deres børns undervisningsudgifter. Kommissionen oplyste, at den fuldt ud ville dække disse gebyrer og gå i spidsen for at ændre de relevante retningslinjer for, hvordan andre EU-institutioner behandler dette spørgsmål.

### 3.3 Det europæiske netværk af ombudsmænd

Årets fokuspunkt for det europæiske netværk af ombudsmænd (ENO) – som består af 96 kontorer i 36 europæiske lande samt Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender – var den årlige konference i april. Konferencen fandt sted i Europa-Parlamentet i Bruxelles og samlede medlemmer af netværket og repræsentanter fra EU-institutionerne og organisationer med base i Bruxelles.

På det offentlige møde under konferencen så man nærmere på, hvordan borgernes deltagelse i den demokratiske proces kan styrkes. Mødet, der blev afholdt lige før valget til Europa-Parlamentet, undersøgte nye initiativer vedrørende offentlig mobilisering og deltagelse i samfundslivet, og hvordan eksisterende strukturer og institutioner er nødt til at tilpasse sig til disse, herunder den rolle, som ombudsmænd skal spille. Konferencen så også nærmere på aktuelle spørgsmål, der er relevante for ombudsmændenes arbejde, f.eks. demografiske ændringer eller de nye EU-regler om databeskyttelse, og de »bløde beføjelser«, som ombudsmandsinstitutioner har.

En del af drivkraften for at tilrettelægge konferencerne i det europæiske netværk af ombudsmænd i Bruxelles er at udnytte ekspertisen i de EU-institutioner, der er beliggende dér. Med henblik herpå omfattede konferencen i 2019 en række fælles møder med SOLVIT, det netværk, der er koordineret af Europa-Kommissionen, og som yder støtte til enkeltpersoner og organisationer, der oplever grænseoverskridende problemer i EU.



Den Europæiske Ombudsmand på konferencen i det europæiske netværk af ombudsmænd (ENO), afholdt i Europa-Parlamentet i Bruxelles.

Det europæiske netværk af ombudsmænd fortsatte med at fokusere på parallelle undersøgelser og initiativer blandt interesserede ombudsmandskontorer. I juli 2019 afsluttede Ombudsmanden et strategisk initiativ, der havde set nærmere på klagemekanismerne i EU-medlemsstater i forbindelse med spørgsmål vedrørende EU's struktur- og investeringsfonde. Syv nationale ombudsmandskontorer arbejdede sammen med Den Europæiske Ombudsmand om initiativet. I sit afsluttende brev tilskyndede Emily O'Reilly Kommissionen til at optræde sin overvågning af klagemekanismer og være opmærksom på, hvordan den direkte behandler klager, samt fuldt ud gøre brug af sine beføjelser til at behandle problemer med klagemekanismer i medlemsstaterne.

Forespørgselsproceduren, hvor Den Europæiske Ombudsmand bistår medlemmerne af det europæiske netværk af ombudsmænd ved at samarbejde med andre EU-institutioner for at få målrettede svar på spørgsmål inden for EU-ret, var fortsat en værdifuld ressource. En sådan forespørgsel kom fra den danske ombudsmand og vedrørte spørgsmålet om, hvordan EU-regler om adgang til miljøoplysninger skal anvendes i EU-medlemsstaterne. En anden forespørgsel fra de belgiske føderale ombudsmænd vedrørte indrejsevisa til EU-borgeres familiemedlemmer, som ikke er EU-borgere, og hvordan direktivet om borgernes rettigheder anvendes i sådanne tilfælde.



### European Ombudsman

'What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as possible to reach and communicate with citizens' says @maitepagaza #ENO2019

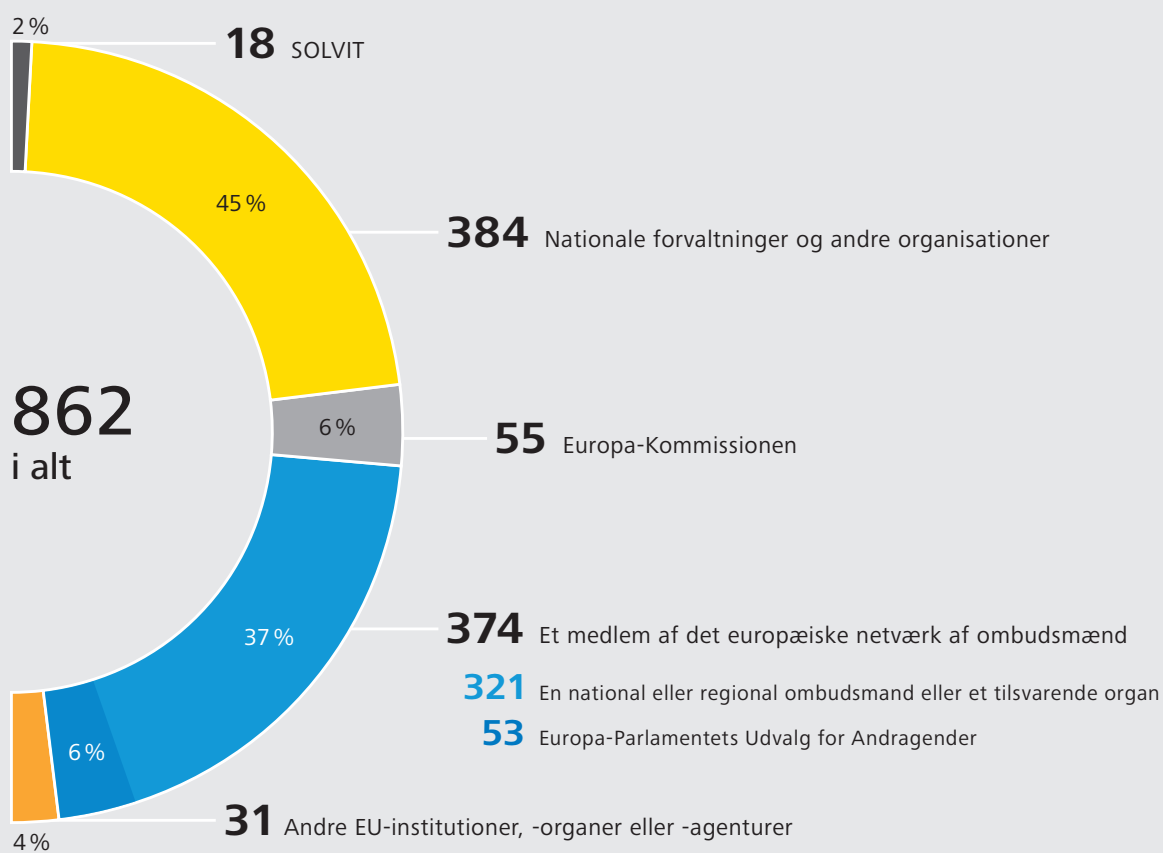


»Det, der sker i Bruxelles, bør ikke forblive i Bruxelles. Vi er nødt til at anvende så mange kanaler som muligt for at nå ud til og kommunikere med borgerne«, siger medlem af Europa-Parlamentet, Maite Pagazaurtundúa, på konferencen i det europæiske netværk af ombudsmænd i 2019.



Drøftelser i den fælles arbejdsgruppe ENO-SOLVIT.

## Klagere rådet til at kontakte andre institutioner og organer af Den Europæiske Ombudsmand i 2019 og klager oversendt



Et regionalt møde i det europæiske netværk af ombudsmænd fandt sted i december i Lissabon, Portugal. Mødet samlede repræsentanter fra ombudsmandskontorerne i Bulgarien, Cypern, Malta, Portugal og Spanien samt Den Europæiske Ombudsmands kontor. På mødet blev der gjort status over undersøgelsen af strukturfonde, og mulige fremtidige emner for parallelle undersøgelser blev kortlagt.

I forlængelse af sine regelmæssige besøg hos sine nationale ombudsmandskolleger tog Emily O'Reilly til Helsinki, hvor hun mødtes med både den finske parlamentariske ombudsmand og justitskansleren. Besøget, som fandt sted i juni, havde primært fokus på gennemsigtighed, herunder lovgivning i EU-Rådet og gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed.



Publikationen *Network in Focus 2019* samler højdepunkterne fra konferencen i 2019 i det europæiske netværk af ombudsmænd.



### EP Suomessa

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



Europa-Parlamentets informationskontor i Finland tilrettelagde en drøftelse af grænserne for gennemsigtighed i Europahuset den 6. juni kl. 10-11.30 med Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, den finske justitskansler, Finlands parlamentariske ombudsmand, medlem af Europa-Parlamentet, Heidi Hautala, og formanden for Transparency International Finland, Jaakko Korhonen. Modereret af journalist Olli Seuri.

## 3.4 Pris for god forvaltning

I juni var Ombudsmanden vært ved en prisuddelingsceremoni i forbindelse med den anden uddeling af prisen for god forvaltning. Til prisen var nomineret 54 projekter fra de største EU-institutioner samt mange agenturer og andre organer. Den overordnede pris for god forvaltning gik til de grupper i Europa-Kommissionen, der arbejdede på EU-initiativet til at mindske plastforurening og skabe øge opmærksomhed om problemet.

Under ceremonien, som fandt sted i Bruxelles, uddelte Ombudsmanden også priser til projekter i seks tematiske kategorier, herunder kommunikation og åben forvaltning. Blandt kategorivinderne var et innovativt projekt fra Europol, der anvendte kollektiv intelligens til at hjælpe med til at lokalisere seksuelt misbrugte børn, og et projekt fra Den Europæiske



Uddelingen af prisen for god forvaltning fandt sted i Solvay Bibliotek i Bruxelles.



Emily O'Reilly under ceremonien.

Fødevarer sikkerhedsautoritet for at skabe øget opmærksomhed om truslerne mod bier. Personale fra Europa-Parlamentet vandt en særlig pris for dens kampagne i kølvandet på #MeToo-bevægelsen om multolerance over for sexchikane på arbejdspladsen.

Ombudsmanden lancerede prisen for god forvaltning i 2017 for at anerkende ekspertise i EU's offentlige tjeneste og tilskynde til udveksling af gode idéer og god praksis. Foruden de vindere, der er anført ovenfor, var der blandt de 54 nomineringer også projekter, som tog sigte på at gøre det lettere at ansøge om EU-finansiering, præsentere forholdsvist nye koncepter – f.eks. digital etik – på innovative måder, indføre grønne politikker internt og proaktivt informere personer om deres EU-rettigheder.

Et uafhængigt rådgivende organ vurderede nomineringerne, og vinderne blev valgt af Ombudsmanden, Emily O'Reilly, på grundlag af indstillingslister.

**European Ombudsman**

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

Pris for god forvaltning: Og vi har de overordnede vindere: Europa-Kommissionens GD for Miljø (ENV) og Europa-Kommissionens GD for det Indre Marked, Erhvervspolitik, Iværksætteri og SMV'er (GROW) for deres omfattende strategi til at mindske plastforurening og oplysningskampagne vedrørende brugen af engangsplast.

**Vytenis Andriukaitis**

So proud of my colleagues in @Food\_EU @EU\_Health @ECDC\_EU @EFSA\_EU and in all the other services of the @EU\_Commission nominated for #EOaward ! So happy to share this moment with you. Kudos to all  
My speech <https://europa.eu/!hc69uh>

Meget stolt af mine kolleger i Europa-Kommissionens GD for Sundhed og Fødevarer sikkerhed (SANTE), Det Europæiske Center for Forebyggelse af og Kontrol med Sygdomme, Den Europæiske Fødevarer sikkerhedsautoritet og i alle andre tjenestegrene, der er nomineret til prisen for god forvaltning! Meget glad for at dele dette øjeblik med jer. Kudos til alle.

# 4

---

Sager og klager:  
Sådan tjener vi  
offentligheden

Det er Den Europæiske Ombudsmands opgave at sikre, at EU's forvaltning tjener den offentlige interesse, og at hjælpe alle dem, der oplever problemer med EU's institutioner.

Størstedelen af arbejdet i Ombudsmandens kontor er baseret på de klager, det modtager. Selv i de tilfælde, hvor Ombudsmanden ikke indleder en undersøgelse, forsøger kontoret at hjælpe alle dem, der søger bistand.

Ombudsmanden gennemfører også bredere strategiske undersøgelser og initiativer, når hun mener, at der er grund hertil. Ombudsmanden indleder disse sager på eget initiativ, enten hvis hun har identificeret et systemisk problem, der er i offentlighedens interesse, eller hvis hun har modtaget en eller flere klager over et spørgsmål af systemisk relevans.

Ombudsmandens websted, der blev lanceret i 2018, har et brugervenligt interface for potentielle klager, men personer kan kontakte og kontakter også stadig vores kontor via offlinekommunikationskanaler. Yderligere forbedringer er planlagt i det kommende år, herunder af onlineklagesystemet.

Kontorets mangfoldige team af sagsbehandlere og webstedet afspejler Ombudsmandens indsats for at kommunikere med dem, der søger bistand, på alle 24 officielle EU-sprog. Webstedet er også blevet udformet til at opfylde høje tilgængelighedsstandarder for personer med handicap.

Ombudsmanden styrkede yderligere hasteproceduren for behandling af klager om aktindsigt i dokumenter, som EU-institutionerne er i besiddelse af. Takket være hasteproceduren behandles disse klager nu tre gange hurtigere, hvilket er vigtigt, da de ofte er meget tidsfølsomme.

## 4.1 Klage typer og kilder

### 4.1.1 Oversigt over klager og strategiske undersøgelser

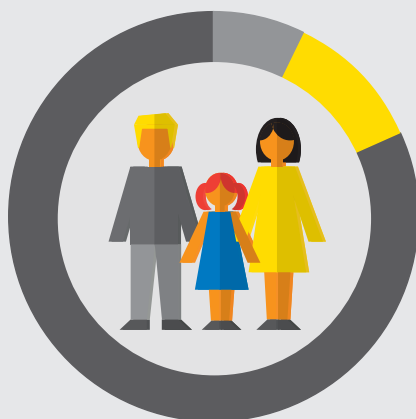
Ombudsmanden kan kun indlede en undersøgelse af klager, som falder inden for hendes mandat og har opfyldt de nødvendige »kriterier for antagelse«, f.eks. at klageren tidligere har forsøgt at løse sagen direkte sammen med den involverede institution. Ombudsmandens kontor bestræber sig imidlertid på at bistå alle dem, der indgiver klager. Ud over denne fleksible tilgang til behandlingen af klager har der været et løbende fald i den tid, det har taget at afslutte undersøgelser.

Temaerne for kontorets arbejde udspringer af Ombudsmandens mandat og de modtagne klager, da disse tegner sig for flest sager. Som i tidligere år er gennemsigtighed fortsat det vigtigste emne i klager, og dette afspejles også i kontorets strategiske arbejde.

## Vejledning, klager og undersøgelser i 2019

**19 619**

Borgere, der blev hjulpet



**16 045**

Rådgivning givet via den interaktive vejledning på Ombudsmandens websted

**2 201**

Nye klager behandlet

**1 373**

Anmodninger om information besvaret af Ombudsmandens tjenestegrene

**458**

Indledte undersøgelser



**456**

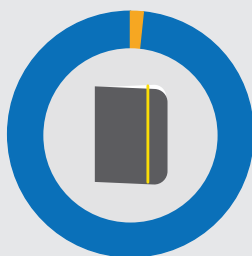
Undersøgelser indledt på grundlag af klager

**2**

Undersøgelser indledt på eget initiativ

**560**

Afsluttede undersøgelser



**552**

Undersøgelser på grundlag af klager afsluttet

**8**

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

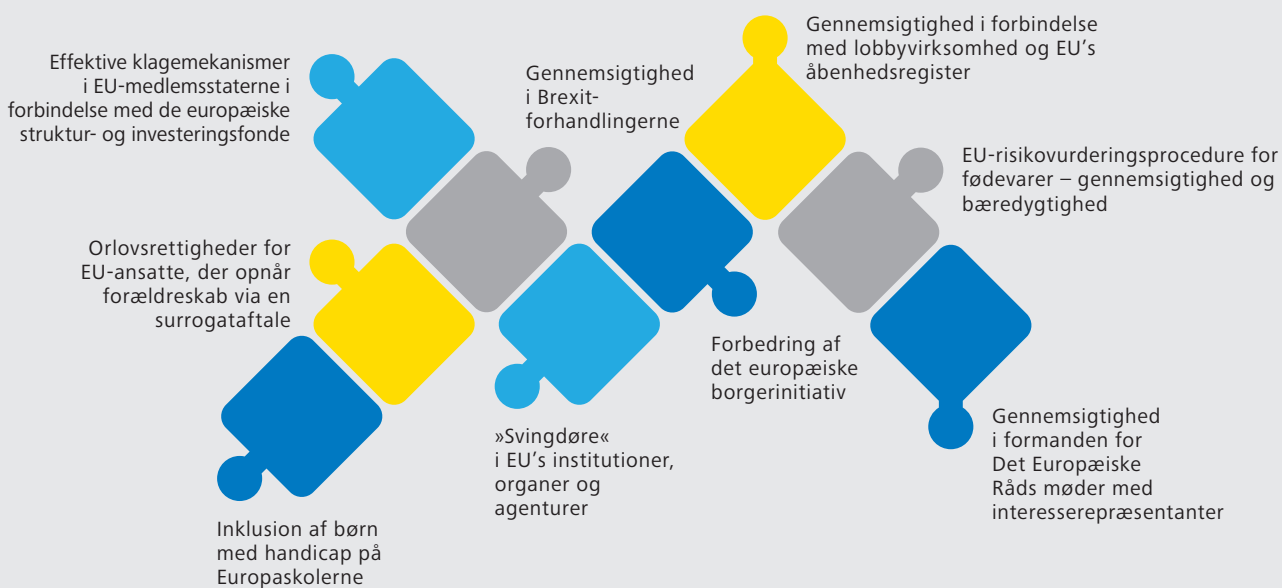
identificeret et systemisk problem, der skal undersøges i offentlighedens interesse, eller hvis hun har modtaget en eller flere klager over et spørgsmål af systemisk relevans.

## Emner for det strategiske arbejde i 2019

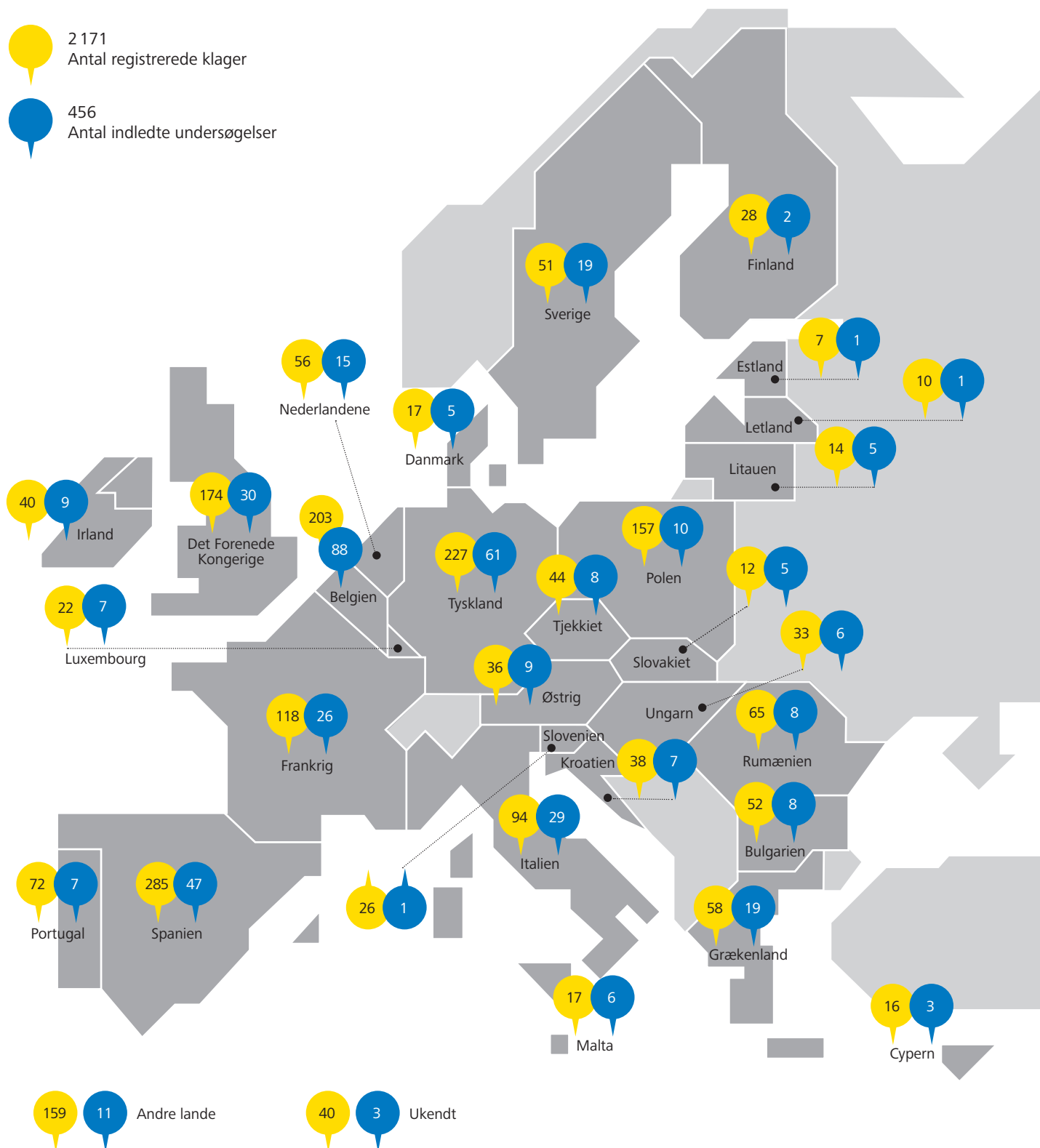
### Strategiske undersøgelser



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



## National oprindelse af registrerede klager og undersøgelser indledt af Den Europæiske Ombudsmand i 2019



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

I 2019 behandlede Ombudsmanden over 1 300 klager, som ikke faldt inden for hendes mandat, hovedsagelig fordi de ikke vedrørte en EU-institutions eller et EU-organs arbejde. Det største antal af sådanne klager kom fra Spanien, Polen og Tyskland.

Disse klager vedrørte primært problemer, som klagerne oplevede i forhold til nationale, regionale eller lokale offentlige organer, nationale eller internationale domstole (f.eks. Den Europæiske Menneskerettighedsdomstol) og private enheder (herunder luftfartsselskaber, banker eller onlinevirksomheder og -platforme). Undertiden henvendte borgere sig til Ombudsmanden baseret på den fejlopfattelse, at institutionen er et klageorgan med kompetence i forhold til nationale eller regionale ombudsmandsinstitutioners arbejde.

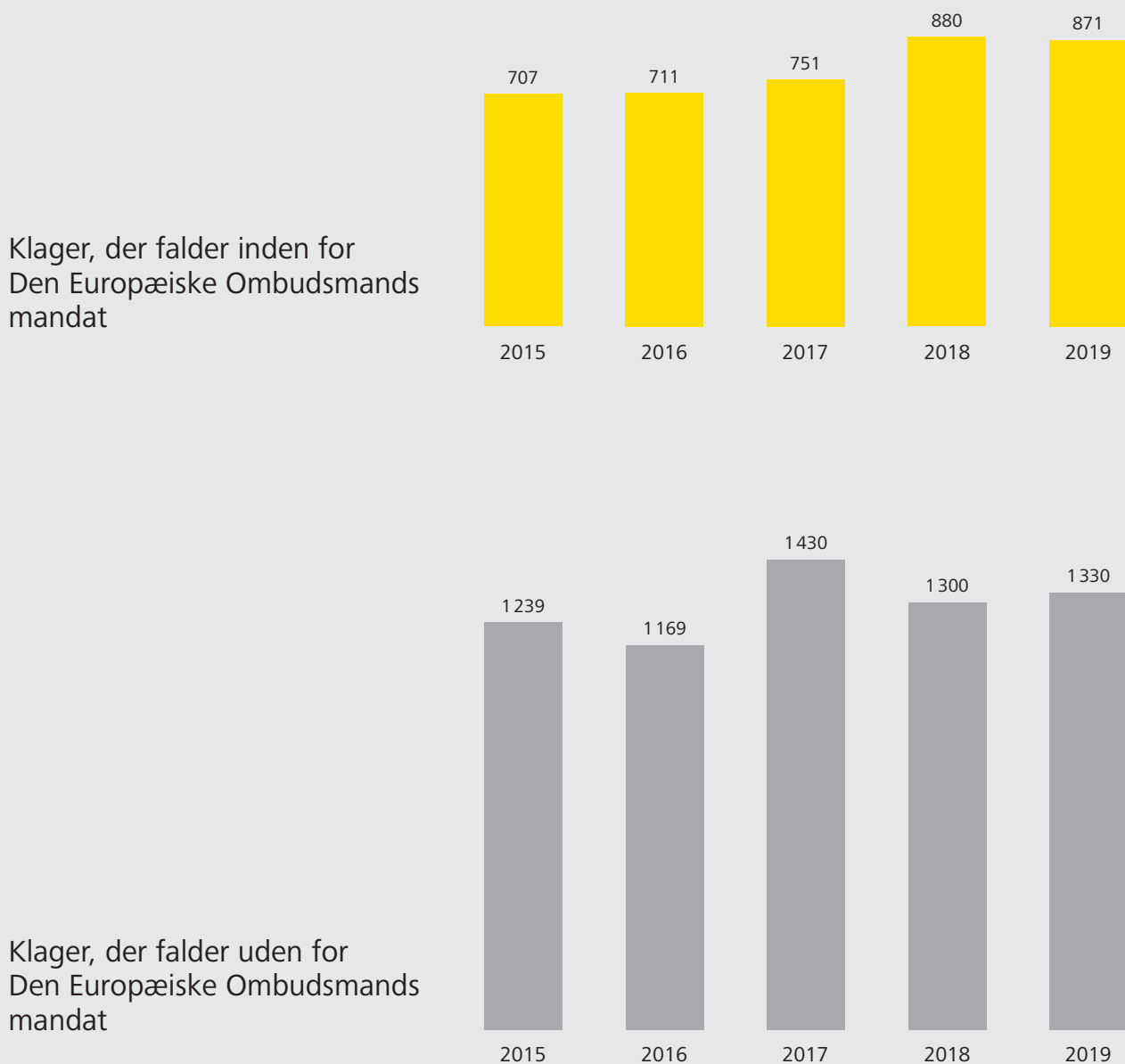
Disse klager drejede sig hovedsagelig om spørgsmål vedrørende socialsikring, sundhedspleje, beskatning og forbrugerbeskyttelse. I 2019 modtog Ombudsmanden også et stort antal klager fra EU-borgere, der bor i en anden EU-medlemsstat end deres egen. Disse personer klagede over de vanskeligheder, de oplevede, da de søgte at registrere sig og/eller stemme til valget til Europa-Parlamentet i 2019.

Ombudsmanden modtog ligeledes klager, som – selv om de var rettet mod en EU-institution eller et EU-organ – faldt uden for hendes mandat. Denne kategori af klager vedrørte disse institutioners politiske arbejde eller lovgivningsarbejde eller Den Europæiske Unions Domstols judicielle virksomhed.

Ombudsmanden svarede alle personer, der søgte hjælp, på klagens sprog. Hun forklarede sit mandat og gav 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).

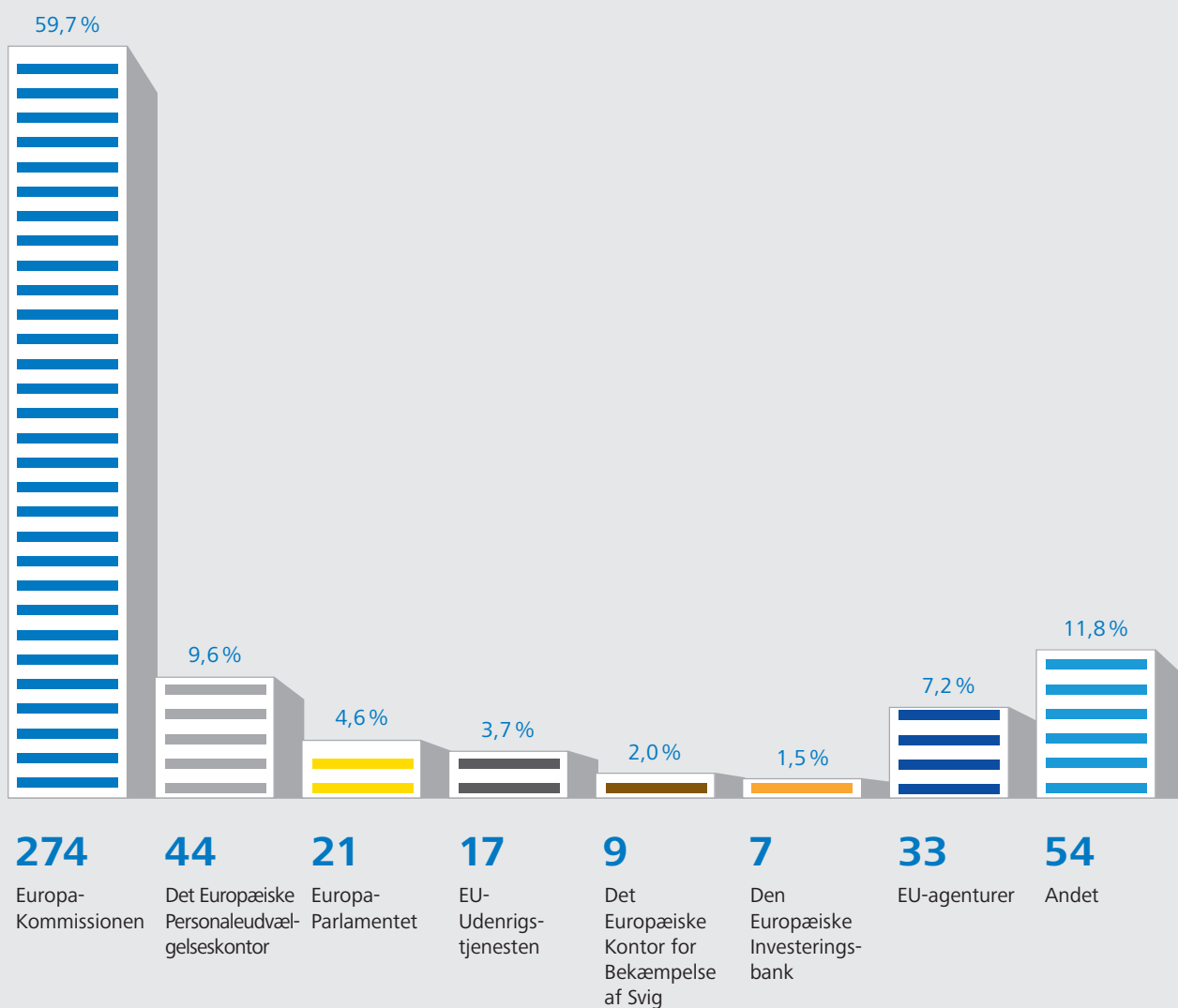
Klagerne, der ikke var tilfredse med specifik EU-lovgivning, blev normalt rådet til at henvende sig til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender. Klagerne, der rejste spørgsmål vedrørende gennemførelsen af EU-retten, blev henvist til nationale eller regionale ombudsmænd eller til EU-netværk som SOLVIT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

## Antallet af klager 2015-2019



## 4.2 Hvem blev der klaget over?

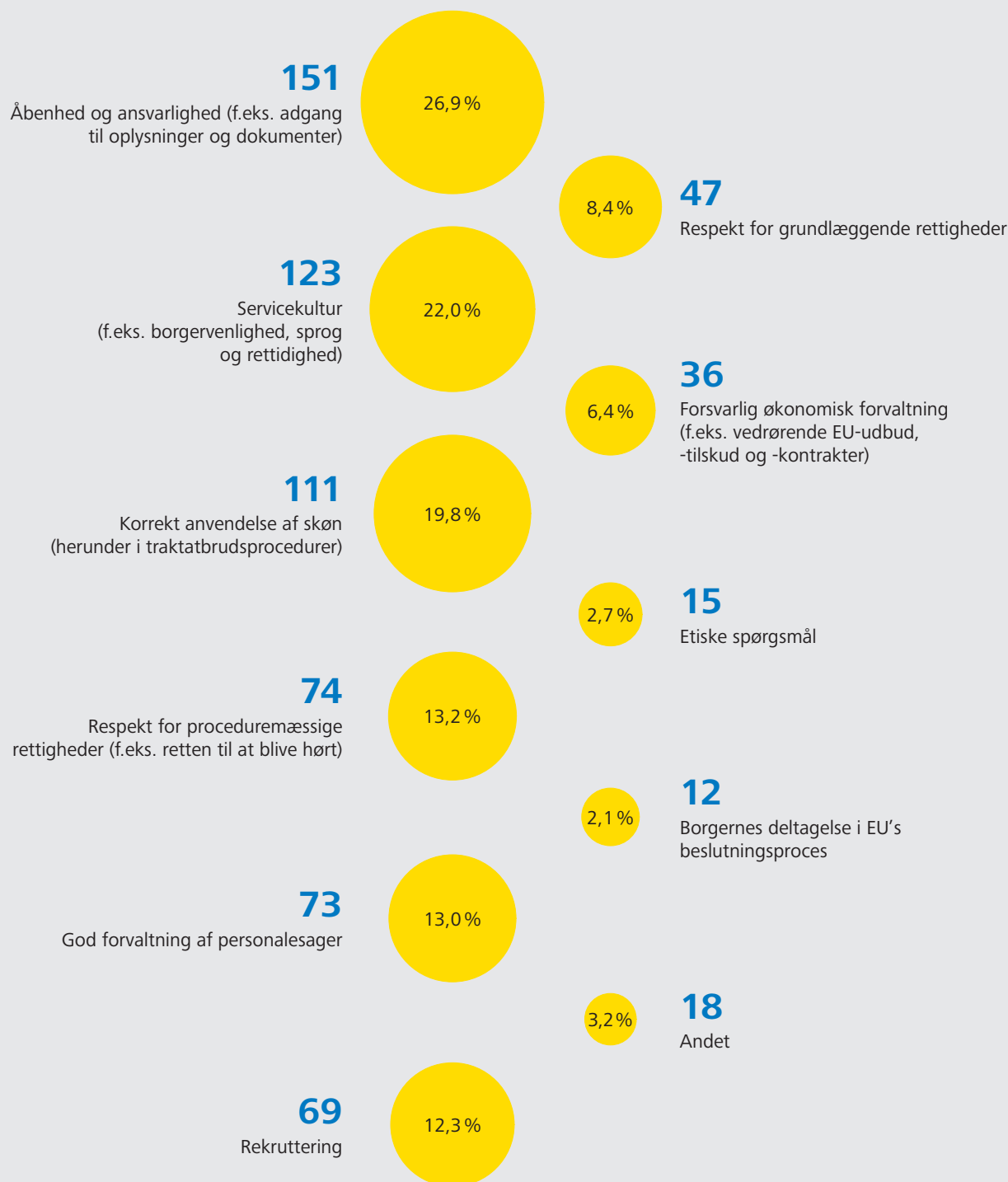
Den Europæiske Ombudsmands undersøgelser i 2019 vedrørte følgende institutioner



Note: Vores undersøgelse på eget initiativ OI/1/2019/MIG blev gennemført mod to institutioner. Derfor giver ovenstående procentsatser tilsammen mere end 100%.

## 4.3 Hvad blev der klaget over?

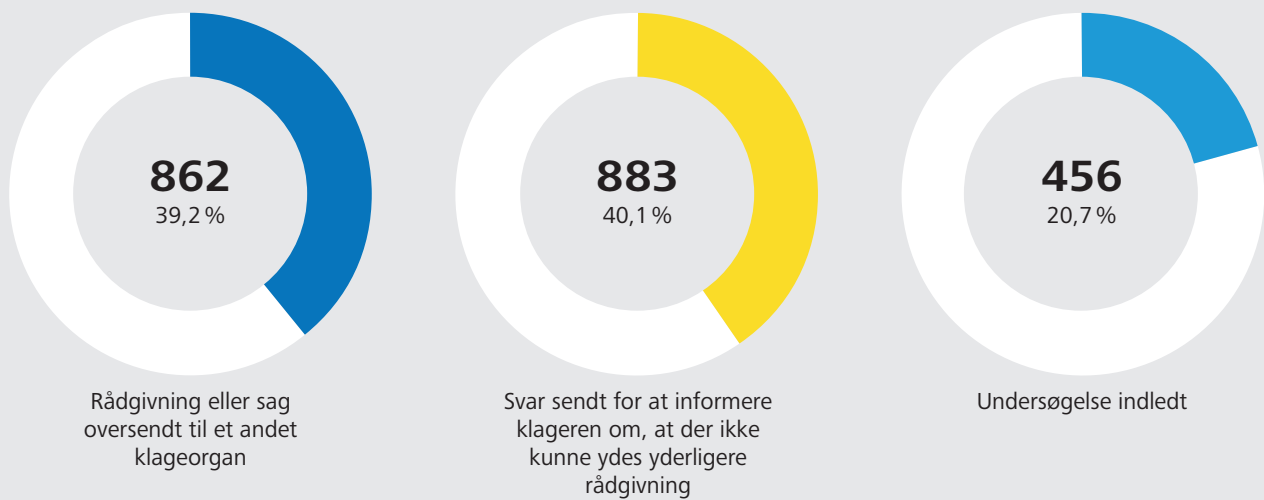
### Genstanden for undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2019



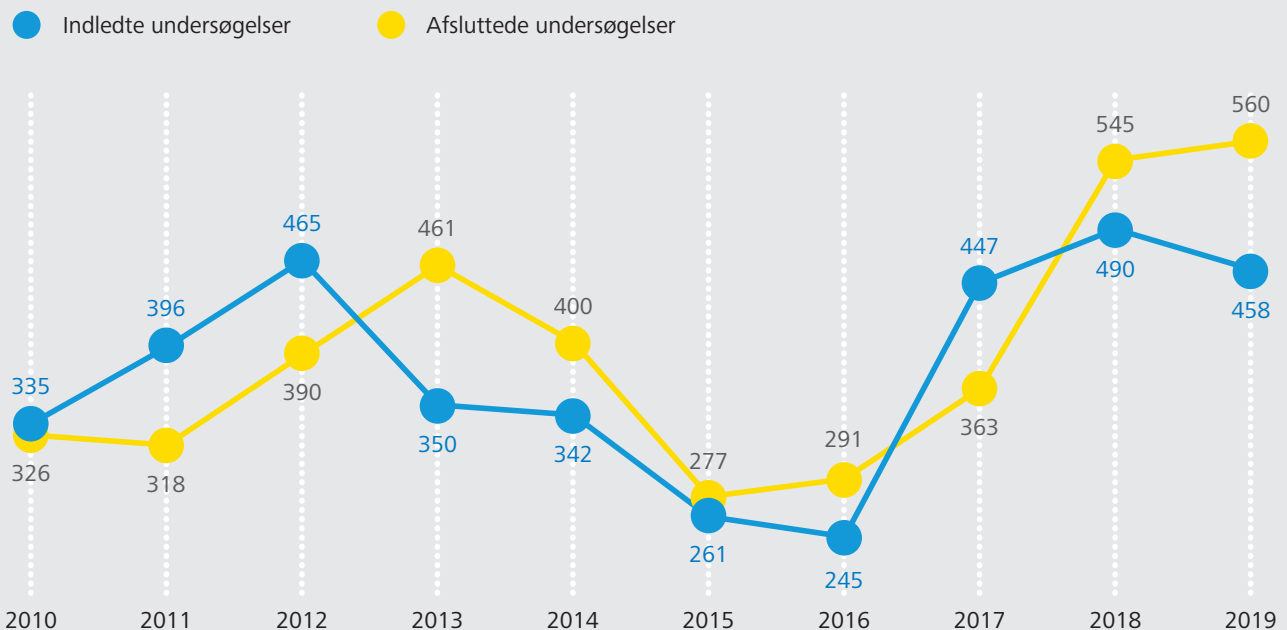
Note: I nogle sager afsluttede Ombudsmanden undersøgelser med to eller flere emner. Derfor giver ovenstående procentsatser tilsammen mere end 100%.

## 4.4 Opnåede resultater

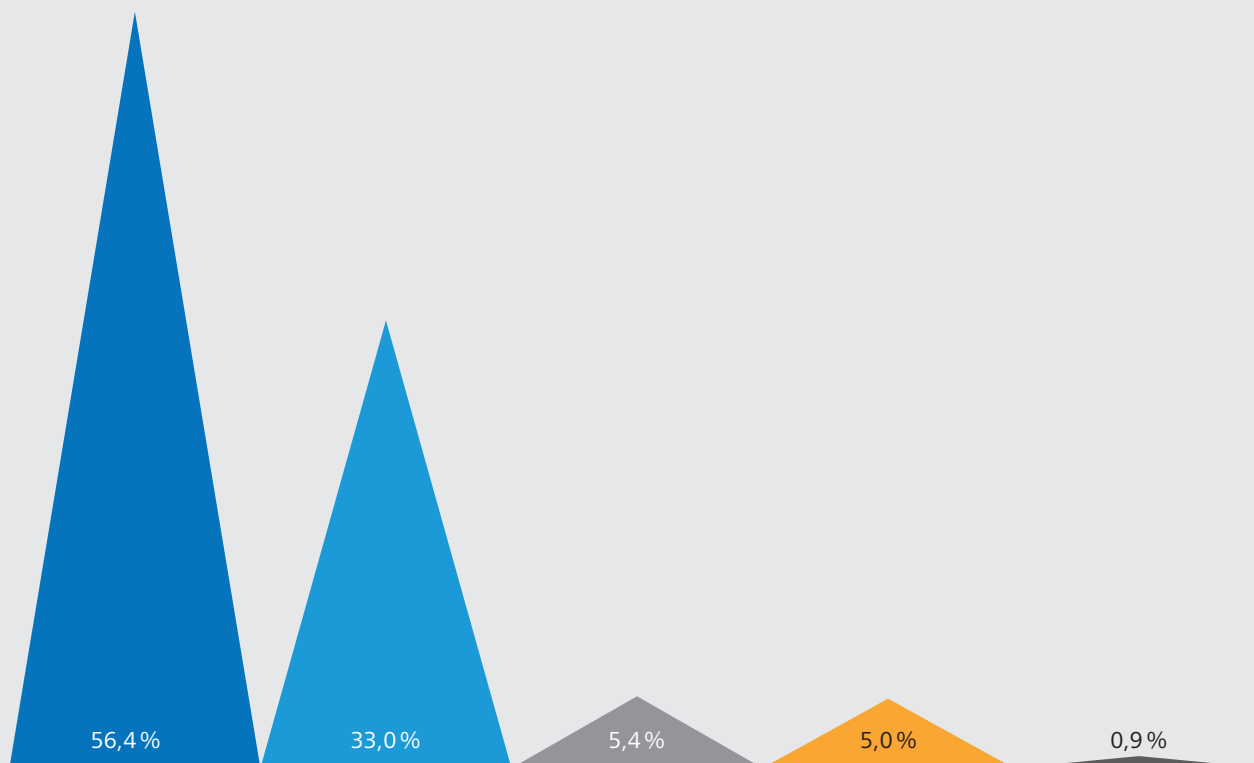
Foranstaltninger truffet af Den Europæiske Ombudsmand i forbindelse med nye klager, der blev behandlet i 2019



Udvikling i antallet af undersøgelser foretaget af Den Europæiske Ombudsmand



## Resultater af undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2019



**316** Ingen fejl eller forsømmelser

**187** Afsluttet af institutionen, løsninger opnået, løsninger delvist opnået

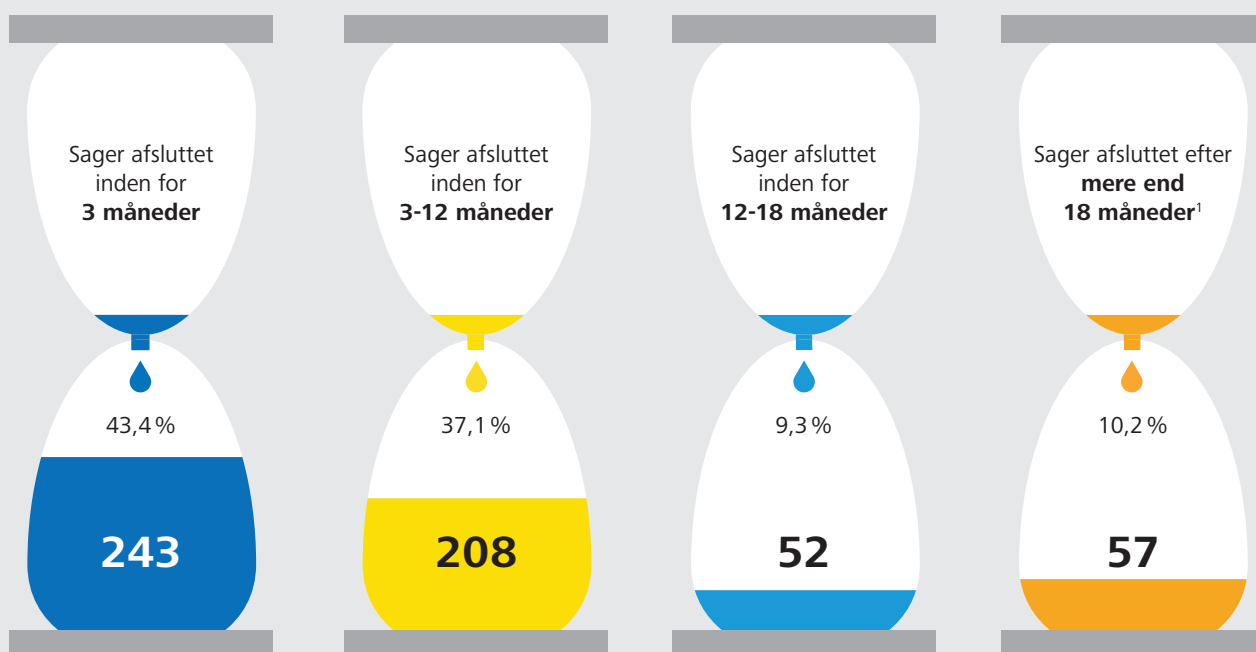
**30** Ingen yderligere undersøgelser påkrævet

**29** Fejl eller forsømmelser, henstilling efterkommet eller delvist efterkommet

**5** Andet

*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 2019 (mindre end 7 måneder i gennemsnit)



1. Nogle komplekse sager kræver flere konsultationsrunder med klageren og den berørte institution.

## 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 2018 efterkom EU-institutionerne 77 % af Ombudsmandens forslag, et lille fald fra 81 % i 2017. Institutionerne reagerede positivt på 90 ud af de 117 forslag til forbedringer, som Ombudsmanden fremsatte. Forslagene blev fremsat i 69 sager, og 52 af disse sager førte til, at institutionerne tog skridt til at forbedre den måde, de arbejder på. 11 institutioner havde en efterkommelsesgrad på 100 %, mens Europa-Kommissionen – som tegner sig for flest sager – havde en efterkommelsesgrad på 70,9 %.

Rapporten for 2019 vil foreligge i slutningen af 2020.

5

---

# Valg af Den Europæiske Ombudsmand

I december 2019 blev Emily O'Reilly genvalgt af Europa-Parlamentet til en ny mandatperiode.

Den Europæiske Ombudsmand vælges direkte af Europa-Parlamentet i begyndelsen af hver valgperiode. Ligesom medlemmerne af Europa-Parlamentet har Ombudsmanden en mandatperiode på fem år.

**Processen for valg af Ombudsmanden** for den kommende periode begyndte officielt den 30. august, hvor **indkaldelsen af forslag til kandidater** blev offentliggjort i EU-Tidende. Det lykkedes fem ansøgere at samle de nødvendige 40 støtteunderskrifter fra medlemmer af Europa-Parlamentet inden fristen den 30. september. Ansøgerne var foruden den siddende Ombudsmand Emily O'Reilly, som søgte genvalg, Giuseppe Fortunato (Italien), Julia Laffranque (Estland), Nils Muižnieks (Letland) og Cecilia Wikström (Sverige).

Som led i processen med prøvelse af ansøgernes mandater afholdt Parlamentets Udvalg for Andragender den 3. december en høring med hver af ansøgerne. I forbindelse med høringerne havde ansøgerne lejlighed til at fremlægge de prioriteter, som ville danne grundlag for deres arbejde, hvis de blev valgt, og skulle besvare spørgsmål fra medlemmerne af Europa-Parlamentet.

Selve valget fandt sted den 17.-18. december, hvor Parlamentets plenarforsamling stemte om de fem ansøgere. Da ingen ansøger opnåede det nødvendige flertal af stemmerne i de første to valgrunder, gik de to ansøgere med det højeste antal stemmer videre til den tredje og sidste valgrunde. Emily O'Reilly opnåede 320 af 600 afgivne stemmer og blev **genvalgt som Ombudsmand**.

I **en meddelelse** i kølvandet på sit genvalg takkede Emily O'Reilly medlemmerne af Europa-Parlamentet for deres tværpoltiske støtte og gav tilsagn om, at hun fortsat vil »sikre, at EU opretholder de højeste standarder inden for forvaltning, gennemsigtighed og etik«.



#### European Ombudsman

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

Press release <https://europa.eu/!jv79KM>



“For the next five years, I will help ensure the EU maintains the highest standards in administration, transparency and ethics. Europeans expect and deserve nothing less.”

Emily O'Reilly



Emily O'Reilly er blevet genvalgt af Europa-Parlamentet med 320 stemmer ud af 600 afgivne stemmer. Hendes anden mandatperiode vil vare i fem år.

Emily O'Reilly: »I de næste fem år vil jeg bidrage til at sikre, at EU opretholder de højeste standarder inden for forvaltning, gennemsigtighed og etik. Europæerne forventer og fortjener intet mindre.«

6

---

# Ressourcer

## 6.1 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 2019 til 11 496 261 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.

## 6.2 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 2019 er den femte, der er baseret på denne strategi.

Institutionen har højt kvalificerede, flersprogede medarbejdere med en ligelig kønsfordeling i ledende stillinger. 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 2019 var der 66 stillinger i Ombudsmandens stillingsfortegnelse; derudover havde Ombudsmanden 12 kontraktansatte og tilbød ni praktikanter arbejds erfaring.

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

-  [ombudsman.europa.eu](http://ombudsman.europa.eu)
-  [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)
-  [instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
-  [linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
-  [youtube.com/eotubes](https://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, 2020

Medmindre andet er anført, har Den Europæiske Union copyright © til alle fotos og billeder med undtagelse af omslaget (© MarianVejcik / iStock).

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

Sat med FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-155-2	ISSN 1680-3787	doi:10.2869/179119	QK-AA-20-001-DA-C
PDF	ISBN 978-92-9483-077-7	ISSN 1680-3906	doi:10.2869/863470	QK-AA-20-001-DA-N
HTML	ISBN 978-92-9212-998-9	ISSN 1680-3906	doi:10.2869/39551	QK-AA-20-001-DA-Q

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



Den Europæiske Unions  
Publikationskontor