

DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND ÅRSBERETNING 2005
SAMMENDRAG OG STATISTIK



FEJRING AF 10 ÅRS JUBILÆUM 1995-2005

DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND ÅRSBERETNING 2005
SAMMENDRAG OG STATISTIK

FEJRING AF 10 ÅRS JUBILÆUM 1995-2005

© Den Europæiske Ombudsmand 2006

Alle rettigheder forbeholdes.

Gengivelse eller kopiering fra denne udgivelse til undervisnings- eller anden ikke-kommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.

Rapporten i sin helhed kan findes på internettet:
<http://www.ombudsman.europa.eu/report/da/default.htm>

Printed in Belgium

TRYKT PÅ IKKE-KLORBLEGET PAPIR

FORORD

I 2005 kunne institutionen Den Europæiske Ombudsmand fejre tiårs jubilæum. Denne vigtige milepæl var en oplagt lejlighed til at reflektere over de første ti års resultater og overveje, hvordan vi bedst kan videreudvikle forbindelserne til vore vigtigste samarbejdspartnere. De forskellige arrangementer i anledning af jubilæet gav os et udmærket indblik i, hvad der fungerer godt, og hvad der yderligere kan gøres for at udbygge samarbejdet både med Den Europæiske Unions institutioner og organer, med netværket af ombudsmænd og med klagerne og borgerne i almindelighed. Inden jeg går mere i dybden med de forskellige ideer, det affødte, vil jeg dog gerne dvæle lidt ved institutionens aktiviteter i denne tiårs periode.



Den Europæiske Ombudsmand har siden september 1995 behandlet mere end 20 000 klager og hjulpet et endnu større antal borgere, som har henvendt sig til os for at få information. Da min forgænger, Jacob SÖDERMAN, som var den første Europæiske Ombudsmand, forlod embedet, fremhævede han de forskellige europæiske institutioners og organers større villighed til at arbejde sammen med ham om at finde tilfredsstillende løsninger på borgernes klagesager. På alle områder – lige fra afskaffelse af aldersgrænser ved ansættelser til forbedringer med hensyn til forsinkede betalinger og fra øget aktindsigt til større respekt for EU-charteret om grundlæggende rettigheder – har EU's institutioner og organer vist, at de var interesseret i at samarbejde med Ombudsmanden om at sikre borgerne en bedre service. Disse – og mange andre – resultater kan vi som borgere i EU takke Jacob SÖDERMAN for.

Ud over at forbedre EU's forvaltning har institutionen Den Europæiske Ombudsmand gjort en ihærdig indsats for at udbygge forbindelserne til nationale, regionale og lokale ombudsmænd i hele EU for at sikre, at EU-borgernes rettigheder, såvel som i EU bosiddende personers rettigheder, bliver en realitet. Dette samarbejde foregår hovedsagelig inden for det europæiske netværk af ombudsmænd, som i løbet af det seneste tiår har udviklet sig til en uvurderlig mekanisme til hurtig og effektiv behandling af klager fra borgerne. I 2005 fik vi lejlighed til at gøre status over netværkets resultater siden oprettelse i 1996 i Strasbourg og lægge os fast på, hvordan vi sammen når videre.

Ombudsmanden har siden september 1995 arbejdet ihærdigt på at nå ud til borgerne for at gøre dem mere bevidste om deres rettigheder, især retten til at klage og få administrative afgørelser prøvet. At det i vist omfang er lykkedes, fremgår af den kendsgerning, at der nu indkommer over 300 klager til Ombudsmanden hver måned, og at vi i 2005 modtog det største antal klager nogensinde.

Ombudsmandens forbindelser til EU's institutioner og organer

Det ville selvfølgelig være langt bedre, at borgerne slet ikke havde behov for at henvende sig til Den Europæiske Ombudsmand, og at de involverede forvaltningsgrene selv fandt tilfredsstillende løsninger på klagesagerne på det tidligst mulige stadium. Borgerne er ligeglade med, hvem der løser deres problemer. Ofte ønsker de blot en forklaring, en begrundelse, en undskyldning eller et godt råd, og den pågældende forvaltningsgren er bedst placeret til at levere det ønskede.

Hvis borgere føler behov for at klage, ønsker de problemet løst så hurtigt og effektivt som muligt. Efter min opfattelse er en løsning, der foreslås af den involverede forvaltningsgren selv, hurtigere og i sidste ende mere tilfredsstillende for alle parter, fordi den derved får æren af at løse problemet, styrker sin legitimitet i klagerens øjne og sørger for, at alle ender op som vindere. Den måde, hvorpå en offentlig forvaltning reagerer på klager, er med andre ord et vigtigt mål for, hvor meget den



fokuserer på borgerne. Det er et vigtigt budskab, som jeg gerne ville bringe videre i forbindelse med de arrangementer, vi afholdt sammen med EU's institutioner og organer i vort jubilæumsår.

Alle EU's forskellige institutioner og organer kan medvirke til at forbedre forbindelserne til borgerne. Uanset om det drejer sig om problemer med en kontrakt, et ønske om aktindsigt eller en begrundelse for, hvorfor en ansøger blev forbigået, kan vi alle af klagesagerne lære noget om, hvordan vi yder borgerne en bedre service. Det endelige resultat af denne proces er, at alle, som på et eller andet tidspunkt er i kontakt med institutionerne – og det gælder ikke kun klagerne – har glæde af Ombudsmandens arbejde.

Klagerer i mange tilfælde symptomer på mere alvorlige, komplekse eller systemiske problemstillinger. En af Ombudsmandens funktioner er at afdække disse problemer og finde måder at løse dem på. Ud over at fungere som en ekstern kontrolmekanisme er Ombudsmanden således også en værdifuld ressource for cheferne i forvaltningen, fordi han kan hjælpe med til at forbedre forvaltningens ydeevne ved at gøre opmærksom på områder, hvor tingene kan gøres bedre.

Den europæiske kodeks for god forvaltningsskik er et uvurderligt hjælpemiddel i denne sammenhæng. Den blev vedtaget af Europa-Parlamentet i 2001, og den forklarer borgerne, hvad de har ret til at forvente af EU-forvaltningen. Den fungerer desuden som en nyttig vejledning for offentligt ansatte ved at sætte de højeste standarder for offentlig forvaltning. I 2005 udkom en ny udgave af kodeksen på 24 sprog. Der blev distribueret mere end 100 000 eksemplarer både i og uden for Europa. Det resulterede i, at nationale og lokale forvaltninger, skoler og universiteter, uddannelsescentre, offentlige biblioteker og privatpersoner anmodede om flere eksemplarer til yderligere distribution. Det er virkelig en europæisk succeshistorie. Kodeksen er blevet tilpasset til brug for nationale, regionale og lokale forvaltninger fra Portugal til Italien, fra Vallonien til Grækenland og fra Rumænien til Kroatien. I betragtning af, at den europæiske kodeks nu anvendes af så mange forvaltninger i hele EU, er det mit fortsatte håb, at den kan vedtages af alle EU's institutioner og organer, eventuelt i form af en interinstitutionel aftale. Mine kontakter i 2005 med Europa-Kommissionens formand, José Manuel BARROSO, og næstformændene, Margot WALLSTRÖM og Siim KALLAS, har været særdeles positive, og jeg håber meget, vi hurtigt kan komme nærmere realiseringen af dette projekt. Det vil være et klart signal om vor fælles vilje til at arbejde sammen til gavn for borgerne i de kommende år.

En anden udvikling i 2005, som jeg finder meget opmuntrende, var den meddelelse, Kommissionen vedtog om en ny intern procedure for, hvordan der skal reageres på Ombudsmandens undersøgelser. Ifølge denne meddelelse skal kommissærerne påtage sig et klart politisk ansvar for de enkelte sager, samtidig med at Generalsekretariatets vigtige rolle opretholdes. Jeg er særdeles tilfreds med denne nye procedure, som, efter hvad jeg har forstået, skal sikre mere velbegrundede og konsekvente svar fra Kommissionen og hurtig opfølgning på Ombudsmandens henstillinger og bemærkninger. Eftersom Kommissionen er genstand for ca. 70 % af Ombudsmandens undersøgelser, er det afgørende, at den påtager sig en ledende rolle i bestræbelserne på at afhjælpe fejl eller forsømmelser og fremme en mere serviceorienteret behandling af borgerne. Denne årsberetning indeholder mange eksempler på sager, hvor Kommissionen virkelig har reageret hurtigt og konstruktivt for at løse problemer, jeg har forelagt den.

Samarbejdet med det europæiske netværk af ombudsmænd

Den Europæiske Ombudsmand har næsten siden institutionens oprettelse arbejdet tæt sammen med sine kolleger på nationalt, regionalt og lokalt plan gennem det europæiske netværk af ombudsmænd. Hovedformålet med netværket har samme gyldighed og betydning i dag som i starten: at gøre borgernes rettigheder i henhold til EU-lovgivningen til en levende realitet.

EU-rettens gennemførelse og anvendelse er hovedsagelig de nationale forvaltningers ansvar. Respekten for de rettigheder, EU-retten giver, afhænger derfor i praksis i høj grad af kvaliteten af disse forvaltningers daglige arbejde og af, i hvilket omfang det lykkes de tilsynsførende organer, herunder ombudsmændene, at højne kvaliteten i forvaltningen og sikre effektive midler til at rette op på forholdene, når det er nødvendigt. Det bliver endnu vigtigere i takt med, at samarbejdet mellem de forskellige medlemsstaters forvaltninger og EU-institutionerne bliver stadig tættere og mere omfattende. For at kunne beskytte borgernes rettigheder og afhjælpe fejl og mangler effektivt



må ombudsmændene intensivere deres indbyrdes samarbejde i samme grad, som forvaltningerne gør det.

På denne baggrund undersøgte jeg i 2005 muligheden for at udbygge og styrke ombudsmændenes rolle i den europæiske lovgivningsmæssige og politiske kontekst, der er under udvikling. I den forbindelse argumenterede jeg for, at netværket er nødsaget til i højere grad at synliggøre den merværdi, borgerne får ud af samarbejdet, både for borgerne selv og for de politiske beslutningstagere på alle niveauer i EU. Navnlig på det sidstnævnte område ligger der et stort arbejde forude. Vi mangler stadigvæk at overbevise omverdenen om, at forskelligheden ikke må betyde, at ombudsmændene ikke kommer til at indgå som fuldgyldige elementer i de mange nye EU-politiske tiltag, som medlemsstaternes myndigheder og EU's institutioner og organer løbende udvikler og lægger frem.

For at bidrage til at give vort samarbejde en mere markant identitet over for offentligheden har jeg bebudet, at Den Europæiske Ombudsmands kontor vil investere ressourcer i mere intensiv brug af Internettet til at kommunikere både internt og med offentligheden. Vi har planer om at lægge en interaktiv »Hvem kan hjælpe mig?«-vejledning ud på Den Europæiske Ombudsmands websted for at hjælpe borgerne med at finde ud af, hvilken ombudsmand de skal henvende sig til på enten europæisk, nationalt, regionalt eller lokalt plan. Vi vil desuden i løbet af de næste to år inden for netværket af ombudsmænd forsøge at få udarbejdet en redegørelse, som forklarer borgerne, hvad de kan forvente, når de henvender sig til en ombudsmand i netværket. Vi vil overveje, om redegørelsen kan vedtages på det sjette seminar for nationale ombudsmænd, som finder sted i Strasbourg i 2007. Jeg er helt klar over, at en sådan redegørelse skal udformes med den største omhu, men jeg er overbevist om, at vi er tilstrækkeligt enige om, hvad ombudsmandsfunktionen står for, til at det vil kunne lade sig gøre at gennemføre dette projekt inden for den tidshorisont, jeg har foreslået. En sådan redegørelse vil være nyttig ikke kun for de borgere, som kan få brug for at henvende sig til en ombudsmand uden for deres eget land, men også som et vigtigt referencegrundlag i ombudsmændenes relationer med de politiske beslutningstagere både kollektivt og individuelt. Selve arbejdet med at udforme redegørelsen vil helt sikkert også styrke og udvide vore muligheder for at lære af hinanden og dermed i sig selv være værdifuldt. Projektet kan således kun medvirke til at styrke det eksisterende samarbejde.

Ombudsmandens forbindelser til borgere og potentielle klagere

Den Europæiske Ombudsmands bestræbelser på at arbejde tæt sammen med EU's institutioner og organer og med ombudsmændene i alle medlemsstaterne har ét overordnet formål, nemlig at betjene borgerne bedst muligt. Derfor afholdt vi i 2005 som led i fejringen af vort tiårs jubilæum en række arrangementer for medierne, ngo'er, interessegrupper, regionale og lokale forvaltninger og almindelige borgere. Vi mente, det ville være umagen værd at udforske forskellige emner, som kunne hjælpe os fremover til at skabe øget opmærksomhed om retten til at klage til Ombudsmanden og dermed bidrage til at højne kvaliteten af EU-forvaltningen til gavn for hele EU's befolkning.

Vi var klar over, at der kunne og burde gøres meget mere for at formidle de rette informationer til de rette personer. Den Europæiske Ombudsmand står over for to umiddelbare udfordringer på informationsområdet: mange mennesker ved ikke, hvad en ombudsmand er, og mange ved ikke, hvad EU står for i praksis. Alt det informationsmateriale, vi udarbejder, skal fokusere klart og direkte på disse to problemstillinger. Ombudsmanden må markere sig langt tydeligere på Internettet. Vi skal være bedre til at nå ud til potentielle klagere. EU's institutioner bør systematisk informere de personer, de kommer i kontakt med, om deres ret til at klage.

Ombudsmanden er også nødt til at få formidlet det budskab, at det er meget let at klage. Ombudsmanden tilbyder, alt taget i betragtning, en både hurtig og fleksibel service, som samtidig er helt gratis. For dem, som frygter negative reaktioner fra institutionerne, hvis de klager, vil jeg gerne atter slå fast, at alle forsøg på at chikanere eller true med at chikanere en person, som benytter sig af sin ret til at klage til Ombudsmanden, vil i sig selv udgøre en fejl eller forsømmelse. EU's institutioner og organer bør sikre sig, at de ansatte er klar over dette og handler derefter.



Konklusion

Det er svære tider for Den Europæiske Union: befolkningen i Frankrig og Nederlandene stemte nej til EU-forfatningen, valgdeltagelsen ved valgene til Europa-Parlamentet er konstant faldende, og EU kæmper fortsat mod den opfattelse, at det er et fjernt bureaukrati, som er skabt af en politisk elite. En Eurobarometerundersøgelse for nylig viste, at kun 38 % af befolkningen føler, at »min stemme tæller i EU«.

Den europæiske ombudsmandsinstitution blev oprettet for at bringe EU tættere på borgerne og give EU-forvaltningen »et menneskeligt ansigt«. Det er et grundlæggende træk ved institutionen, at Ombudsmanden er en fysisk person, som kommunikerer personligt med de enkelte borgere, der skriver til ham, gennemgår deres sag og forsøger at finde en løsning på deres problem. Hver enkelt af disse »mikro-kommunikationer« hjælper med til at menneskeliggøre EU-forvaltningen og bringe den tættere på borgerne. Ombudsmanden er et centralt led i bestræbelserne på at skabe tillid mellem borgerne og institutionerne. Han kan være med til at fremme en konstruktiv dialog mellem de to parter.

Som en klager skrev: »For mig er denne sag nu endelig afsluttet, og jeg håber, at jeg nu omsider kan komme videre i mit arbejde, eftersom hele mit virke er nøje knyttet til Europa. Jeg vil gerne takke Dem for Deres hjælpsomme mægling i sagen. Deres institution repræsenterer en meget væsentlig ressource, som giver borgerne mulighed for at få en mindelig løsning på de vanskelige problemer, de måtte støde på i forholdet til EU-institutionerne.«

Ombudsmanden kan ikke arbejde alene. At sikre en forvaltning af højeste kvalitet er en opgave, der må løses i et tæt parløb med EU's institutioner og organer. At leve op til sine løfter, etablere en effektiv klageadgang, lære af sine fejltagelser, arbejde åbent og lade offentligheden få indsigt i alle aktiviteter er alt sammen vigtige midler til at skabe tillid hos borgerne. Ombudsmanden må samtidig indgå i et nært og systematisk samarbejde med sine nationale, regionale og lokale kolleger for at sikre, at borgernes rettigheder respekteres i fuldt omfang overalt i EU. Endelig må han fortsat bestræbe sig på at nå ud til borgere og potentielle klager, så de er opmærksomme på den service, han tilbyder.

I min egenskab af Europæisk Ombudsmand vil jeg bestræbe mig på at bygge videre på de resultater, der er opnået i løbet af det første tiår, institutionen har eksisteret, for til fulde at leve op til mit institutionelle mandat, som er at bringe EU tættere på borgerne og give EU-forvaltningen et »menneskeligt ansigt«.

Strasbourg, den 14. februar 2006

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SAMMENDRAG

Den Europæiske Ombudsmands ellefte årsberetning til Europa-Parlamentet beskriver Ombudsmandens aktiviteter i 2005. Det er den tredje beretning, som skal fremlægges af P. Nikiforos DIAMANDOUROS, der begyndte som Europæisk Ombudsmand den 1. april 2003.

BERETNINGENS OPBYGNING

Beretningen består af seks kapitler og fem bilag. Den indledes med et personligt forord af Ombudsmanden, hvor han gennemgår årets vigtigste aktiviteter og resultater og skitserer sine planer for de kommende år. Dette sammendrag udgør kapitel 1.

I kapitel 2 beskrives Ombudsmandens procedurer til behandling af klager og gennemførelse af undersøgelser. Vigtige nye begivenheder fremhæves, og der gives et overblik over de klager, der blev behandlet i løbet af året, herunder en tematisk analyse af resultatet af sager, som blev afsluttet efter en undersøgelse. Denne analyse omfatter Ombudsmandens vigtigste afgørelser vedrørende retlige eller faktiske forhold i 2005.

Kapitel 3 består af udvalgte sammendrag af disse afgørelser, som illustrerer, hvor mange forskellige emner og institutioner der indgår i klagerne og Ombudsmandens undersøgelser på eget initiativ. Kapitlet indeholder resumeer af alle de afgørelser, der indgår i den tematiske analyse i kapitel 2. Resumeerne er først inddelt efter, hvilken type resultat undersøgelsen fik, og derefter efter institution eller organ. Resumeer af afgørelser om undersøgelser på eget initiativ indgår i kapitlets sidste del.

Kapitel 4 omhandler forbindelserne med andre institutioner og organer i EU. Først beskrives værdien af Ombudsmandens konstruktive samarbejde med EU's institutioner og organer, og herefter omtales de forskellige møder og begivenheder i 2005 i denne sammenhæng.

I kapitel 5 redegøres der for Den Europæiske Ombudsmands forbindelser til de nationale, regionale og lokale ombudsmænd i og uden for Europa. Aktiviteterne i det europæiske netværk af ombudsmænd beskrives nærmere ligesom Ombudsmandens deltagelse i seminarer, konferencer og møder.

Kapitel 6 giver et overblik over Ombudsmandens kommunikationsaktiviteter. Kapitlet er opdelt i seks afsnit, som beskriver årets vigtigste begivenheder, Ombudsmandens informationsbesøg, konferencer og møder med deltagelse af Ombudsmanden og hans medarbejdere, kontakten til medierne, publikationer og onlinekommunikation.

Bilag A indeholder statistikker over Den Europæiske Ombudsmands arbejde i 2005. Bilag B og C indeholder nærmere oplysninger om Ombudsmandens budget og personale. I bilag D findes der et indeks over afgørelserne i kapitel 3 efter sagsnummer, genstand og typer påståede fejl eller forsømmelser. I Bilag E redegøres der for proceduren for valget af Den Europæiske Ombudsmand og for P. Nikiforos DIAMANDOUROS' genvalg i januar 2005.

SYNOPSIS

Den Europæiske Ombudsmands opgaver

Den Europæiske Ombudsmands embede blev oprettet i henhold til Maastricht-traktaten som led i bestemmelserne om EU-borgerskabet. Den Europæiske Ombudsmand behandler klager over fejl eller forsømmelser i EU-institutionernes og -organernes arbejde, dog med undtagelse af Domstolens og Retten i Første Instans' udøvelse af deres domstolsfunktioner. Ombudsmanden har



med Europa-Parlamentets samtykke i sin definition af »fejl eller forsømmelser« krævet respekt for menneskerettighederne, retsstatsprincippet og principperne for god forvaltningsskik.

Ud over at behandle klager fra enkeltpersoner, virksomheder og foreninger arbejder Ombudsmanden proaktivt, iværksætter undersøgelser på eget initiativ og tager kontakt til borgerne for at oplyse dem om deres rettigheder, og hvordan de udøver dem.

Klager og undersøgelser i 2005

I 2005 modtog Ombudsmanden 3 920 klager, hvilket er en stigning på 5 % i forhold til 2004¹. Hele 59 % af samtlige klager – det højeste tal nogensinde – blev fremsendt elektronisk enten pr. e-mail eller med brug af klageformularen på Ombudsmandens websted. I 3 705 tilfælde indkom klagerne direkte fra enkeltpersoner, medens 215 hidrørte fra foreninger eller virksomheder.

I over 75 % af sagerne var Ombudsmanden i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse, oversende sagen til en kompetent institution eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig for at få løst deres problem hurtigt og effektivt. Der blev indledt i alt 338 nye undersøgelser i årets løb på grundlag af klager (herunder én samlet undersøgelse omfattende 389 individuelle klager). Ombudsmanden indledte desuden fem undersøgelser på eget initiativ.

I 2005 arbejdede Den Europæiske Ombudsmand med i alt 627 undersøgelser, hvoraf 284 var overført fra 2004.

Ligesom tidligere år vedrørte de fleste klager Europa-Kommissionen (68 % af samtlige klager). I betragtning af, at Kommissionen er den EU-institution, der træffer flest beslutninger med direkte konsekvenser for borgerne, er det kun naturligt, at den også er det vigtigste mål for borgernes klager. Der var 73 klager over De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO), 58 klager over Europa-Parlamentet og 14 klager over Rådet for Den Europæiske Union.

De vigtigste typer af påståede fejl eller forsømmelser var manglende åbenhed, herunder afslag på at give oplysninger (188 sager), urimelig behandling eller magtmisbrug (132 sager), forskelsbehandling (103 sager), utilfredsstillende procedurer (78 sager), unødigt forsinkelse (73 sager), uagtsomhed (44 sager), manglende opfyldelse af forpligtelser, hvilket vil sige, at Kommissionen ikke har varetaget sin opgave som »traktatens vogter« over for medlemsstaterne (37 sager), samt juridiske fejl (29 sager).

Ombudsmanden modtog i alt 3 269 individuelle anmodninger om oplysninger pr. e-mail imod ca. 3 200 i 2004 og 2 000 i 2003.

Resultaterne af Ombudsmandens undersøgelser

I 2005 afsluttede Ombudsmanden 312 undersøgelser, hvoraf 302 var foranlediget af klager, og ti var undersøgelser på eget initiativ. Afgørelserne var følgende:

Ingen fejl eller forsømmelser

I 114 sager afslørede Ombudsmandens undersøgelse ingen fejl eller forsømmelser. Det er ikke nødvendigvis negativt for klageren, som i det mindste får en fyldestgørende forklaring fra institutionen eller organet på, hvad de har foretaget sig, eller modtager en undskyldning. For eksempel:

- Europa-Kommissionen gav en begrundelse for sin beslutning om ikke at indlede en undersøgelse over for de spanske myndigheder af påstået forskelsbehandling baseret på seksuel orientering. Kommissionen forklarede, at de specifikke problemer, klagerne – en spansk og en argentinsk statsborger – var løbet ind i, lå uden for EU-rettens anvendelsesområde. Klagerne fulgte Kommissionens forslag om at klage på nationalt niveau og indgav en klage til den spanske ombudsmand. (1687/2003/JMA)

¹ Det skal bemærkes, at 335 af disse klager omhandlede samme emne og blev behandlet i én samlet undersøgelse (jf. resumé af sag 3452/2004/JMA m.fl. i afsnittet «Ingen fejl eller forsømmelser»).



- Efter at have gennemgået en klage fra organisationen European Citizen Action Service (ECAS) mente Ombudsmanden, at Kommissionens minimumsstandarder for høring af interesserede parter vedrørende strukturfondenes fremtidige virke var tilstrækkeligt klare, og at Kommissionen havde fulgt dem i den pågældende sag. Han ville dog ikke udelukke muligheden for, at minimumsstandarderne kunne formuleres tydeligere, eller at det i visse tilfælde kunne være mere hensigtsmæssigt at anlægge en helhedsorienteret approach på tværs af sektorer, og underrettede ECAS om muligheden for at foreslå Kommissionen dette. (948/2004/OV)
- Ombudsmandens undersøgelse af gratis bogudlån fra offentlige biblioteker bidrog til dels at tydeliggøre baggrunden for Kommissionens beslutning om at indlede en overtrædelsesprocedure mod Spanien, dels at afdække mulighederne for korrekt gennemførelse af det relevante EU-direktiv uden at underminere gratis bogudlån. Ombudsmanden greb ind på baggrund af 389 klager over, at Kommissionens beslutning om at indlede en sådan sag mod Spanien fjernede hele grundlaget for offentlige biblioteker som en basal offentlig tjeneste og var i strid med borgernes grundlæggende ret til adgang til kulturgoder. Undersøgelsen blev afsluttet, da Ombudsmanden fik oplyst, at Kommissionen havde indbragt sagen for Domstolen. (3452/2004/JMA m.fl.)

Selv om Ombudsmanden ikke finder fejl eller forsømmelser, kan han over for en institution eller et organ pege på muligheden for at forbedre kvaliteten af forvaltningen fremover. I sådanne tilfælde fremsætter Ombudsmanden en yderligere bemærkning, som han f.eks. gjorde i følgende sager:

- Ombudsmanden foreslog Kommissionen at ændre sine interne regler for registrering af telefonsamtaler i forbindelse med udbud. Opfordringen var foranlediget af en undersøgelse efter en klage over en telefonsamtale, der havde fundet sted mellem Kommissionens tjenestegrene og en tilbudsgiver, der konkurrerede med klageren. Ombudsmanden fandt det ikke godtgjort, at Kommissionen havde handlet utilbørligt, men gjorde opmærksom på, at det ville have været lettere for Kommissionen at afvise klagen, hvis den havde kunnet fremlægge skriftlig dokumentation for den pågældende telefonsamtale. (1808/2004/JMA)
- Efter en undersøgelse af klager over, at Kommissionen og Rådet ikke havde sørget for tilstrækkeligt med handicapparkeringsbåse i nærheden af hovedkontorerne i Bruxelles, kunne Ombudsmanden kun glæde sig over, at de to institutioner rettede henvendelse til de belgiske myndigheder for at få stillet yderligere parkeringsarealer til rådighed. Ombudsmanden anmodede om at blive informeret om resultatet af denne henvendelse. Han opfordrede desuden Rådet til at genoverveje den begrænsning af handicappede personers adgang til institutionens egne parkeringsarealer, som var begrundet i sikkerhedshensyn, og foreslog Rådet at følge Kommissionens eksempel i så henseende. (2415/2003/JMA og 237/2004/JMA)
- Ombudsmanden erklærede, at Kommissionen for at forbedre sine relationer til borgerne og skabe større åbenhed burde tydeliggøre sine procedurer for behandling af klager over anvendelsen af økonomisk støtte fra EU. Det var foranlediget af Ombudsmandens undersøgelse af Kommissionens behandling af en klage over, at Madrids regionale myndigheder havde beskåret et EU-tilskud. I konsekvens af Ombudsmandens undersøgelse indvilligede Kommissionen i at give klageren de ønskede oplysninger og undskyldte, at det havde været så længe, før man havde informeret ham om sagens behandling. (274/2004/JMA)
- De Europæiske Fællesskabers Personaleudvælgelseskontor (EPSO) indvilligede i ved fremtidige meddelelser om udvælgelsesprøver at gøre opmærksom på, at (i) et tilsagn om adgang til deltage i forhåndsudvælgelsesprøver ikke er ensbetydende med, at det er undersøgt til bunds, om samtlige ansøgningskriterier er opfyldt, og at (ii) de skriftlige besvarelser fra ansøgere, som efterfølgende findes ikke at opfylde samtlige kriterier, ikke rettes eller gives point. Det var foranlediget af Ombudsmandens bemærkning i forbindelse med en undersøgelse af en klage fra en ungarsk statsborger, som havde søgt om at måtte deltage i en åben udvælgelsesprøve for assisterende oversættere. Ombudsmanden mente, at medtagelsen af disse oplysninger kunne bidrage til at undgå misforståelser og skabe bedre relationer til ansøgere. (839/2004/MHZ)



Sager løst af institutionen og mindelige løsninger

Ombudsmanden forsøger så vidt muligt at opnå et positivt resultat, der tilfredsstillende både klageren og den institution, der er klaget over. Samarbejdet med EU's institutioner og organer er afgørende for at opnå sådanne resultater, som bidrager til at styrke forbindelserne mellem institutionerne og borgerne og kan forhindre dyre og tidkrævende retssager.

I 2005 blev 89 sager løst af institutionen eller organet selv efter en klage til Ombudsmanden. Disse omfattede bl.a. følgende:

- Kommissionen afsluttede selv en klagesag vedrørende forsinket betaling til en tysk videnskabsjournalist, forklarede årsagen til forsinkelsen og indvilligede i at betale rente. Kommissionen bekræftede, at man i mellemtiden havde truffet foranstaltninger til at effektuere betalinger til eksperter hurtigere. Klageren oplyste efterfølgende, at han for sin seneste kontrakt havde modtaget betaling allerede efter 30 dage. (1266/2005/MF)
- Rådet bistod Ombudsmanden med at afgøre en sag om ophævelse af en kontrakt med en civil it-ekspert ved Den Europæiske Unions politimission (EUPM) i Sarajevo med det resultat, at EUPM indvilligede i at udbetale klageren løn frem til kontraktens normale udløb. Med hensyn til klagerens krav om, at Rådet skulle tilbagekalde alle beskyldninger mod ham, slog Ombudsmanden fast, at klageren var berettiget til at betragte resultatet af Ombudsmandens undersøgelse af hans tidligere klagesag som en renselse af hans navn, eftersom Ombudsmanden i den sag havde bekræftet, at klagerens ret til at forsvare sig ikke var blevet respekteret. (471/2004/OV)
- Kommissionen gav aktindsigt i to breve, den havde sendt til de britiske myndigheder i forbindelse med en overtrædelsesprocedure, tilligemed myndighedernes svar og undskyldte den unødigt lange sagsbehandlingstid for anmodningen om aktindsigt. Efter yderligere undersøgelser indvilligede Kommissionen også i at give klagerne adgang til tre cd-rom'er indeholdende de oplysninger, de britiske myndigheder havde fremsendt til Kommissionen til støtte for deres sag. Overtrædelsesproceduren drejede sig om de britiske myndigheders påståede manglende overholdelse af EU-bestemmelserne vedrørende en større losseplads nær klagerens hjem. (3381/2004/TN)

Når Ombudsmanden har konstateret et tilfælde af fejl eller forsømmelser, forsøger han om muligt at finde en mindelig løsning. I nogle tilfælde kan der opnås en mindelig løsning, hvis den berørte institution eller det berørte organ tilbyder klageren kompensation. Der er tale om kulanceerstatning fra institutionen, dvs. uden at den vedkender sig noget erstatningsansvar, og uden at det skaber nogen form for præcedens.

I 2005 foreslog Ombudsmanden 22 mindelige løsninger. Syv sager blev afsluttet i 2005 med en mindelig løsning (herunder én sag, hvor forslaget blev fremsat i 2004). Ved udgangen af 2005 var 18 forslag til mindelige løsninger stadig under behandling, herunder to sager, hvor Ombudsmanden havde anmodet Kommissionen om at genoverveje sin tidligere afvisning af forslag, der blev fremsat i 2004. Blandt de mindelige løsninger, der blev opnået i 2005, kan nævnes følgende:

- Kommissionen indvilligede i at betale en kompensation på 596 EUR til en klager, hvis sag ikke var blevet behandlet tilstrækkeligt hurtigt og korrekt. Kommissionen erkendte, at klageren på grund af flere misforståelser og administrative fejl ikke var blevet betalt rettidigt. Kommissionen tilføjede, at forskellige forhold, som Ombudsmanden havde påpeget, tilligemed sagens ekstraordinære omstændigheder havde foranlediget den til at foreslå en kompensation på 596 EUR til klageren, hvilket svarede til den rente, der var påløbet den udestående betaling. (1772/2004/GG)
- Efter Ombudsmandens undersøgelse af Europa-Parlamentets oplysningskampagne i Finland forud for valget til Europa-Parlamentet i juni 2004 lovede institutionen, at dens informationskontor i Helsinki ville sørge for, at der fremover blev udvist endnu større omhu i anvendelsen af sprog. »Svenska Finlands Folkting« havde klaget over, at plakater, der blev



anvendt i oplysningskampagnen, kun var udfærdiget på finsk. Europa-Parlamentet erkendte manglerne ved kampagnen og den kendsgerning, at størrelsen af den svensktalende befolkning i Finland ikke er relevant for sprogets status som officielt EU-sprog eller dets status i henhold til den finske forfatning. (1737/2004/TN)

- Kommissionen indvilligede i at betale en portugisisk statsborger 1 000 EUR per kulance efter at have erkendt, at den kunne have truffet de fornødne foranstaltninger til at informere hende om, at hun ikke havde lov til at starte i et job før den faktiske ansættelsesdato. Klageren hævdede, at Kommissionen havde behandlet hende urimeligt, fordi den først havde truffet beslutningen om, at hun ikke kunne arbejde i et callcenter, efter hun var startet på jobbet. Hun anfægtede også de regler, som Kommissionen lagde til grund for sin afgørelse om, at hun ikke opfyldte kriterierne for ansættelse i det pågældende job. Kommissionen var ikke enig i Ombudsmandens opfattelse af, at der eventuelt var tale om fejl eller forsømmelser fra Kommissionens side med hensyn til anvendelsen af de pågældende regler på klageren. (1336/2003/IP)

Kritiske bemærkninger, forslag til henstillinger og særlige beretninger

Er en mindelig løsning ikke mulig, afslutter Ombudsmanden enten sagen med en kritisk bemærkning, eller han udarbejder et forslag til henstilling.

Der fremsættes normalt en kritisk bemærkning, hvor den pågældende institution ikke længere har mulighed for at afhjælpe påpegede fejl eller forsømmelser, eller hvor de ikke synes at have generelle følgevirkninger, og det således ikke forekommer nødvendigt, at Ombudsmanden følger sagen op. Med en kritisk bemærkning bliver klageren bekræftet i, at klagen er berettiget, og institutionen eller organet får oplyst, hvad der er gået galt, således at fejl eller forsømmelser kan undgås fremover. Ombudsmanden fremsatte i 2005 29 kritiske bemærkninger. For eksempel:

- Ombudsmanden kritiserede Rådet for ikke at have behandlet en anmodning om aktindsigt korrekt. Det var foranlediget af en undersøgelse, som viste, at der i modstrid med Rådets første svar til klageren vedrørende antallet af relevante dokumenter rent faktisk eksisterede mange flere. I konsekvens af Ombudsmandens undersøgelse fik klageren aktindsigt i de resterende dokumenter. Da Rådet havde indført nye interne regler på dette område, erklærede Ombudsmanden, at han havde tillid til, at denne fejl ikke ville forekomme fremover. (1875/2005/GG)
- Ombudsmanden kritiserede Kommissionen i en sag om forsinket betaling til en mindre tysk virksomhed, som var underkontrahent i Galilei-projektet. Denne undersøgelse afslørede et mere generelt problem, nemlig at de relevante kontraktregler hverken forpligtede eller tilskyndede hovedkontrahenten til at forlange renter på underkontrahenternes vegne i tilfælde af forsinket betaling fra Kommissionens side. Ombudsmanden foreslog derfor, at Kommissionen overvejede at ændre sine standardkontrakter, således at der i disse tilfælde automatisk blev betalt renter. Kommissionen bekræftede, at den ville bestrebe sig på at tage hensyn til små og mellemstore virksomheders interesser ved fremtidige kontrakter i det omfang, det var foreneligt med Fællesskabets finansielle interesser og gældende ret. (530/2004/GG)
- Ombudsmanden kritiserede OLAF for institutionens håndtering af oplysninger, som en tysk EU-tjenestemand havde givet vedrørende mistanke om ulovligheder inden for et EU-organ. Klageren hævdede ikke at være blevet informeret af OLAF om, hvor lang tid det med rimelighed måtte forventes at vare, før sagen var undersøgt. Ombudsmanden fandt, at OLAF ifølge reglerne var forpligtet til at oplyse angiveren om, hvor lang tid man forventede at skulle bruge på at undersøge sagen. (140/2004/PB)

Det er vigtigt, at institutionerne og organerne følger op på Ombudsmandens kritiske bemærkninger, træffer foranstaltninger til at løse eksisterende problemer og undgå fejl eller forsømmelser i fremtiden. Kommissionen underrettede i 2005 Ombudsmanden om sin opfølgning på 18 kritiske bemærkninger, bl.a. følgende:



- En sag, hvori Ombudsmanden kritiserede Kommissionen for ikke at give en god begrundelse for varigheden af en undersøgelse, som havde stået på i knap tre år. Kommissionen, som havde henvist til generelle forhold såsom en stor arbejdsbyrde, der kunne medføre forsinkelser, meddelte Ombudsmanden, at den ville bestræbe sig på at give en mere præcis begrundelse, hvis der senere skulle forekomme en tilsvarende sag. (2229/2003/MHZ)
- En sag, hvor Ombudsmanden kritiserede det svar, Kommissionens repræsentation i København havde givet en klager, der ønskede oplysning om behandlingen af personoplysninger, som vedrørte ham. Kommissionen beklagede, at repræsentationen i København havde tilsidesat Kommissionens regler om beskyttelse af personoplysninger, og udtalte, at man ville erindre repræsentationen om, at reglerne om beskyttelse af personoplysninger altid skal overholdes. (224/2004/PB)

I sager, hvor påpegede fejl eller forsømmelser er særligt alvorlige eller har generelle følgevirkninger, eller hvor det stadig er muligt for den pågældende institution at afhjælpe dem, fremsætter Ombudsmanden normalt et forslag til henstilling. Institutionen eller organet fremsætter en detaljeret udtalelse inden tre måneder.

Der blev i 2005 fremsat 20 forslag til henstillinger. Derudover blev der truffet afgørelser vedrørende otte forslag til henstillinger fra 2004. Ni sager blev i årets løb afsluttet ved, at institutionen accepterede et forslag til henstilling. Tre sager førte til en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Seks sager blev afsluttet af andre årsager. Ved udgangen af 2005 var elleve forslag til henstilling stadig under behandling, herunder ét, som var fremsat i 2004. Blandt de forslag, der blev accepteret i 2005, var følgende:

- Kommissionen accepterede at betale en kompensation på 56 000 EUR til en fransk journalist. Det er det højeste beløb, der nogensinde er udbetalt på grundlag en klage til Ombudsmanden. Det var foranlediget af Ombudsmandens påvisning af, at Kommissionen ikke havde handlet, som klageren med rimelighed kunne forvente, idet den havde annulleret sin økonomiske støtte til klagerens projekt. (2111/2002/MF)
- Kommissionen afskaffede aldersgrænsen på 30 år som et af udvælgelseskrakterierne i sit interne program for praktikophold. Det var foranlediget af en klage over de gældende regler for programmet. Ombudsmanden bemærkede, at flere andre af EU's institutioner og organer opererer med en aldersgrænse i deres praktikprogrammer. Han meddelte derfor, at han ville indlede en undersøgelse på eget initiativ af disse programmer. (2107/2002/(BB)PB)
- Kommissionen indvilligede i at give aktindsigt i et brev, den portugisiske finansminister havde sendt til Kommissionen om proceduren i forbindelse med Portugals uforholdsmæssigt store underskud. Kommissionen havde nægtet et medlem af Europa-Parlamentet aktindsigt i brevet med den begrundelse, at det ville underminere beskyttelsen af det offentlige interesse i relation til Portugals finans- og pengepolitik og økonomiske politik. Ombudsmanden rettede henvendelse til de portugisiske myndigheder, som meddelte ham, at brevet i landets aktuelle budgetsituation ikke indeholdt oplysninger, som ville berøre Portugals finanspolitik eller økonomiske politik. (116/2005/MHZ)

Hvis en EU-institution eller et EU-organ ikke svarer tilfredsstillende på et forslag til henstilling, kan Ombudsmanden sende en særlig beretning til Europa-Parlamentet. Dette er Ombudsmandens sidste udvej og det sidste skridt, han tager i behandlingen af en sag, idet vedtagelse af en beslutning og udøvelse af Parlamentets beføjelser skal vurderes politisk i Parlamentet. Der blev udarbejdet tre særlige beretninger i 2005:

- Ombudsmanden afgav en særlig beretning til Europa-Parlamentet, efter at Rådet havde undladt at give en rimelig begrundelse for sin afvisning af at lade offentligheden få adgang til rådsmøderne, når Rådet optræder som lovgivende myndighed. Ombudsmandens undersøgelse af denne sag var foranlediget af en klage fra et tysk medlem af Europa-Parlamentet, Elmar BROK, og en repræsentant for CDU's ungdomsafdeling (Den Kristelige Demokratiske Union), som hævdede,



at Rådets forretningsorden ikke var i overensstemmelse med traktaten om Den Europæiske Union, hvorefter Rådet og de øvrige EU-institutioner og -organer skal træffe afgørelser i størst mulig åbenhed. Ombudsmanden henstillede, at Rådet genovervejede sin afvisning af at lade møderne foregå i offentlighed, når Rådet optrådte som lovgivende myndighed. (2395/2003/GG)

- Ombudsmanden fremsendte en særlig beretning til Europa-Parlamentet om udtalelser, Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig (OLAF) havde fremsat i forbindelse med en undersøgelse, Ombudsmanden havde foretaget. Undersøgelsen drejede sig om påstande fra OLAF's side om bestikkelse, som kunne opfattes som værende rettet mod en bestemt journalist. Journalisten indgav derefter endnu en klage til Ombudsmanden med påstand om, at de oplysninger, OLAF havde givet i forbindelse med undersøgelsen, kunne forventes at »vildlede Den Europæiske Ombudsmand og fordreje undersøgelsen«. Ombudsmanden henstillede i sin særlige beretning, at OLAF erkendte, at man havde fremsat fejlagtige og vildledende udtalelser i forbindelse med Ombudsmandens undersøgelse. Ombudsmanden fandt, at sagen vedrørte et vigtigt principielt spørgsmål af betydning for borgernes tillid til EU's institutioner og organer. (2485/2004/GG)
- Ombudsmanden fremsendte en særlig beretning til Europa-Parlamentet efter at have fundet, at der var tale om uberettiget forskelsbehandling i forbindelse med tillæggene til EU-ansatte med børn med særlige undervisningsbehov. Han havde udarbejdet et forslag til henstilling, der gik ud på, at Kommissionen skulle træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at forældre til børn med særlige undervisningsbehov, som ikke kan frekventere Europaskolerne på grund af deres handicap, ikke selv skal dække en del af udgifterne til børnenes undervisning. Da Kommissionen i sit svar gav udtryk for, at man i princippet var villig til at tage den eksisterende politik på området op til nyvurdering, dog med forbehold af budgetmæssige begrænsninger, som muligvis kunne afhjælpes i forbindelse med budgetproceduren, konkluderede Ombudsmanden, at det ikke var udtryk for en entydig accept af forslaget til henstilling. (1391/2002/JMA m.fl.)

Undersøgelser på eget initiativ

Ombudsmanden bruger hovedsagelig i to tilfælde muligheden for at indlede undersøgelser på eget initiativ. For det første gør han det for at undersøge et muligt tilfælde af fejl eller forsømmelser, når en uautoriseret person har indgivet en klage (f.eks. når klageren ikke er statsborger eller bosiddende i EU eller ikke er en juridisk person med hjemsted i en medlemsstat). Ombudsmanden indledte tre sådanne undersøgelser på eget initiativ i 2005. Ombudsmanden bruger endvidere muligheden for at iværksætte undersøgelser på eget initiativ i tilfælde, hvor der synes at være systemiske problemer i institutionerne. Det forekom to gange i 2005, og den ene undersøgelse vedrørte følgende:

- Ombudsmanden iværksatte en undersøgelse på eget initiativ af spørgsmålet om at give ansøgere aktindsigt i de bedømmelseskriterier, som bedømmelsesudvalgene fastsætter. Det var foranlediget af tre klager i 2005 om de oplysninger, der gives ansøgere i forbindelse med udvælgelsesprøver. EPSO's svar i disse sager indeholdt yderligere detaljerede oplysninger, som ville have givet klagerne en bedre forståelse af deres bedømmelser. Eftersom sagerne vedrørte vigtige faktuelle og juridiske aspekter af mere generel karakter, besluttede Ombudsmanden at indlede en undersøgelse på eget initiativ. (OI/5/2005/PB)

Yderligere analyse

Disse og andre sager gennemgås under følgende tematiske områder i sidste afsnit af årsberetningens kapitel 2: aktindsigt i dokumenter og beskyttelse af personoplysninger, Kommissionen som »traktatens vogter«, udbud, kontrakter og tilskud samt ansættelses- og personalespørgsmål.

Årsberetningens kapitel 3 indeholder resumeer af 65 af de i alt 312 afgørelser om afslutning af sager i 2005. Resumeerne afspejler de mange forskellige emner og institutioner, som Ombudsmandens undersøgelser berører, samt de forskellige typer resultater.

Afgørelser om afslutning af sager offentliggøres normalt på Ombudsmandens websted (<http://www.ombudsman.europa.eu>) på engelsk og på klagerens sprog, hvis dette er et andet end engelsk.



Forbindelser til Den Europæiske Unions institutioner og organer

Et konstruktivt samarbejde med EU's institutioner og organer er afgørende for, at Ombudsmanden kan opnå positive resultater for borgerne. Dette samarbejde omfatter regelmæssige møder og fælles arrangementer, hvor Ombudsmanden og hans samarbejdspartnere kan opnå større forståelse for hinandens arbejde, drøfte, hvordan man bedst forsvare og styrker borgernes rettigheder, og afdække fremtidige samarbejdsområder.

Ombudsmanden benyttede institutionens tiårs jubilæum til at udbygge de konstruktive relationer til samarbejdspartnere, som var udviklet i løbet af det første tiår. Den 17. november 2005 afholdt Ombudsmanden en officiel middag for formændene og generalsekretærene for EU-institutionerne og lederne af EU's organer og agenturer. Over 45 personer deltog i middagen som repræsentanter for EU-institutioner og -organer fra hele EU. Formålet med arrangementet var at vise Ombudsmandens vilje til at arbejde tæt sammen med alle EU's institutioner, organer og agenturer i de kommende år for at højne kvaliteten af EU-forvaltningen. Eftersom Kommissionen er genstand for ca. 70 % af Ombudsmandens undersøgelser, var Kommissionens formand, José Manuel BARROSO, indbudt til holde hovedtalen. Kommissionens formand opridsede i sin tale fordelene ved Kommissionens nye interne procedure for besvarelse af Ombudsmandens undersøgelser. Ombudsmanden benyttede lejligheden til kort at redegøre for sin rolle som ikke kun en ekstern kontrolmekanisme, men også som en værdifuld ressource for de administrative chefer, fordi han kan hjælpe forvaltningerne til at højne serviceniveauet og -kvaliteten ved at henlede deres opmærksomhed på områder, hvor tingene kan gøres bedre.

Ombudsmanden gentog dette budskab ved flere andre møder i 2005 med repræsentanter for EU's institutioner og organer og deres ansatte. Disse arrangementer omfattede også en præsentation af Ombudsmandens virke, hvorunder han gav gode råd om, hvordan man bør behandle klager, og hvordan procedurerne kan forbedres. Særligt betydningsfuldt i den henseende var mødet med kollegiet af kommissærer den 25. maj. I forbindelse med møderne i 2005 udforskede man desuden forskellige tiltag med henblik på at forbedre samarbejdet mellem institutionerne og udvekslingen af information og erfaringer om bedste praksis. Der blev desuden holdt møder, hvor man drøftede prioriteringen af Ombudsmandens arbejdsopgaver og de ressourcer, der skal til for løse disse opgaver med særligt sigte på institutionens budget for 2006.

Ombudsmanden fremlægger hvert år en beretning for Europa-Parlamentet og holder medlemmerne løbende underrettet om sine aktiviteter ved at sende dem eksemplarer af sine publikationer. I 2005 fik parlamentsmedlemmerne udleveret ni publikationer. Der foregår et frugtbart samarbejde mellem Ombudsmanden og Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender, som også omfatter gensidig oversendelse af sager, når det er relevant, for at kunne tilbyde EU-borgerne den mest effektive service. Ombudsmanden rådgiver også klagere, som ønsker ændringer i EU's lovgivning eller politik, og informerer dem om muligheden for at indgive et andragende til Europa-Parlamentet. Samarbejdet med Udvalget for Andragender blev yderligere styrket i 2005 med MAVROMMATIS-betænkningen om Den Europæiske Ombudsmands årsberetning for 2004. I betænkningen fremhæves betydningen af disse konstruktive arbejdsrelationer. På et møde med Udvalget for Andragender den 12. oktober 2005 forpligtede Ombudsmanden sig til i overensstemmelse med artikel 195, stk. 3, i Parlamentets forretningsorden at give møde for udvalget efter egen anmodning hver gang, han fremlægger en særlig beretning for Parlamentet.

Forbindelser til ombudsmænd og tilsvarende organer

Den Europæiske Ombudsmand arbejder tæt sammen med sine kolleger på nationalt, regionalt og lokalt plan for at sikre, at borgernes klager over EU behandles hurtigt og effektivt. Dette samarbejde er desuden vigtigt for at sætte fokus på væsentlige begivenheder og udviklinger inden for ombudsmandshvervet, udveksle informationer om EU-retten og delagtiggøre hinanden i erfaringer om bedste praksis. Samarbejdet foregår primært inden for det europæiske netværk af ombudsmænd, selv om Den Europæiske Ombudsmand også deltager i konferencer, seminarer og møder uden for netværket.



Det europæiske netværk af ombudsmænd

Det europæiske netværk af ombudsmænd, som støt har udviklet sig til et effektivt samarbejdsredskab, er af stor betydning for Den Europæiske Ombudsmand. Netværket omfatter nu næsten 90 kontorer i 30 lande, herunder kontorer på nationalt og regionalt plan i EU og på nationalt plan i ansøgerlandene samt Norge og Island. Der er etableret en effektiv mekanisme for samarbejde om sagsbehandling. Det er særligt vigtigt i lyset af, at mange klager henvender sig til Den Europæiske Ombudsmand, når de har problemer med en national, regional eller lokal forvaltning. I mange tilfælde kan ombudsmanden i det pågældende land tilbyde en effektiv løsning. Hvor det er muligt, oversender Den Europæiske Ombudsmand sager direkte til nationale eller regionale ombudsmænd eller giver klageren råd om, hvad der er mest hensigtsmæssigt. I 2005 rådede Ombudsmanden 945 klager til at henvende sig til en national eller regional ombudsmand og videresendte 91 klager direkte til den kompetente ombudsmand. Ombudsmændene i netværket er også i en god position til at informere borgerne om deres rettigheder i henhold til EU-retten, og hvordan de udøver og forsvare disse rettigheder.

Ud over den løbende uformelle informationsudveksling via netværket findes der en særlig procedure, som nationale eller regionale ombudsmænd kan benytte til at anmode om skriftlige svar på forespørgsler om EU-retten og dens fortolkning, herunder forespørgsler foranlediget af konkrete klagesager. Den Europæiske Ombudsmand svarer enten direkte eller videresender i givet fald forespørgslen til den relevante institution eller det relevante organ i EU. I 2005 modtog Ombudsmanden fire forespørgsler (heraf to fra nationale og to fra regionale ombudsmænd), og tre henvendelser blev færdigbehandlet (hvoraf de to daterede sig tilbage til 2004).

Netværket arbejder ligeledes aktivt med udveksling af erfaringer om bedste praksis. Det foregår via seminarer og møder, et regelmæssigt nyhedsbrev, et elektronisk debatforum og en daglig elektronisk nyhedstjeneste.

Hvert andet år afholdes der seminar for de nationale ombudsmænd, arrangeret af Den Europæiske Ombudsmand i samarbejde med en national kollega. Det femte seminar, med den nederlandske nationale ombudsmand, Roel FERNHOUT, og Den Europæiske Ombudsmand som værter, fandt sted i Haag den 11.–13. september 2005. I seminaret indgik en gallamiddag for at markere den europæiske ombudsmandsinstitutions tiårs jubilæum. Her fik P. Nikiforos DIAMANDOUROS lejlighed til at takke sine kolleger for deres uvurderlige støtte i institutionens første tiår.

Det var det første seminar med deltagelse af ombudsmænd fra ansøgerlandene og det første efter EU's hidtil største udvidelse. Alle 25 medlemsstater var repræsenteret tilligemed Kroatien, Rumænien, Island og Norge. Emnet for seminaret – »Ombudsmandsinstitutionens og tilsvarende institutioners betydning for anvendelsen af EU-retten« – forekom ombudsmændene fra hele det udvidede EU særdeles relevant. Som tilsynsførende organer spiller ombudsmændene en afgørende rolle for at sikre korrekt anvendelse af EU-retten i dens fulde omfang i medlemsstaterne. Drøftelserne i Haag fokuserede på, hvordan ombudsmændene bedst kan arbejde sammen for at leve fuldt op til denne rolle. Der blev draget vigtige konklusioner vedrørende det fremtidige samarbejde mellem netværkets medlemmer, og på det næste seminar for de nationale ombudsmænd – i Strasbourg i 2007 – vil man se nærmere på, hvilke fremskridt der er gjort i mellemtiden.

Nyhedsbrevet *European Ombudsmen – Newsletter* var igen i 2005 et særdeles værdifuldt værktøj til udveksling af information om EU-retten og bedste praksis. De to numre, som blev udsendt henholdsvis i april og oktober, omhandlede emner som EU's kommende Agentur for Grundlæggende Rettigheder, aktindsigt og beskyttelse af personoplysninger, forskelsbehandling og hindringer for den fri bevægelighed, fængselsrelaterede problemer i flere medlemsstater, sundhedsydelser samt indvandrernes særlige problemer. Ombudsmandens elektroniske dokument- og debatforum blev yderligere udbygget i årets løb, så kontorerne nu kan udveksle oplysninger ved at lægge spørgsmål og svar ud i foraene. Der blev indledt flere større debatter om så forskellige emner som bl.a. gratis bogudlån fra offentlige biblioteker og offentliggørelse af ombudsmændenes afgørelser på Internettet. Ombudsmandens elektroniske nyhedstjeneste – *Ombudsman Daily News* – blev udsendt på alle arbejdsdage med artikler, pressemeddelelser og andre meddelelser fra kontorerne i alle de lande, der er med i netværket.



Informationsbesøg hos ombudsmænd i medlemsstaterne og ansøgerlandene har også vist sig at være særdeles effektive midler til at udbygge netværket og er samtidig en glimrende lejlighed til at skabe øget interesse for de kommunikationsværktøjer, det stiller til rådighed.

Møder

Ombudsmandens samarbejde med kolleger var i årets løb ikke kun begrænset til aktiviteterne i det europæiske netværk af ombudsmænd. For at fremme ombudsmandsinstitutionen, drøfte relationer mellem institutionerne og udveksle erfaringer om bedste praksis deltog han i flere arrangementer, som var organiseret af nationale og regionale ombudsmænd, og mødtes med en række ombudsmænd og repræsentanter for ombudsmandsinstitutioner både i og uden for EU.

Kommunikationsaktiviteter

Altid ivrig efter at informere borgerne bedre om deres ret til at klage benyttede Ombudsmanden sig af lejligheden i forbindelse med institutionens tiårs jubilæum til at optræde som vært ved forskellige arrangementer, der havde til formål at oplyse om Ombudsmandens rolle. Den 28. oktober afholdt *Institut des hautes études européennes* ved Strasbourgs *Université Robert Schuman* et kollokvium med titlen *Le Médiateur européen: bilan et perspectives* (»Den Europæiske Ombudsmand – status og perspektiver«). Over 80 akademikere, studerende, jurister, EU-ansatte og andre deltog i arrangementet, som blev åbnet af medlem af det franske senat og Strasbourgs borgmester, Fabienne KELLER. Den 6. december afholdt Ombudsmanden to arrangementer i Bruxelles med titlen »Den Europæiske Ombudsmand: 10 år, 20 000 klager – for mange eller for få?«. Arrangementerne blev afholdt i samarbejde med *European Centre of Journalism* og havde form af et presseseminar og en åben workshop med sigte på medierne, ngo'er, interessegrupper, regionale og lokale forvaltninger og alle andre med interesse for Ombudsmandens virke. Ved drøftelserne i forbindelse med disse arrangementer kom man ind på væsentlige emner, som Ombudsmanden ville tage med i sine overvejelser omkring institutionens arbejde i det kommende tiår.

Ombudsmanden fortsatte sine informationsbesøg i medlemsstaterne i 2005 med et besøg i Det Forenede Kongerige i november. Under dette besøg mødtes Ombudsmanden med borgere, potentielle klagere, administratorer, medlemmer af dommerstanden og ledende politikere. Besøget var en glimrende lejlighed til at formidle øget oplysning til borgerne om deres rettigheder, give ledende repræsentanter for den dømmende, den lovgivende og den udøvende magt et mere markant indtryk af Ombudsmandens arbejde og styrke det værdifulde samarbejde, Ombudsmanden har med sine ombudsmandskolleger i Det Forenede Kongerige.

Ombudsmanden og hans medarbejdere gjorde også i 2005 på konferencer, seminarer og møder rede for institutionens arbejde. De deltog i ca. 120 sådanne arrangementer i årets løb. Disse møder bidrog til at skabe øget opmærksomhed omkring Ombudsmandens arbejde hos både klagere og interesserede borgere.

Medieaktiviteterne blev videreført med stor ihærdighed: der blev distribueret 17 pressemeddelelser til journalister i hele Europa. Ombudsmanden gav mere end 50 interview til journalister fra den trykte presse, radio og tv og de elektroniske medier i Strasbourg og Bruxelles og i andre lande og byer. Han gjorde også rede for sit arbejde og besvarede spørgsmål ved pressekonferencer og møder.

Der blev i årets løb distribueret et omfattende materiale om Ombudsmandens arbejde, navnlig i forbindelse med Europa-Parlamentets Åbent Hus-arrangementer. Ved Åbent Hus-arrangementet i Bruxelles den 30. april benyttede man lejligheden til at lancere et postkort i anledning af *Den Europæiske Ombudsmands tiårs jubilæum* på 24 sprog. Ombudsmanden udgav desuden et festskrift i anledning af jubilæet med titlen *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution*. Værket udkom både i hæftet og indbundet udgave og blev lanceret i Haag som led i det femte seminar for nationale ombudsmænd. *Den Europæiske kodeks for god forvaltningsskik* udkom ligeledes i en ny udgave på 24 sprog i 2005. Over 100 000 eksemplarer blev distribueret til ombudsmænd, medlemmer af Europa-Parlamentet, lederne af EU's institutioner og organer, Kommissionens repræsentationer og Parlamentets kontorer i medlemsstaterne, EU-kontorer og -netværk, offentlige myndigheder på nationalt og regionalt plan i medlemsstaterne samt borgere og organisationer, som har vist særlig



interesse for arbejdet i EU-institutionerne. Denne publikation vakte stor opmærksomhed, og der kom anmodninger om flere tusinde ekstra eksemplarer, som kunne leveres i slutningen af året.

Alle disse publikationer var at finde på Ombudsmandens websted tilligemed afgørelser, pressemeddelelser, statistikker og nærmere oplysninger om Ombudsmandens kommunikationsaktiviteter, som løbende lægges ud på webstedet. I 2005 blev der oprettet en ny sektion af webstedet, som udelukkende omhandlede tiårs jubilæet. Her kunne man bl.a. finde festskriftet samt forskellige dokumenter i tilknytning til arrangementerne i anledning af jubilæet. Der blev desuden oprettet en særlig sektion indeholdende historiske dokumenter vedrørende oprettelsen af den europæiske ombudsmandsinstitution.

Fra 1. januar til 31. december 2005 var der 304 300 besøg på Ombudsmandens websted. Den engelsksprogede udgave var den mest besøgte med 71 166 besøg efterfulgt af den franske, den italienske, den spanske, den tyske og den polske udgave. Hvad angår de besøgendes geografiske oprindelse, kom de fleste fra Belgien (27 517 besøg) efterfulgt af Italien, Spanien, Frankrig, Tyskland og Polen.

Udviklingen internt i institutionen

Ombudsmanden fortsatte i 2005 bestræbelserne på at sikre, at institutionen var rustet til at behandle klager fra borgere i 25 medlemsstater på 21 officielle EU-sprog.

Ombudsmandens administrations- og finansafdeling blev omstruktureret i 2005 og opdelt i fire kontorer: administrationskontoret, finanskontoret, kontoret for behandling af klager og kommunikationskontoret. Formålet med denne omstrukturering var at opnå en større specialisering inden for de enkelte kontorer med afdelingschefen som overordnet koordinator. I den juridiske afdeling blev procedurerne for sagsstyring og kvalitetskontrol forbedret for at sikre et konsekvent tilsyn og en pålidelig sagsbehandling, når flere juridiske medarbejdere skal behandle et større antal klager.

Antallet af stillinger i Ombudsmandens stillingsfortegnelse steg fra 38 i 2004 til 51 i 2005 i overensstemmelse med den flerårige budgetplan, som Parlamentet vedtog i 2002. Ifølge denne plan skulle der gradvist oprettes et antal nye stillinger i perioden 2003-2005 i takt med udvidelsen. På budgettet for 2006, som budgetmyndigheden vedtog i december 2005, opereres der med en yderligere forøgelse med 6 nye stillinger til 57 stillinger i alt. Denne stigning skyldes primært EU's næste udvidelse (Bulgarien og Rumænien) og gennemførelsen af beslutningen om at gøre institutionen helt uafhængig af Parlamentet i relation til personaleadministration. En af de vigtigste opgaver i dette tiende år af institutionens eksistens var da også at gennemgå de nuværende samarbejdsaftaler med Parlamentet med henblik på de nye vilkår. Det er planen, at der skal undertegnes en ny aftale i starten af 2006 for at sikre et tæt samarbejde med Parlamentet på alle de områder, hvor der kan opnås betydelige stordrifts- og budgetbesparelser.

Ombudsmanden fremlagde et budget for 2006, der var udarbejdet i henhold til en ny budgetstruktur (nomenklaturer). Formålet med den nye struktur er at gøre budgettet mere overskueligt og gøre det lettere for budgetmyndigheden at føre en effektiv kontrol ved at skabe bedre overblik over udgifter af samme art, som i den tidligere anvendte struktur var spredt over flere afsnit eller kapitler. De samlede bevillinger for 2006 beløber sig til 7 682 538 EUR (mod 7 312 614 EUR i 2005).

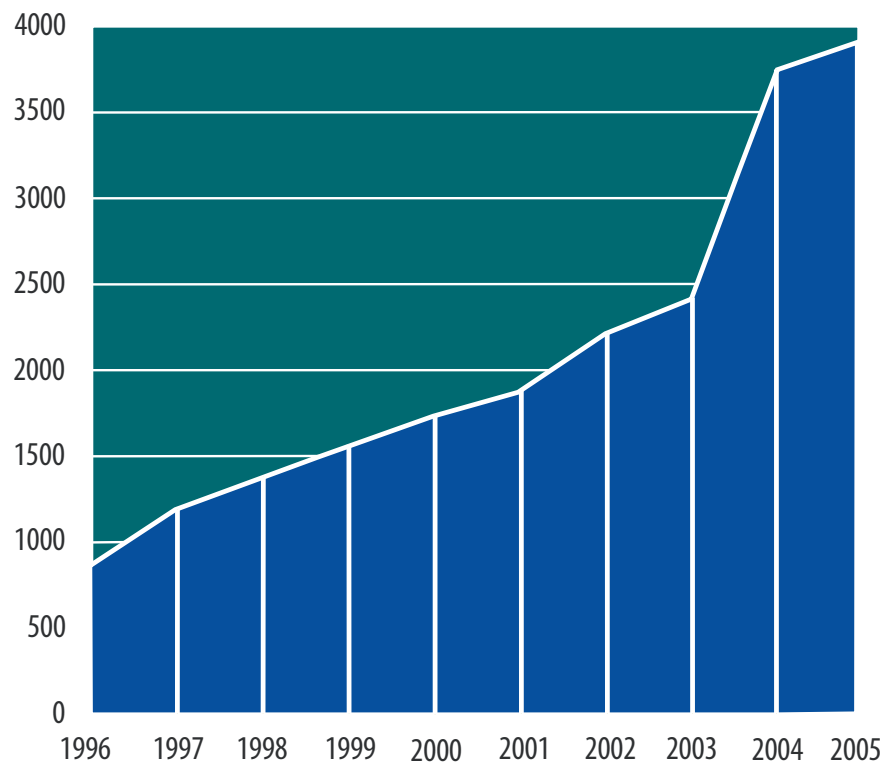


STATISTIK

1 BEHANDLEDE SAGER I 2005

1.1 SAMLET SAGSMÆNGDE I 2005	4 416 ¹
– Undersøgelser, der ikke var afsluttet pr. 31.12.2004.....	284 ²
– Klager, der afventer afgørelse om antagelighed pr. 31.12.2004.....	207
– Klager modtaget i 2005.....	3 920 ³
– Den Europæiske Ombudsmands undersøgelser på eget initiativ	5

Stigning i sagsmængde 1996-2005



¹ Heraf 389 klager om samme emne, som blev behandlet i én samlet undersøgelse (54 overført fra 2004 og 335 modtaget i 2005).

² Heraf otte undersøgelser på eget initiativ og 276 undersøgelser baseret på klager.

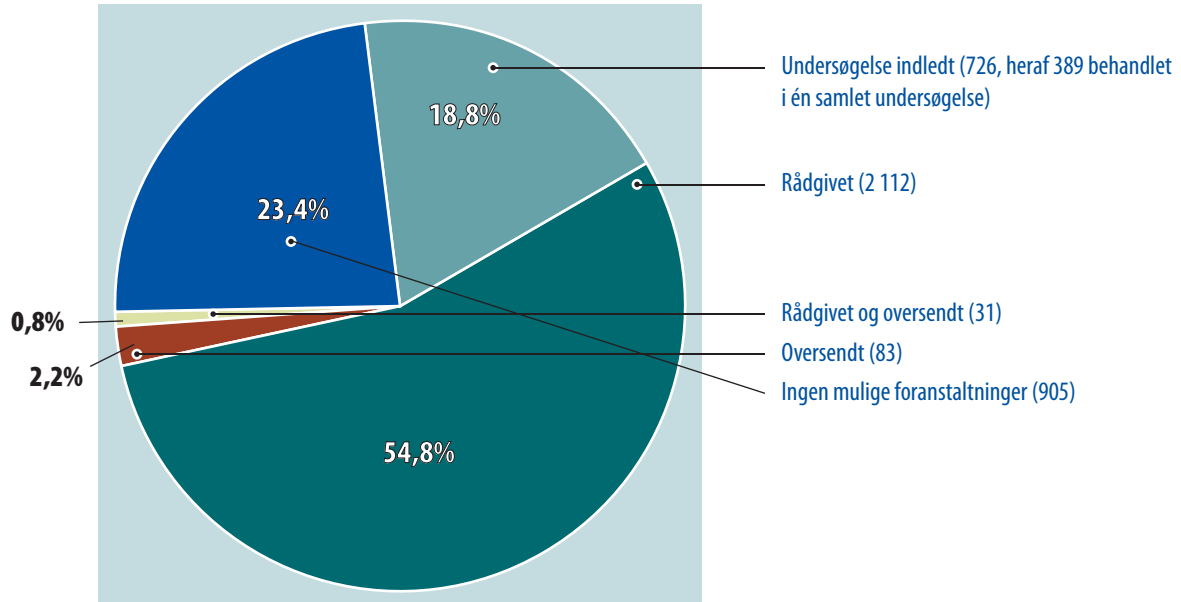
³ Heraf 335 klager om samme emne, som nævnt i fodnote 1.



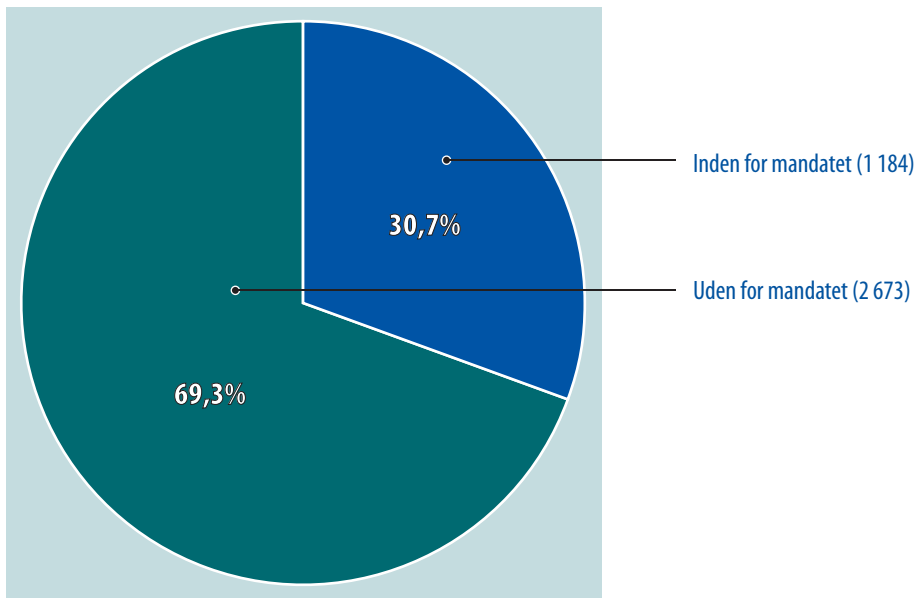
1.2 AFSLUTTET UNDERSØGELSE AF ANTAGELIGHED/UANTAGELIGHED..... 93 %

1.3 KLASSIFICERING AF KLAGERNE

1.3.1 Klager efter hvilken type foranstaltning Den Europæiske Ombudsmand har truffet for at imødekomme klagerne

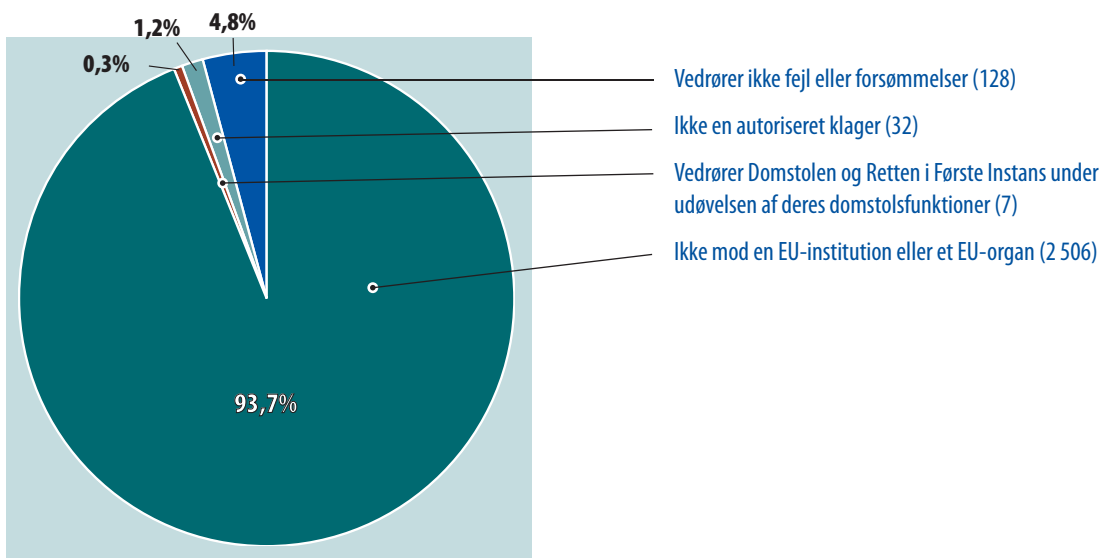


1.3.2 Klager efter overensstemmelse med Den Europæiske Ombudsmands mandat



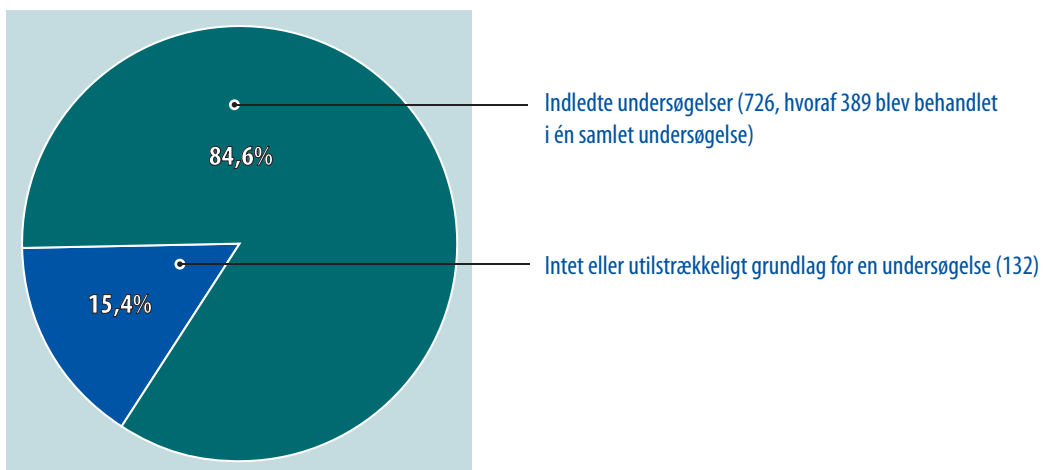


UDEN FOR MANDATET

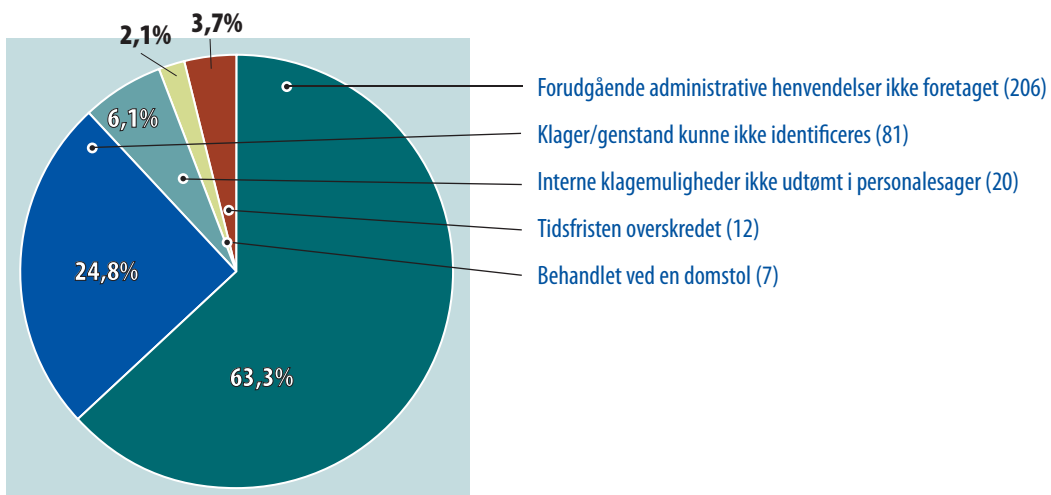


INDEN FOR MANDATET

Klager, der kunne antages til behandling



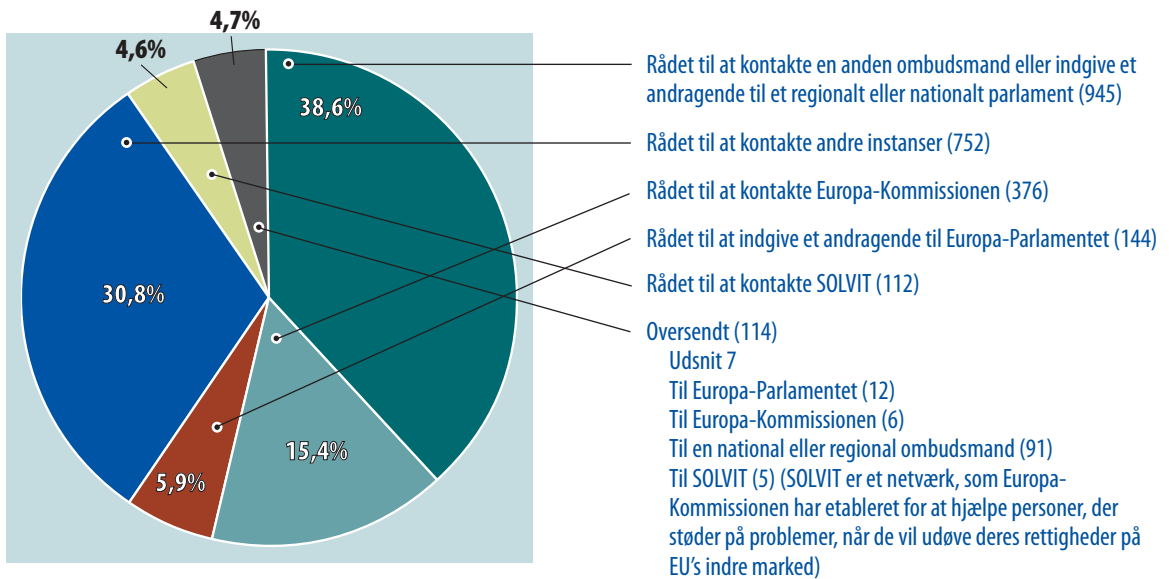
Klager, der ikke kunne antages til behandling





2 OVERSENDTE SAGER OG RÅDGIVNING

(I nogle sager kan der gives flere råd)

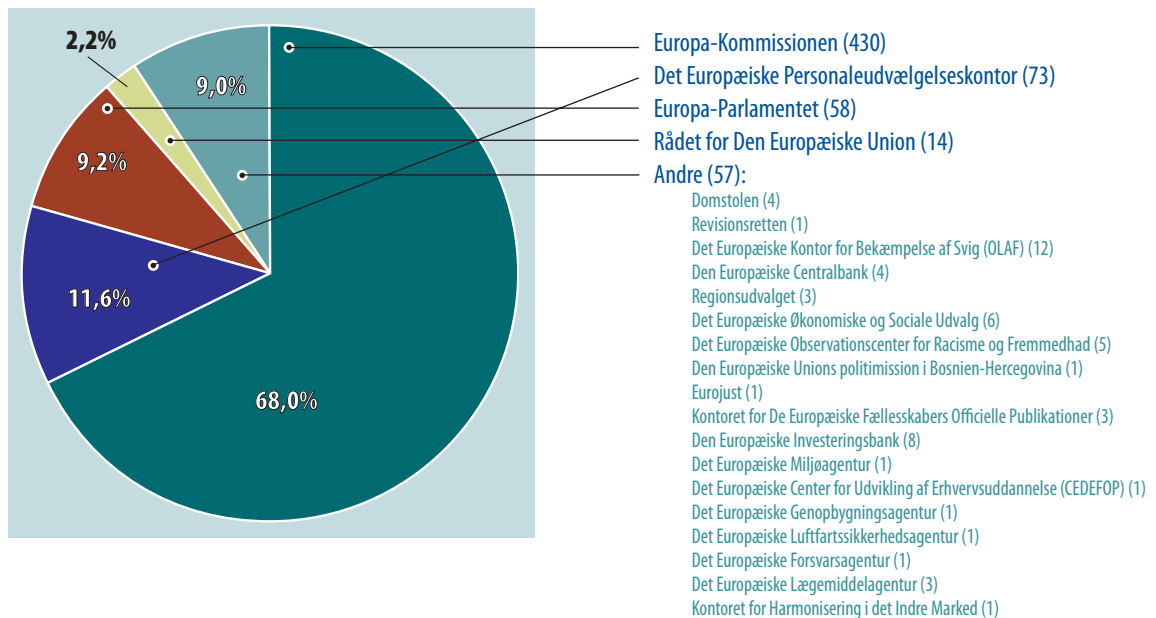


3 UNDERSØGELSER I 2005..... 627⁴

I 2005 foretog Den Europæiske Ombudsmand 627 undersøgelser, hvoraf 343 blev indledt i 2005 (heraf fem på eget initiativ); 284 var endnu ikke afsluttet pr. 31.12.2004.

3.1 UNDERSØGTE INSTITUTIONER OG ORGANER

(Nogle sager angår to eller flere institutioner eller organer)

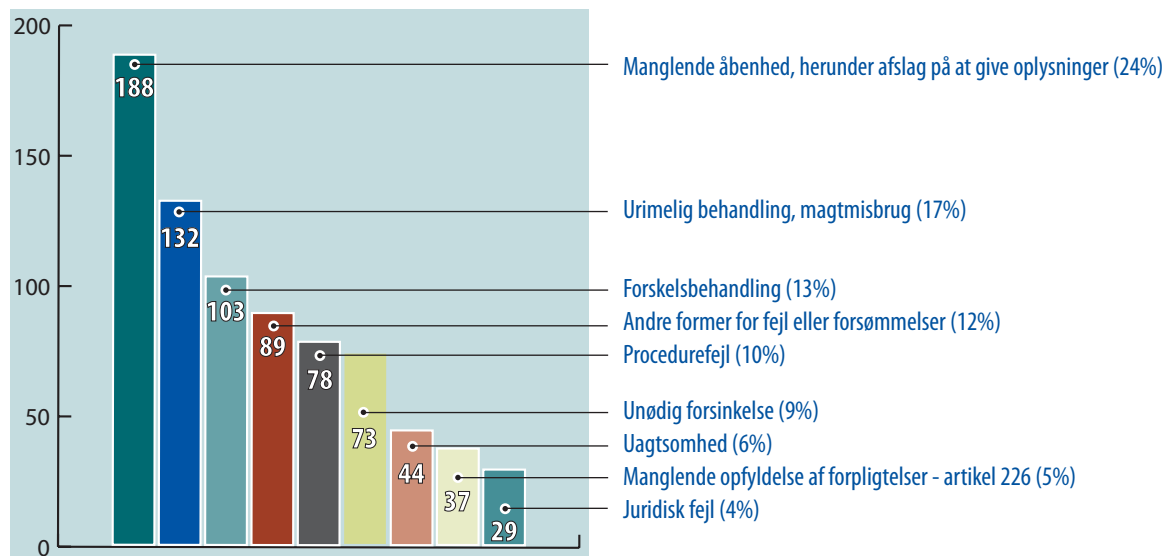


⁴ Som tidligere nævnt blev de 389 sager, der er omtalt i fodnoterne til pkt. 1.1, behandlet i én samlet undersøgelse.



3.2 TYPER PÅSTÅEDE FEJL ELLER FORSØMMELSER

(I nogle sager nedlægges der påstand om to typer fejl eller forsømmelser)

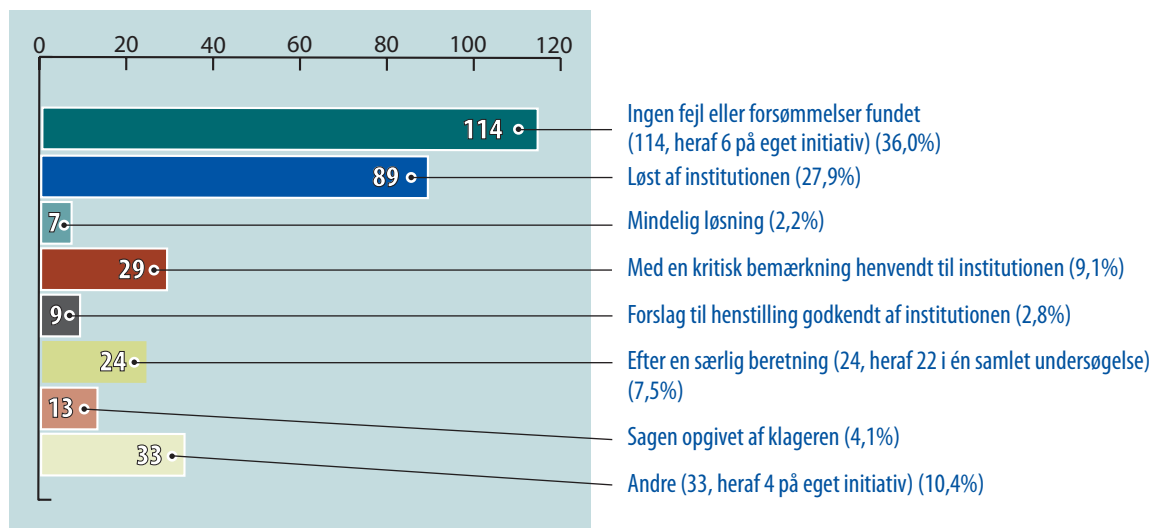


3.3 FORSLAG TIL MINDELIGE LØSNINGER, FORSLAG TIL HENSTILLINGER OG SÆRLIGE BERETNINGER I 2005

– Forslag til mindelige løsninger	22
– Forslag til henstillinger	20
– Særlige beretninger	3 ⁵

3.4 UNDERSØGELSER AFSLUTTET MED BEGRUNDET AFGØRELSE 312⁶

(En undersøgelse kan afsluttes af en eller flere af følgende årsager)



⁵ En af de særlige beretninger vedrørte 22 klager.

⁶ Heraf ti undersøgelser på Ombudsmandens eget initiativ.



4 BAGGRUNDEN FOR KLAGER REGISTRERET I 2005

4.1 KLAGERNE

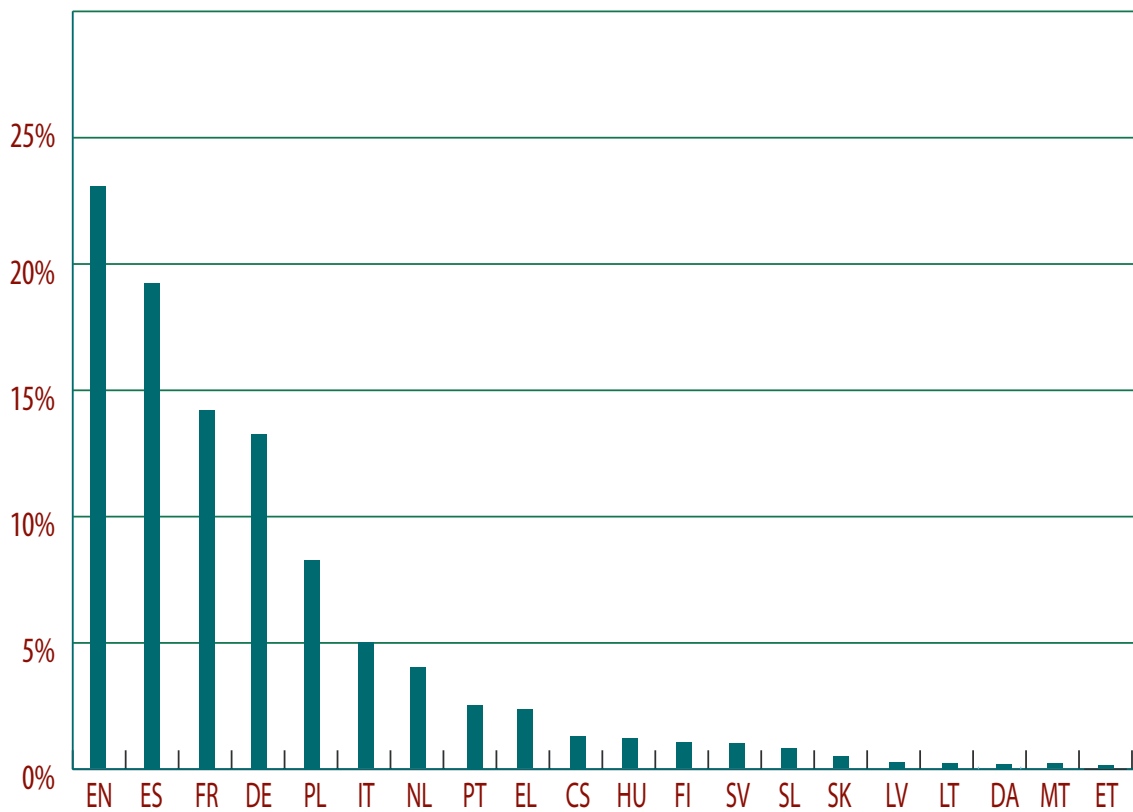


Virksomheder og foreninger
5,5 % (215)



Enkeltpersoner
94,5 % (3 705)

4.2 KLAGERNES SPROG



4.3

KLAGERNES GEOGRAFISKE OPRINDELSE

Land	Antal klager	% af klager	% af befolkningen i EU	Frekvens ¹
Malta	40	1,0	0,1	11,6
Cypern	57	1,5	0,2	8,7
Luxembourg	33	0,8	0,1	8,5
Belgien	252	6,4	2,3	2,8
Slovenien	47	1,2	0,4	2,8
Spanien	775	19,8	9,5	2,1
Irland	64	1,6	0,9	1,8
Grækenland	134	3,4	2,4	1,4
Portugal	114	2,9	2,3	1,3
Finland	55	1,4	1,1	1,2
Polen	346	8,8	8,3	1,1
Østrig	75	1,9	1,8	1,1
Tjekkiet	80	2,0	2,2	0,9
Sverige	69	1,8	2,0	0,9
Ungarn	76	1,9	2,2	0,9
Litauen	24	0,6	0,7	0,8
Nederlandene	103	2,6	3,5	0,7
Frankrig	380	9,7	13,2	0,7
Slovakiet	32	0,8	1,2	0,7
Letland	13	0,3	0,5	0,7
Tyskland	410	10,5	17,9	0,6
Italien	215	5,5	12,7	0,4
Det Forenede Kongerige	197	5,0	13,1	0,4
Estland	4	0,1	0,3	0,4
Danmark	16	0,4	1,2	0,4
Andre	309	7,9		

¹ Dette tal er beregnet ved at dividere procentdelen af klager med procentdelen af befolkningen. Hvis det er større end 1, betyder det, at der kommer flere klager fra det pågældende land til Ombudsmanden, end hvad der kunne forventes ud fra befolkningens størrelse. Alle procenttal i ovenstående tabel er afrundet til én decimal.



SÅDAN KONTAKTER DE DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND

PR. POST

Den Europæiske Ombudsmand
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
Frankrig

PR. TELEFON

+33 3 88 17 23 13

PR. FAX

+33 3 88 17 90 62

PR. E-MAIL

eo@ombudsman.europa.eu

WEBSTED

<http://www.ombudsman.europa.eu>

DEN EUROPÆISKE OMBUDSMAND UNDERSØGER KLAGER OVER FEJL ELLER FORSØMMELSER I DEN EUROPÆISKE UNIONS INSTITUTIONER



www.ombudsman.europa.eu