



Den Europæiske Ombudsmand

# Årsberetning 2015



DA





**Den Europæiske Ombudsmand**

Årsberetning  
2015



# Indhold

<b>Indledning</b>	<b>4</b>
<b>1. Oversigt over 2015</b>	<b>6</b>
<b>2. Vigtige emner</b>	<b>7</b>
2.1. Gennemsigtighed	7
2.2. Gennemsigtighed i EU's beslutningstagning	9
2.3. Gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed	10
2.4. Ethiske spørgsmål	12
2.5. Grundlæggende rettigheder	14
2.6. EU's konkurrencepolitik	15
2.7. Borgernes deltagelse i EU's beslutningsproces	16
2.8. EU-agenturer	17
<b>3. Ombudsmandens 20-års-jubilæum</b>	<b>19</b>
<b>4. Forbindelser med EU's institutioner</b>	<b>21</b>
4.1. Europa-Parlamentet	21
4.2. Udvalget for Andragender	21
4.3. Europa-Kommissionen	22
4.4. Andre EU-institutioner og -agenturer	22
4.5. FN's konvention om handicappedes rettigheder	23
<b>5. Det europæiske netværk af ombudsmænd</b>	<b>25</b>
<b>6. Ressourcer</b>	<b>29</b>
6.1. Budgettet	29
6.2. Anvendelse af ressourcer	29
6.3. Teamet bag Ombudsmanden	30
<b>7. Klagetyper og kilder</b>	<b>31</b>
<b>8. Hvem blev der klaget over?</b>	<b>34</b>
<b>9. Hvad blev der klaget over?</b>	<b>35</b>
<b>10. Opnåede resultater</b>	<b>36</b>
<b>11. Sådan behandler vi sager</b>	<b>38</b>
<b>12. Efterkommelse af Ombudsmandens forslag</b>	<b>39</b>
<b>Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand?</b>	<b>40</b>



## Indledning



Emily O'Reilly, Den Europæiske Ombudsmand.

Det er mig en stor glæde at kunne fremlægge vores årsberetning for 2015.

Det var et helt særligt år for Den Europæiske Ombudsmand, hvor vi fejrede 20-året for institutionens oprettelse. Kontoret har behandlet 48 840 klager siden 1995.

Uafhængighed og uvildighed har været de to principper, der helt fra starten har dannet grundlag for Ombudsmandens arbejde, og som hurtigt gjorde kontoret til det respekterede organ, det er i dag. Jeg er stolt over at videreføre denne tradition.

Der var også noget andet, der gjorde dette år specielt. Det viste, hvordan en ombudsmands arbejde med tiden kan få en positiv indvirkning på EU's forvaltnings adfærd, hvilket er i overensstemmelse med min strategi for kontoret om at skabe større gennemslagskraft, relevans og synlighed.

Ved at foretage strategiske undersøgelser af problemer i EU's institutioner bidrog mit kontor til at styrke de allerede høje standarder for gennemsigtighed og forvaltning i EU's offentlige organer.

Dette var tilfældet for flere forskellige problemstillinger og institutioner i 2015. I handelsforhandlingerne mellem EU og USA gjorde Kommissionen f.eks. store fremskridt med dens proaktive offentliggørelse af mange dokumenter om det transatlantiske handels- og investeringspartnerskab (TTIP). Samtidig tilføjede

Kommissionen gennemsigthed som et grundlæggende princip i sin nye handelsstrategi, der blev offentliggjort i oktober.

Kommissionen begyndte desuden at offentliggøre navne på og oplysninger om visse højtstående tjenestemænd, der forlader institutionen for at arbejde andre steder, hvilket er i overensstemmelse med mit kontors henstillinger om korrekt håndtering af »svingdørssager«.

Efter mine kontakter med Den Europæiske Centralbank opstillede den regler om taler og meddelte, at den ville offentliggøre oplysninger om møder for medlemmerne af Styrelsesrådet, mens Frontex accepterede mine henstillinger om at sikre, at de grundlæggende rettigheder for migranter, der tilbagesendes fra EU, respekteres.

Mit kontor gik ofte ikke enegang i disse sager, men videreformidlede bekymringer udtrykt af borgere, civilsamfundet eller medlemmer af Europa-Parlamentet ved at bede EU-institutioner om at træffe konkrete foranstaltninger.

Disse resultater er udtryk for en systemrelateret udvikling til fordel for borgerne, men kernen i mit arbejde er stadig at hjælpe enkeltpersoner, som oplever problemer med EU's offentlige forvaltning. Jeg glæder mig over, at EU-institutionernes efterkommelse var helt oppe på 90 % i 2014, hvilket er rekord og hele 10 procentpoint højere end året før.

Desuden blev der i år fremsat forslag til reform af det europæiske netværk af ombudsmænd (ENO), såsom gennemførelse af parallelundersøgelser på nationalt og europæisk plan. Forslagene bygger på vores vellykkede samarbejde i forbindelse med Frontexundersøgelsen og har til formål at skabe yderligere fordele for borgerne ved at udnytte vores gensidige ekspertise.

Ombudsmænd har tendens til at betragte fremskridt i forhold til, hvad der stadig mangler at blive gjort, men jeg mener godt, at vi kan sige, at det forgangne år har skabt et stærkt udgangspunkt for vores fremtidige arbejde.

Tak til alle jer, der gør vores arbejde muligt.



Emily O'Reilly



2015 var et begivenhedsrigt år for ombudsmandsinstitutionen, hvor Ombudsmanden byggede videre på sin strategi for større gennemslagskraft, synlighed og relevans. Her er nogle af årets højdepunkter:

# 2015

- 1 Januar**  
Brev til Kommissionen om, hvordan den kan gøre sine ekspertgrupper mere gennemsigtige og afbalancerede.
- 2 Februar**  
Ombudsmanden lukker sin undersøgelse på eget initiativ om reglerne for informanter i EU-institutionerne.
- 3 Marts**  
Ombudsmanden roser Kommissionen for fremskridt med hensyn til gennemsigtighed i TTIP.
- 4 April**  
Seminar i det europæiske netværk af ombudsmænd i Warszawa.
- 5 Maj**  
»Is Brussels the new Washington D.C.?« — arrangement tilrettelagt af Ombudsmanden om gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed.
- 6 Juni**  
Undersøgelse om forsinket betaling fra Kommissionen indledt.
- 7 Juli**  
Brev til Kommissionen om etisk ad hoc-udvalg.
- 8 August**  
Gennemgang af EU's gennemførelse af FN's konvention om rettigheder for personer med handicap.
- 9 September**  
»Trilogues and transparent EU law-making« — arrangement tilrettelagt af Ombudsmanden.
- 10 Oktober**  
Henstillinger om gennemsigtighed i tobakslobbyvirksomhed.
- 11 November**  
Den Europæiske Ombudsmands 20-års-jubilæum.
- 12 December**  
Den Europæiske Centralbank opdaterer regler om taler.



Den Europæiske Ombudsmand har til formål at hjælpe borgerne med en række problemer, der vedrører EU's institutioner, organer og agenturer. Disse kan omhandle alt fra kontraktlige problemer og krænkelse af grundlæggende rettigheder til manglende gennemsigtighed i beslutningstagningen eller afslag på aktindsigt i dokumenter. Siden Emily O'Reilly startede i 2013, har hun i stigende grad suppleret Ombudsmandens arbejde med klager med strategiske undersøgelser på eget initiativ. Formålet med dette er at hjælpe så mange borgere som muligt ved at undersøge problemer, der synes at være systemrelaterede. Uanset om en undersøgelse tager udgangspunkt i en individuel klage eller er en del af en strategisk undersøgelse, er målet at sikre, at borgerne møder en gennemsigtig og velfungerende offentlig EU-forvaltning.

### 2.1. Gennemsigtighed



Emily O'Reilly, Den Europæiske Ombudsmand.

Klager vedrørende manglende gennemsigtighed udgjorde stadig hovedparten af de emner, Den Europæiske Ombudsmand blev kontaktet om, nemlig 22,4 % af alle klager i 2015. Disse sager omhandler f.eks. institutionernes afslag på aktindsigt i dokumenter eller oplysninger.

Den [strategiske undersøgelse](#) iværksat af Ombudsmanden om gennemsigtigheden i det foreslåede transatlantiske handels- og investeringspartnerskab mellem EU og USA (TTIP) er et eksempel herpå. Kommissionen reagerede i marts 2015 på Ombudsmandens forslag om at gøre TTIP-forhandlingerne mere gennemsigtige



#1

**Cecilia Malmström**

Good, constructive discussions with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly today, on how to take transparency in [#TTIP](#) negotiations further

Den europæiske handelskommissær, Cecilia Malmström, roser Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, for gode og konstruktive drøftelser om, hvordan gennemsigtigheden i TTIP-forhandlingerne kan styrkes.



EU's medlemsstater gav Europa-Kommissionen mandat til at forhandle TTIP på deres vegne.



#2

**Alberto Alemanno**

The [#ECB](#) embraces transparency following [@EUombudsman](#) recommendations | [@TheGoodLobby](#)

Den Europæiske Centralbank øger gennemsigtigheden efter Den Europæiske Ombudsmands henstillinger.

ved at love proaktiv offentliggørelse af flere TTIP-dokumenter, hvilket Ombudsmanden [bifaldt](#). Ombudsmanden [skrev](#) også til EU's handelskommissær, Cecilia Malmström, for at rose de foranstaltninger, Kommissionen havde truffet indtil da, og anmode om, at gennemsigtighed blev en central del af Kommissionens nye handelsstrategi. Da Kommissionen offentliggjorde sin nye handelsstrategi i oktober, var gennemsigtighed opført som et af de tre grundlæggende principper. [#1](#)

Disse skridt repræsenterer tilsammen et stort fremskridt i forhold til gennemsigtigheden i handelsforhandlingerne. Kommissionens tiltag var ikke kun foranlediget af Ombudsmandens arbejde. Mange aktører – fra civilsamfundet til medlemmer af Europa-Parlamentet – havde givet udtryk for bekymring. Men Ombudsmanden kunne ved at indlede en undersøgelse viderefordre mange af disse bekymringer og bidrage til at opnå et håndgribeligt resultat ved at stille konkrete forslag til Kommissionen.

Også Den Europæiske Centralbank (ECB) gjorde i 2015 betydelige fremskridt hen imod at blive mere gennemsigtig. Ombudsmanden [skrev](#) i maj til ECB's formand, Mario Draghi, for at anmode om præciseringer vedrørende en episode, hvor potentielt markedsfølsomme oplysninger syntes at være blevet videregivet til et begrænset antal tilhørere. Mario Draghi [svarede](#), at Ombudsmandens brev havde foranlediget ECB til at overveje yderligere foranstaltninger til at forbedre gennemsigtigheden i bankens kommunikationskanaler. I oktober offentliggjorde ECB nye vejledende principper for taler, hvor den præciserede, at ingen markedsfølsomme oplysninger må videregives ved ikkeoffentlige arrangementer eller bilaterale møder. Den indførte også en »stille periode«, hvilket indebærer, at taler og offentlige udtalelser de sidste syv dage inden møder i Styrelsesrådet ikke må være af en art, så de påvirker forventningerne til de kommende pengepolitiske beslutninger. [#2](#)

I slutningen af oktober meddelte banken, at den fra foråret 2016 med tre måneders forsinkelse vil offentliggøre en liste over møder for medlemmerne af Styrelsesrådet. I december supplerede ECB denne nye praksis, da den meddelte, at den ville forlænge den »stille periode«, så Styrelsesrådets medlemmer ikke må mødes eller taler med pressen, markedsdeltagere eller andre eksterne interesser om politiske anliggender i ugen op til Styrelsesrådets møder. Ombudsmanden [glædede sig over](#) disse tiltag og bemærkede, at det store ansvar, der er pålagt ECB, betyder, at det er så meget desto vigtigere, at den bestræber sig på at have de højeste forvaltningsstandarder.

## 2.2. Gennemsigtighed i EU's beslutningstagning

EU-lovgivningen påvirker næsten alle aspekter af borgernes liv, og derfor er det afgørende, at lovgivningen er fuldt ud ansvarlig over for offentligheden.

Dette var en del af Ombudsmandens begrundelse for at **indlede** en undersøgelse af gennemsigtigheden i »trepartsmøder« i maj 2015. Trepartsmøder er uformelle forhandlinger mellem Europa-Parlamentet, Rådet og Kommissionen, hvor der indgås endelig aftale om ny EU-lovgivning. Ifølge EU's fælles beslutningsprocedure skal Parlamentet og Rådet i fællesskab vedtage lovgivningsforslag forelagt af Kommissionen. Proceduren kan omfatte op til tre behandlinger, men den stigende brug af trepartsmøder har betydet, at omkring 80 % af EU's love nu vedtages ved førstebehandlingen.

Flere aktører, herunder medlemmer af Europa-Parlamentet, nationale parlamentarikere, civilsamfundsorganisationer og virksomheder, har udtrykt bekymring for, om den effektivisering, der opnås med trepartsproceduren, sker på bekostning af gennemsigtigheden. [#3](#)

Da Ombudsmanden indledte sin undersøgelse, sendte hun et brev til [Kommissionens formand](#), [Parlamentets formand](#) og [Rådets generalsekretær](#), hvori hun bemærkede, at trepartsmøder i stigende grad anses som der, hvor det forhandlede indhold i den endelige lovgivning vedtages. Ombudsmanden stillede en række spørgsmål, navnlig om den proaktive offentliggørelse af dokumenter fra trepartsmøderne. Hun skrev også til de tre institutioner, at hun som led i undersøgelsen gerne vil have lov til at gennemgå dokumenterne fra trepartsmøderne om to retsakter, der blev vedtaget for nylig (forordningen om kliniske forsøg og realkreditdirektivet). Ombudsmanden valgte disse to love, fordi de omhandler spørgsmål af bred offentlig interesse.

Ombudsmanden afholdt en konference om gennemsigtighed i trepartsmøderne i september, hvor mere end 250 medlemmer af Europa-Parlamentet (MEP'er), interesserepræsentanter,



Den Europæiske Ombudsmands arrangement: »Trilogues and transparent law-making«.



#3



Aoife White

Much EU law is hammered out in closed-door 'trilogues.' Got an opinion on that? @EUombudsman is listening: [http://www.ombudsman.europa.eu/press/release.faces/en/61593/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/press/release.faces/en/61593/html.bookmark...)

Meget af EU-lovgivningen drøftes på lukkede »trepartsmøder«. Hvad mener du om det? Den Europæiske Ombudsmand lytter.



#1 **Storify**

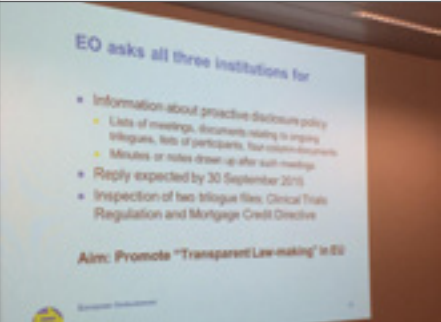


**Arrangement om treparts møder og gennemsigtig lovgivning**

Onlineaktivitet under arrangementet om treparts møder og gennemsigtig lovgivning, som Den Europæiske Ombudsmand afholdt den 28. september i forbindelse med »International Right to Know Day«.

#1 **Den Europæiske Ombudsmand**

**[Pressemeddelelse]** Den Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, har indledt en undersøgelse af gennemsigtigheden i treparts møder for at fremme gennemsigtig lovgivning i EU. Treparts møder er uformelle forhandlinger mellem Europa-Parlamentet, Rådet og Kommissionen, hvor der indgås hurtig aftale om ny EU-lovgivning.



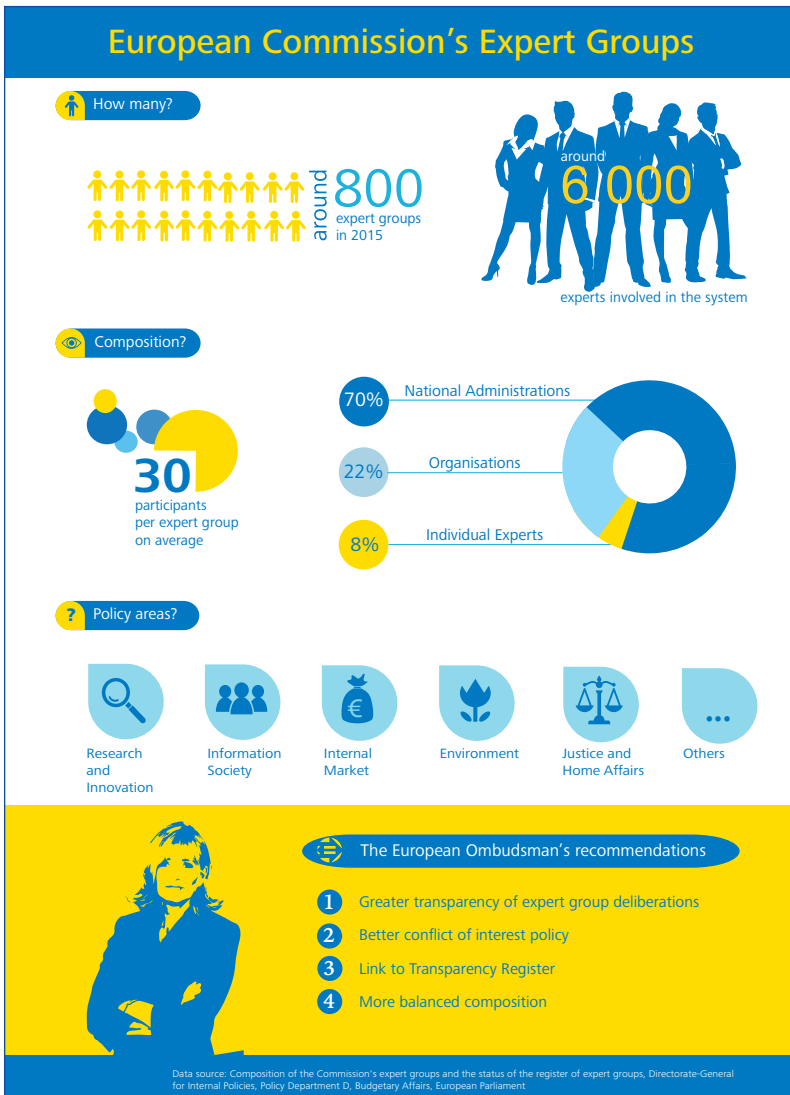
journalister, akademikere og andre deltog. Deltagerne drøftede fordelene ved at gøre trepartsproceduren mere åben, herunder hvorvidt det er nødvendigt at offentliggøre tidsplanerne og dagsordenerne for disse møder. #1

Ombudsmanden [iværksatte](#) en offentlig høring i december efter at have modtaget institutionernes udtalelser om gennemsigtighed i trepartsmøder og gennemgået dokumenterne. I høringen anmodes enkeltpersoner, NGO'er, erhvervs sammenslutninger og andre organisationer om at udtale sig om en række spørgsmål, herunder hvorvidt trepartsproceduren er gennemsigtig nok, og hvordan øget gennemsigtighed kan påvirke lovgivningsprocessen. Resultaterne af den offentlige høring samt gennemgangen af dokumenterne og udtalelserne fra de tre institutioner vil indgå i Ombudsmandens overordnede vurdering af, hvad der kan gøres for at gøre trepartsmøderne mere gennemsigtige. #1

Gennemsigtighed betyder også, at offentlige forvaltninger er åbne omkring baggrunden for beslutningstagningen. Dette var genstand for en [klage](#) fra en tysk statsborger til Ombudsmanden. Han beskyldte Kommissionen for ikke at have forklaret godt nok, hvorfor den ikke ville undersøge hans overtrædelsesklage, hvori han påstod, at Tyskland ikke gennemførte e-datadirektivet korrekt. Ombudsmanden fremsatte en kritisk bemærkning, fordi hun ikke mente, at Kommissionen havde givet en god nok begrundelse for, hvorfor den ikke ville sætte ind over for to af de problemstillinger, klageren havde rejst, nemlig hvordan Tyskland lagrer og behandler data, samt landets regler om e-marketing.

### 2.3. Gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed

De politiske beslutningstagere har ofte brug for input fra eksperter, når de udarbejder lovforslag. Kommissionen har i dag mere end 800 ekspertgrupper, som rådgiver den om politik. Sammensætningen af disse grupper og den begrænsede adgang for offentligheden til at se, hvordan disse grupper arbejder, har været genstand for kritik. Ombudsmanden indledte i 2014 en undersøgelse af sammensætningen af og gennemsigtigheden i disse grupper. De bidrag, Ombudsmanden modtog i den efterfølgende offentlige høring, dannede udgangspunkt for Ombudsmandens forslag til forbedringer. Kommissionen [svarede](#) i maj 2015, at den havde vedtaget en ny politik om interessekonflikter for eksperter, der udnævnes i deres personlige egenskab. Den skrev også, at proceduren for udvælgelse af eksperter ville være mere gennemsigtig, og lovede at revidere sit register over ekspertgrupper. Ombudsmanden sagde, at disse tiltag var [opmuntrende](#), men at Kommissionen stadig skal gøre mere for at åbne grupperne for offentligheden. Hun anmodede i en [henstilling](#) Kommissionen om at offentliggøre omfattende dagsordener fra ekspertgruppemøder.




Omkring 800 ekspertgrupper rådgiver Europa-Kommissionen om politik.

Lobbyvirksomhed i Bruxelles var også emnet for en drøftelse på højt niveau med titlen »Is Brussels the new Washington D.C.« af Ombudsmanden i maj 2015, hvor Kommissionens næstformand Frans Timmermans bl.a. talte. Ombudsmanden fremhævede i sin åbningstale vigtigheden af, at EU's institutioner har solide



Den Europæiske Ombudsmands arrangement: »Is Brussels the new Washington D.C.? Lobbying transparency in the EU«.

#2 **Storify**



Højdepunkter fra drøftelserne ved arrangementet »Is Brussels the new Washington, D.C.? Lobbying transparency in the EU«.

procedurer til at sikre, at deres medlemmer og tjenestemænd ved, hvordan man øver indflydelse. #2

Hvordan lobbyister øver indflydelse var genstand for en undersøgelse vedrørende repræsentanter for tobaksindustrien, hvor Ombudsmanden **fandt**, at BarrosoKommissionen — bortset fra GD for Sundhed — ikke var gennemsigtig nok omkring tobakslobbyvirksomhed og derfor ikke gennemførte FN's regler og retningslinjer på dette område fuldt ud. Ombudsmanden opfordrede Kommissionen til proaktivt at offentliggøre alle møder med tobakslobbyisterne, eller deres repræsentanter, samt dagsordenerne for disse møder online. Kommissionen angav i sin **udtalelse** på Ombudsmandens henstilling, at den allerede opfylder sine forpligtelser i henhold til Verdenssundhedsorganisationens rammekonvention om tobakskontrol (FCTC). Ombudsmanden **sagde**, at hun stærkt beklager den holdning, og bemærkede, at folkesundheden kræver den højeste standard. #4



#4

**Newstalk Lunchtime**

@EUombudsman on tobacco lobbying in the EU: @EU\_Commission have an obligation not to hide behind the non binding nature of the guidelines

Den Europæiske Ombudsmand om tobakslobbyvirksomhed i EU: Europa-Kommissionen har en forpligtelse til ikke at gemme sig bag de ikkebindende retningslinjer.

## 2.4. Ethiske spørgsmål

Den offentlige tillid til EU-institutionerne kan blive undermineret, hvis borgerne tror, at de højtstående tjenestemænd forlader deres stilling for at tage arbejde, f.eks. i den private sektor, der indebærer, at de skal drive lobbyvirksomhed over for deres tidligere kolleger. Efter to klager om »svingdørssager« fremsatte Ombudsmanden i 2014 en række henstillinger om, hvordan sådanne sager skal behandles. I et **brev** til Kommissionens næstformand, Kristalina Georgieva, fremhævede Ombudsmanden vigtigheden af at angive en klar begrundelse, når Kommissionen giver grønt lys til en tidligere højtstående tjenestemands fremtidige ansættelse.

I december begyndte Kommissionen at offentliggøre navnene på visse højtstående tjenestemænd, som forlader Kommissionen for at starte i et nyt job. De offentligt tilgængelige oplysninger omfatter de pågældende højtstående tjenestemænds tidligere arbejdsopgaver, deres nye roller og Kommissionens egen vurdering af mulige interessekonflikter. Ombudsmanden glædede sig over dette tiltag, som er i overensstemmelse med hendes **henstillinger**, men understregede, at hun fastholdt sin opfordring

til Kommissionen om at offentliggøre navnene oftere end den ene gang om året, der kræves i lovgivningen. Hun opfordrede andre EU-institutioner og -agenturer til også at gennemføre disse gennemsigtighedstiltag som krævet i EU's personalevedtægt.

Tidligere kommissærers ansættelse var også emnet for et [brev](#) fra Ombudsmanden til Kommissionens formand Jean-Claude Juncker, hvori hun krævede mere proaktiv gennemsigtighed omkring tidligere kommissærers nye stillinger. Jean-Claude Juncker svarede, at Kommissionen ville gøre dagsordenerne for Kommissionens møder mere lettilgængelige, når der træffes beslutning om tidligere kommissærers aktiviteter efter deres embedsperiode. Ombudsmanden fastholdt i et brev i december, at Kommissionen aktivt bør offentliggøre – eventuelt med sløring af personoplysninger – udtalelserne fra det etiske ad hoc-udvalg, hvis holdning Kommissionen henholder sig til i vurderingen af kommissærers fremtidige roller. [#5](#)



#5

**Vicky Cann**

Great letter to President Juncker from [@EUombudsman](#) to demand more transparency on [#revolvingdoors](#) moves by ex-comrs [http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/60612/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/60612/html.bookmark...)

Godt brev til Jean-Claude Juncker fra Den Europæiske Ombudsmand, hvori hun kræver mere gennemsigtighed om tidligere kommissærers svingdørssager.

At opretholde en høj etisk standard for offentlige forvaltninger kræver også, at eksterne rådgivere underkastes en grundig vurdering af potentielle interessekonflikter. Dette var emnet for en [sag](#), hvor en britisk NGO klagede over, hvordan Den Europæiske Fødevarer sikkerhedsautoritet (EFSA) håndterede påståede interessekonflikter for medlemmer af EFSA's arbejdsgruppe om genetisk modificerede insekter. Ombudsmanden fandt, at EFSA havde undladt at sikre, at disse eksperter, som arbejder i den akademiske verden, giver EFSA alle relevante oplysninger. Hun foreslog også, at EFSA reviderer sine regler om interessekonflikter.

I starten af 2015 offentliggjorde Ombudsmanden resultaterne af sin undersøgelse af status for reglerne om informanter i EU's institutioner. I sin undersøgelse, som hun [indledte](#) i juli 2014, fandt hun, at af de ni institutioner, som kontoret havde talt med, havde indført interne regler om informanter. Kommissionen og Revisionsretten havde sådanne regler, mens Parlamentet, Rådet, Domstolen, EU-Udenrigstjenesten, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg, Regionsudvalget og Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse ikke havde. [#6](#)



#6

**Transparency Int. EU**

[@EUombudsman](#) finds that only 2/9 EU institutions have adequate [#whistleblowing](#) guidelines [http://buzz.mw/bqc1k\\_f](http://buzz.mw/bqc1k_f) <http://bit.ly/QHjjNV>

Den Europæiske Ombudsmand finder, at kun to ud af ni institutioner har tilstrækkelige retningslinjer om informanter.




Svarene viste, at der skulle gøres mere for at vise offentligheden og potentielle informanter, at EU's institutioner støtter informanter og vil beskytte dem mod repressalier.

En **undersøgelse**, som Ombudsmanden afsluttede i 2015, vedrørende EU-Udenrigstjenesten viste, at der var brug for sådanne regler. Klageren, som var medlem af Den Europæiske Unions politimission (EUPM), henvendte sig til Ombudsmanden, efter at han havde mistet sit job. Klageren modtog et brev om, at hans kontrakt var blevet opsagt, otte dage efter at han havde underrettet den civile operationschef i Den Civile Planlægnings- og Gennemførelseskapacitet (CPCC) i Rådet for Den Europæiske Union om påståede uregelmæssigheder i EUPM. Klageren havde allerede sendt et brev til missionschefen med påstand om 20 uregelmæssigheder i EUPM. Ombudsmanden bemærkede, at tidspunktet for og teksten i opsigelsen rimeligvis kunne føre til den konklusion, at klageren blev afskediget, fordi han havde optrådt som informant. Ombudsmanden kritiserede også den interne ad hoc-proces for undersøgelse af klagerens påstande.

Hen mod slutningen af 2015 underrettede EU-Udenrigstjenesten Ombudsmanden om, at den havde vedtaget Kommissionens regler om informanter og aftalt en særlig procedure for sine missioner. Parlamentet og Regionsrådet vedtog også de nødvendige regler om informanter. Ombudsmanden vil gennemgå de vedtagne regler nærmere og ser frem til, at de andre institutioner vedtager lignende regler. Solide regler på dette område betyder, at der er større chance for, at forsømmelser i EU's forvaltning kommer frem i lyset.

## 2.5. Grundlæggende rettigheder

Det er en vigtig del af Ombudsmandens arbejde at sikre, at EU's institutioner respekterer de grundlæggende rettigheder. Institutionerne har også på dette område gennemført vigtige ændringer som resultat af deres gode samarbejde med Ombudsmandens kontor.  #7

Kontoret gennemførte en undersøgelse — parallelt med 19 medlemmer af det europæiske netværk af ombudsmænd — om, hvorvidt de grundlæggende rettigheder for migranter, der tvinges til at vende tilbage til deres hjemlande, respekteres. Ombudsmanden undersøgte, hvilken rolle EU's grænseagentur, Frontex, spillede i de fælles tvangsmæssige hjemsendelser, mens de 19 nationale ombudsmandskontorer præciserede, hvordan hjemsendelserne blev gennemført af deres medlemsstater. Ombudsmanden afsluttede sin undersøgelse i maj med en række **forslag**, herunder at familier med børn samt gravide bør placeres adskilt fra andre hjemvendte, og at agenturet bør fremme fælles regler om brug af fastholdelsesmidler. Frontex' svar var eksemplarisk. I december støttede Parlamentet



#7



The Bureau

EU Ombudsman tells us Frontex has significant 'room for improvement' how it handles joint returns of illegal migrants [http://labs.thebureauinvestigates.com/is-frontex-bordering-on-chaos ...](http://labs.thebureauinvestigates.com/is-frontex-bordering-on-chaos...)

Den Europæiske Ombudsmand fortæller os, at Frontex har betydelig »plads til forbedringer« i forhold til, hvordan det håndterer fælles tilbagesendelse af ulovlige migranter.

Ombudsmandens forslag, efter en tidligere undersøgelse i 2013, om, at Frontex skulle etablere en klagemekanisme for mulige overtrædelser af de grundlæggende rettigheder i forbindelse med agenturets arbejde. Kommissionen fremsatte derefter et forslag til forordning om en europæisk grænse- og kystvagt, der skulle erstatte Frontex. En sådan klagemekanisme indgår i dette forslag. [#8](#)

Ombudsmanden afsluttede i 2015 også sin undersøgelse af, hvorvidt EU's charter om grundlæggende rettigheder overholdes, når medlemsstaterne bruger penge på projekter finansieret af EU's Samhørighedsfond. Hun indledte sin undersøgelse i maj 2014, efter at der var rejst bekymringer – mest fra civilsamfundets side – for, om EU's midler bruges på en måde, som underminerer disse rettigheder, f.eks. til projekter, der institutionaliserer handicappede i stedet for at integrere dem i samfundet. Ombudsmanden brugte feedback fra NGO'er og nationale ombudsmænd til at udarbejde [otte forslag](#) til Kommissionen i dens tilsyn med medlemsstaterne på dette område. Kommissionen svarede i november ved at bebude retningslinjer til medlemsstaterne om overholdelse af chartret med hensyn til samhørighedspolitikken, som skal følges op med uddannelse.

Ombudsmanden indledte en [sag](#) om grundlæggende rettigheder baseret på en klage fra en ansat i Parlamentet, som har en datter med svær hjerneskade. Hun henvendte sig til Ombudsmanden, efter at Parlamentet havde forsøgt at inddrage hendes fritagelse fra de periodiske personaleflytninger. Ombudsmanden bad Parlamentet om at opretholde fritagelsen, så længe klagerens datters situation kræver moderens tilstedeværelse, også selv om det vil være altid. Parlamentet efterkom henstillingen.

## 2.6. EU's konkurrencepolitik

Kommissionens afgørelser i konkurrencespørgsmål kan få stor betydning for virksomheder, fordi de f.eks. bestemmer, hvorvidt virksomhederne må fusionere med hinanden, om de vurderes at være et kartel, eller om de bruger urimelig praksis. Kommissionens høje standarder for forvaltningspraksis, herunder uvildighed i afgørelserne, gælder også her.

En sag vedrørende konkurrencepolitikken vedrørte den daværende konkurrencekommissærs offentlige udtalelser i 2012 og 2014 om en igangværende undersøgelse af et muligt kartel. Crédit Agricole, en af bankerne i undersøgelsen, klagede over, at udtalelserne gav indtryk af, at Kommissionen allerede havde besluttet, hvad det endelige resultat af undersøgelsen ville være. Efter at Ombudsmanden havde set på sagen, anmodede hun i marts Kommissionen om at anerkende, at der havde fundet fejl eller forsømmelser sted, og træffe foranstaltninger til at undgå lignende problemer i fremtiden.



#8



**Roberta  
Metsola MEP**

[#HappeningNow](#): meeting with stakeholders, [#Frontex](#) & [@EUombudsman](#) on our report on agency [@EP\\_Petitions](#) [@EP\\_Justice](#)



Møde mellem interessenter, Frontex og Den Europæiske Ombudsmand om rapporten om Frontex fra Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender og Udvalget om Borgernes Rettigheder og Retlige og Indre Anliggender.

EU's konkurrencekommissær  
Margrethe Vestager.



#9

Finance  
News  
London**Finance News  
London**

European Ombudsman  
criticises ex-regulator in C.  
Agricole case <http://reuters/1MviiHb>

Den Europæiske Ombudsmand kritiserer tidligere lovgiver i Crédit Agricole-sagen.

Ombudsmanden sagde i sin endelige [afgørelse](#), da hun afsluttede undersøgelsen i november, at hun var overbevist om, at Kommissionen havde taget skridt til at forhindre, at dette sker igen. Hun gentog også sin tidligere konstatering af fejl eller forsømmelser, fordi det blev vurderet, at Kommissionen havde draget en konklusion om klagerens deltagelse i et kartel, før undersøgelsen var afsluttet. #9

## 2.7. Borgernes deltagelse i EU's beslutningsproces

Borgerne kræver i stigende grad at få ret til indflydelse på EU's beslutningsproces. Det europæiske borgerinitiativ (ECI) blev etableret i 2012 for at forsøge at opfylde dette ønske. I henhold til ECI's regler kan en million borgere fra mindst syv medlemsstater anmode Kommissionen om at lovgive på et bestemt område. #10



#10

**ECAS NGO**

For the [@EUombudsman](#) the EC's reply to the ECI must be detailed and transparent

Den Europæiske Ombudsmand mener, at Europa-Kommissionens svar på det europæiske borgerinitiativ skal være detaljeret og gennemsigtigt.

Efter at have modtaget en række klager om de retslige og praktiske krav, der gælder for et borgerinitiativ, besluttede Ombudsmanden at undersøge ECI's procedure og Kommissionens rolle i den. Ombudsmanden opfordrede initiativtagere til borgerinitiativer, civilsamfundsorganisationer og interesserede borgere til at komme med input om, hvordan ECI fungerer. Disse svar

blev brugt i udarbejdelsen af [retningslinjer](#) til styrkelse af det europæiske borgerinitiativ. Disse forslag gik bl.a. ud på at sikre, at begrundelsen for at afvise et borgerinitiativ er god og forståelig, og at indføre enklere og ensartede krav til de personoplysninger, der kræves i forbindelse med underskrifter. [#11](#)

Ombudsmanden [fremlagde](#) disse retningslinjer på den årlige »ECI Day« i Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg i april. Hun bemærkede, at der er risiko for, at ECI ikke vil fungere, hvis det opfattes som et værktøj, Kommissionen blot tolererer og ikke støtter aktivt. Kommissionen svarede, at den ville forsøge at forbedre sine begrundelser for ikke at handle på et initiativ, og at den havde forbedret softwaren til onlineindsamling af oplysninger. [#12](#)

Vigtigheden af at høre offentligheden var også emnet for en [klage](#) fra European Competitive Telecommunications Association (ECTA) til Ombudsmanden. ECTA beskyldte Kommissionen for ikke at have gennemført en passende offentlig høring og konsekvensanalyse, før den fremsatte forslag til en forordning om EU's indre marked for elektronisk kommunikation, som bl.a. omfattede udfasning af roaminggebyrer. Ombudsmanden konkluderede, at Kommissionen normalt skal følge minimumsstandarderne for offentlige høringer (som fastsat i Kommissionens meddelelse i 2002), men at den har ret til at fastlægge politiske prioriteringer og træffe politiske valg i forbindelse med dette lovforslag. Ombudsmanden foreslog dog, at Kommissionen i sine egne regler præciserer, under hvilke helt bestemte og begrænsede omstændigheder den kan indskrænke en offentlig høring på grund af beslutningsmæssige prioriteter.

Den Europæiske Fødevarerikkerhedsautoritet (EFSA) var også genstand for en klage vedrørende en offentlig høring. En walisisk NGO [klagede](#) over, at EFSA's offentlige høring om brugen af glyphosat (et ukrudtsmiddel) ikke var tilstrækkelig brugervenlig. Efter Ombudsmandens indgriben forenkled EFSA sine procedurer for deltagelse i den offentlige høring.

## 2.8. EU-agenturer

Størstedelen af Ombudsmandens arbejde omhandler undersøgelser vedrørende Kommissionen, hvilket afspejler dens administrative størrelse, output og ansvarsområder. EU-agenturerne — som beskæftiger sig med en lang række emner lige fra grundlæggende rettigheder, medicin, miljø og til luftfartssikkerhed — spiller imidlertid også en stor, men dog indirekte, rolle i borgernes liv. De er den næststørste kilde til Ombudsmandens undersøgelser. Ligesom de andre institutioner skal agenturerne overholde de højeste standarder for gennemsigtighed, ansvarlighed og etik.



#11

**ECI Campaign**

.@EUombudsman: more can be done by the @EU\_Commission to improve the #ECI. #eciday2015 #savetheECI

Den Europæiske Ombudsmand siger, at Europa-Kommissionen kan gøre mere for at forbedre det europæiske borgerinitiativ.



#12

**Maria L Sanchez B**

#ECI as engaging tool requires that citizens feel not only heard but also listened to, says @EUombudsman [http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark...)

Det europæiske borgerinitiativ har til formål at inddrage borgerne og kræver derfor, at de ikke føler, at de bare bliver hørt, men også lyttet til, siger Den Europæiske Ombudsmand.



#13

**Miguel Ángel  
Blanes**

Good job of European  
Ombudsman. Congratulations  
[#transparency](#) [#opengov](#)  
[#democracy](#)

Godt arbejde fra Den Europæiske  
Ombudsmand. Tillykke!

En af disse [sager](#), som Ombudsmanden behandlede i 2015, omhandlede Det Europæiske Kemikalieagentur (ECHA), der har hovedsæde i Helsingfors. Ombudsmanden indledte en undersøgelse efter en klage fra en NGO over forslag til forsøg, der involverer dyr. ECHA havde gjort gældende, at den ikke kunne afvise sådanne forslag, mens NGO'en mente, at dataene til forslagene til forsøg kunne genereres ved hjælp af en alternativ metode. Ombudsmanden konkluderede, at ECHA fortolkede sin rolle for snævert. Hun foreslog ECHA, at den kræver, at alle registranter påviser, at de har forsøgt at undgå dyreforsøg, og at den giver registranterne information, som kan gøre det muligt for dem at undgå dyreforsøg. ECHA indvilligede i at gennemføre begge forslag. [#13](#)

I oktober 2015 var Forvaltningsorganet for Forskning i Bruxelles i [fokus](#). Sagen drejede sig om afvisning af en ansøgning om et forskningsstipendium under EU's forskningsprogram. Efter at ansøgeren havde fået tilbudt stipendiet af et universitet, blev han underrettet om, at hans tidligere praktikophold i en privat virksomhed betød, at hans ansøgning var »etisk uacceptabel«, bl.a. fordi der var en retlig konflikt mellem medlemmer af teamet og virksomheden. Han klagede til organet, men fik at vide, at ansvaret for ansættelse af forskere lå hos tilskudsmodtagerne, i dette tilfælde universitetet. Forskeren henvendte sig til Ombudsmanden og sagde, at denne procedure ikke var gennemsigtig. Ombudsmanden henstillede til Forvaltningsorganet for Forskning, at det øger sit tilsyn med ansættelsespraksis i de institutioner, der tildeler forskningsstipendier. Organet accepterede henstillingen.

En anden [sag](#) vedrørte Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur (EACEA), som en lille gruppe i Irland beskyldte for uretmæssigt at afkorte fristen for ansøgninger om finansiering af venskabsbyprojekter. Efter Ombudsmandens indgriben præciserede EACEA sine procedurer, og klageren vil kunne deltage i et venskabsbyprojekt i 2016.



### Kapitel 3

## Ombudsmandens 20-års-jubilæum



Den Europæiske Ombudsmand med MEP'erne Peter Jahr (til venstre) og Seán Kelly (til højre) fejrer 20-året for Den Europæiske Ombudsmands kontor.

Den Europæiske Ombudsmands kontor blev oprettet ved Maastrichttraktaten og fyldte dermed 20 år i 2015. For at fejre jubilæet afholdt Emily O'Reilly i juni et kollokvium — hvortil hendes to forgængere, Jacob Söderman og Nikiforos Diamandouros, samt andre ombudsmænd og akademikere var inviteret — for at drøfte ombudsmandsinstitutionens udvikling og andre vigtige emner som gennemsigtighed, god forvaltningsskik og »ombudsprudence«. I sin tale ved kollokviet bemærkede Ombudsmanden, at hendes arbejde var muligt, fordi EU's institutioner bliver ved med at acceptere og respektere Ombudsmandens rolle i den bredere offentlige forvaltning.



Kollokvium for at fejre Den Europæiske Ombudsmands 20-års-jubilæum.



Den Europæiske Ombudsmand med Cecilia Wikström (til højre) og Marlene Mizzi (til venstre), henholdsvis formand og næstformand for Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender, ved receptionen i anledning af Den Europæiske Ombudsmands 20-års-jubilæum.



I november fejrede kontoret jubilæet med en reception i Europa-Parlamentet med formanden for Udvalget for Andragender, Cecilia Wikström, som gæstetaler. Adskillige MEP'er, nationale ombudsmænd, kontaktpersoner i EU-institutionerne og andre interessenter deltog ved arrangementet.



## Kapitel 4

# Forbindelser med EU's institutioner



Den Europæiske Ombudsmand fremlægger sin *Årsberetning 2014* for formanden for Europa-Parlamentet, Martin Schulz.

### 4.1. Europa-Parlamentet

Ombudsmanden mener, at gode forbindelser med Europa-Parlamentet er essentielt for hendes arbejde. I 2015 mødtes Ombudsmanden med formanden, Martin Schulz, samt flere end 30 medlemmer af Europa-Parlamentet (MEP'er) fra alle større politiske grupper og fra en række forskellige medlemsstater. Ombudsmanden deltager på anmodning i udvalgmøder. Sidste år blev hun hørt i Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender og Udvalg om Borgernes Rettigheder og Retlige og Indre Anliggender. Hun talte også ved den [fælles høring](#) »Towards a High Degree of Accountability, Transparency & Integrity in the EU Institutions«.

### 4.2. Udvalget for Andragender

Ombudsmanden er i løbende dialog med Udvalget for Andragender. Denne kontakt er vigtig for at hjælpe EU's borgere og andre bosiddende med deres problemer og koordinere Ombudsmandens og udvalgets arbejde. Ombudsmanden behandler klager over EU's institutioner, organer og agenturer, mens Udvalget for Andragender behandler andragender vedrørende EU's aktivitetsområder i hele Europa. Igen i 2015 havde Ombudsmanden et godt samarbejde med udvalgets

formand, Cecilia Wikström, og MEP'er fra alle politiske grupper. Ombudsmanden værdsætter de løbende fælles bestræbelser på at gøre EU mere serviceorienteret og åbent for borgerne.

### 4.3. Europa-Kommissionen

Europa-Kommissionen er EU's udøvende magt. Den er også ansvarlig for størstedelen af EU's administrative arbejde og genstand for stor offentlig opmærksomhed. Derfor omhandler de fleste klager til Ombudsmanden også Kommissionen. Ombudsmanden opretholder af den grund tætte forbindelser til Kommissionen og mødtes i 2015 med Kommissionens formand, Jean-Claude Juncker, tre gange og med flere næstformænd, kommissærer og generalsekretæren. De månedlige møder med tjenestegrenene fortsatte også i løbet af året. Ombudsmanden kan se tilbage på et år med fortsatte bestræbelser på at øge gennemsigtigheden og med et stærkt samarbejde med Kommissionen.





Den Europæiske Ombudsmand med Europa-Kommissionens formand, Jean-Claude Juncker.



Den Europæiske Ombudsmand med Europa-Kommissionens næstformand, Frans Timmermans.

### 4.4. Andre EU-institutioner og -agenturer

Ombudsmanden har også vigtige relationer med de andre EU-institutioner og -organer for at bidrage til at forbedre deres administrative kultur og interinstitutionelle samarbejde. I 2015 mødtes Ombudsmanden med generalsekretæren for Rådet for Den Europæiske Union, den administrerende direktør for Den Europæiske Fødevarerikkerhedsautoritet, næstformanden for Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg, Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse, den administrerende direktør for Det Europæiske Kemikalieagentur, formanden for Den Europæiske Investeringsbank og den fungerende direktør for Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder. Disse

møder er en integreret del af Ombudsmandens mandat til at sikre overholdelse af de »gyldne standarder« for den offentlige forvaltning og vigtige for hendes strategiske målsætninger om større relevans, gennemslagskraft og synlighed på borgernes vegne.  #14  #15



#14



**Aidan  
O'Sullivan**



Good meeting just now between [@EUombudsman](#) and [@FedericaMog](#) [@eu\\_eas](#) in [#Strasbourg](#)

Godt møde i Strasbourg mellem Den Europæiske Ombudsmand og Federica Mogherini, EU's højststående repræsentant for udenrigsanliggender og sikkerhedspolitik.



#15



**European  
Ombudsman**



[.@euombudsman](#) just concluded a fruitful meeting with [@EIBtheEUBank](#) President, Werner Hoyer & VP Jonathan Taylor

Den Europæiske Ombudsmand har lige afsluttet et udbytterigt møde med Den Europæiske Investeringsbanks formand, Werner Hoyer, og næstformand, Jonathan Taylor.

## 4.5. FN's konvention om handicappedes rettigheder

Ombudsmanden kan konstatere fejl eller forsømmelser, hvis en EU-institution krænker nogen af de rettigheder, der er fastsat i FN's konvention om rettigheder for personer med handicap (UN CRPD).

I 2015 gennemgik komitéen for UN CRPD EU's gennemførelse af konventionen. Som en af deltagerne i den ramme, der overvåger gennemførelsen, gav Ombudsmanden eksempler på sit kontors undersøgelser. Ombudsmanden deltager også aktivt i reformen af rammen.

En af de klager, Ombudsmanden behandlede, var fra en døv ansøger, der havde bedt om ekstra tid til udvælgelsesprøver arrangeret af Det Europæiske Personaleudvælgelseskantor (EPSO).



#16




**Catherine Naughton**

@EUombudsman recommends fully independent, adequately resourced CPRD monitoring framework with appropriate legal basis #eucrpdframework

Den Europæiske Ombudsmand anbefaler en fuldstændig uafhængig overvågningsramme for konventionen om rettigheder for personer med handicap med tilstrækkelige ressourcer og et passende retsgrundlag.

EPSO imødekom ikke ansøgerens anmodning, hvorefter han henvendte sig til Ombudsmanden, som lige nu er i færd med at rådføre sig med interessenter og eksperter om emnet.

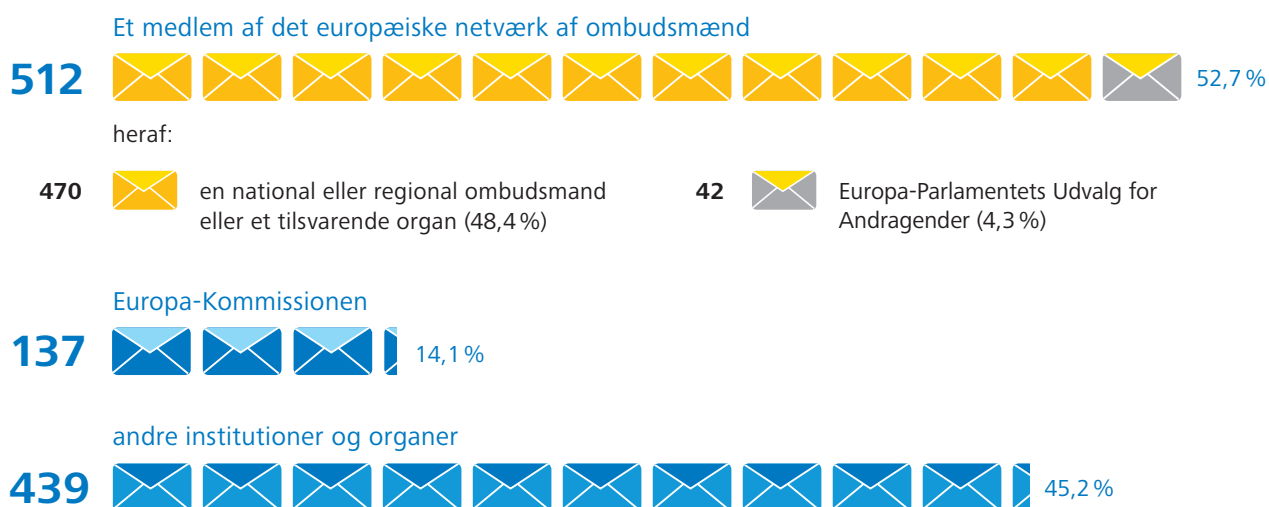
I en anden klage fandt Ombudsmanden det uacceptabelt, at Forvaltningsorganet for Undervisning, Audiovisuelle Medier og Kultur ikke kunne stille tegnsprogstolkning til rådighed på en Erasmus+-konference, selv om det allerede havde bekræftet, at det ville gøre det. Et par dage før arrangementet fortalte arrangørerne, at den tolk, der skulle komme, havde meldt fra. Ombudsmanden bad Forvaltningsorganet om at gennemgå sine procedurer for tegnsprogstolkning for at forhindre, at problemet opstår igen.  #16



## Kapitel 5

# Det europæiske netværk af ombudsmænd

Klager oversendt til andre institutioner og organer; klagerne rådet til at kontakte andre institutioner og organer af Den Europæiske Ombudsmand i 2015



Note: Da Ombudsmanden i nogle sager gav klageren mere end én type rådgivning, udgør summen af ovenstående tal over 100 %.

Den Europæiske Ombudsmands strategiske målsætning er større relevans, gennemslagskraft og synlighed for kontoret. I 2015 iværksatte Ombudsmanden også sammen med sine ombudsmandskolleger en reform af det europæiske netværk af ombudsmænd (ENO) for at gøre netværket mere synligt og relevant for den europæiske offentlighed. Netværket omfatter 96 kontorer i 36 lande samt Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

Den Europæiske Ombudsmand udarbejdede på grundlag af input fra medlemmerne af ENO en række forslag til reform af netværket. Blandt de vigtigste ændringer var parallelle undersøgelser foretaget af Den Europæiske Ombudsmand og de nationale ombudsmandskontorer samt tættere samarbejde om udvalgte emner af fælles interesse.

Et eksempel var den ovenfor beskrevne parallelle undersøgelse om tvangsmæssig tilbagesendelse af ulovlige migranter fra EU. Den Europæiske Ombudsmand undersøgte, hvordan Frontex behandlede disse tilbagesendelser, mens kolleger fra 19 nationale



#17



**Gundi  
Gadesmann**

Network of EU Ombudsmen:  
Investigators exchange  
experiences on [@FrontexEU](#)  
forced joint return flights  
[@EUombudsman](#)



Det europæiske netværk af  
ombudsmænd: Efterforskere  
udveksler erfaringer om Frontex  
og medlemsstaternes fælles  
tvangshjemsendelser.

kontorer undersøgte, hvordan medlemsstaterne håndterede dette. På grundlag af deres resultater stillede Den Europæiske Ombudsmand en række forslag til Frontex. De efterforskere, der havde været involveret i den parallelle undersøgelse, afholdt et opfølgingsmøde i Madrid i oktober. [#17](#)

Efter drøftelser med de nationale kolleger underrettede Den Europæiske Ombudsmand i december Kommissionen om, at ENO næste gang vil undersøge, hvorvidt medlemsstaterne bruger pengene fra EU's Asyl-, Migrations- og Integrationsfond (AMIF) på en måde, der respekterer migranternes grundlæggende rettigheder.

Et andet eksempel på tematisk samarbejde var, da Den Europæiske Ombudsmand i december lancerede en høring med alle netværkskollegerne om gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed. Formålet er at udarbejde retningslinjer for tjenestemænd på europæisk og nationalt plan om deres kontakter med interesserepræsentanter. Den Europæiske Ombudsmand besluttede at se nærmere på dette emne, fordi det ikke blot er EU's forvaltninger, men også de nationale forvaltninger, der udsættes for pres fra lobbyister. Retningslinjer for gennemsigtighed i forbindelse med lobbyvirksomhed skal afspejle denne virkelighed, hvis de skal være effektive. [g+ #2](#)



#2

**Den Europæiske Ombudsmand**

I denne uge besøgte Den Europæiske Ombudsmand Wien og Budapest for at udveksle synspunkter med den østrigske og den ungarske ombudsmand om vores planer om at styrke samarbejdet med det europæiske netværk af ombudsmænd. Hun mødtes også med journalister, interessenter og tjenestemænd fra Den Europæiske Unions Agentur for Grundlæggende Rettigheder.



Blandt de andre reformforslag for netværket var idéen om at afholde et større ENO-seminar om året i Bruxelles for at drøfte et emne af stor offentlig interesse. Desuden begyndte Den Europæiske Ombudsmand at forbedre den interne proces for behandling af forespørgsler fra nationale kontorer om EU-



Seminar i det europæiske netværk af ombudsmænd i Warszawa.

retten. Dette vil sikre, at svarene fra EU's institutioner kommer så hurtigt, at de nationale kolleger kan nå at bruge dem i deres egne undersøgelser. De nationale ombudsmandskontorer er også blevet opmuntret til at fremsende fælles bidrag til Europa-Kommissionens offentlige høringer om lovforslag, der omhandler borgernes rettigheder.



Den Europæiske Ombudsmands interaktive vejledning hjælper hvert år tusindvis af borgere med at finde det rette problemløsningsorgan at kontakte.



ENO's 10. nationale seminar blev afholdt i Warszawa i april. Konferencen havde titlen »*Ombudsmen against discrimination*« og blev brugt til at drøfte, hvordan ombudsmændene behandler sager om forskelsbehandling, rettigheder for personer, der tilhører nationale mindretal, og ældres rettigheder.

Ombudsmanden besøgte i december sine kolleger i Wien og Budapest. I begge hovedstæder var drøftelserne fokuseret på emner som grundlæggende rettigheder, gennemsigtighed og lobbyvirksomhed. Besøget var et led i Ombudsmandens målsætning om at øge netværkets synlighed og understrege vigtigheden af at samarbejde på nationalt og europæisk plan.

Ombudsmandens publikation *Problemer med EU? Hvem kan hjælpe dig?* indeholder flere oplysninger om alternative klagemuligheder.



## 6.1. Budgettet

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 indeholder udgifter i forbindelse med institutionens udførelse af generelle opgaver. De budgetterede bevillinger beløb sig i 2015 til 10 346 105 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 ombudsmandsinstitutionen.

## 6.2. Anvendelse af ressourcer

Hvert år vedtager Ombudsmanden en [årlig forvaltningsplan](#), der identificerer konkrete foranstaltninger, som kontoret skal træffe for at udmønte institutionens prioriterede målsætninger. Forvaltningsplanen for 2015 er den første, der er baseret på Den Europæiske Ombudsmands strategi — [»Hen imod 2019«](#).



Den Europæiske Ombudsmands medarbejdere.



Beate Gminder tiltrådte sin stilling som generalsekretær i Den Europæiske Ombudsmands kontor.

### 6.3. Teamet bag Ombudsmanden

Institutionen har højt kvalificerede, flersprogede medarbejdere. Det sikrer, at den kan behandle klager over fejl eller forsømmelser på de 24 officielle EU-sprog og øge kendskabet til Ombudsmandens arbejde. Den Europæiske Ombudsmands stillingsfortegnelse omfattede 66 stillinger i 2015. I september tiltrådte Beate Gminder sin stilling som generalsekretær og afløste dermed Ian Harden, som gik på pension.

En fuldstændig og løbende opdateret liste over medarbejdere, herunder detaljerede oplysninger om Ombudsmandens kontors opbygning og hver sektioners opgaver, findes på [Ombudsmandens websted](#).

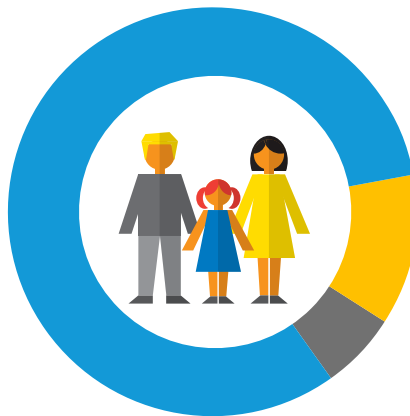


## Kapitel 7

# Klagetyper og kilder

Den Europæiske Ombudsmand har siden 2015 løbende justeret sine undersøgelsesprocedurer for at gøre dem mere effektive og give dem mere gennemslagskraft for flere borgere. Derfor blev flere klagebaserede sager ikke indledt hver for sig, men behandlet i strategiske undersøgelser, f.eks. gennemsigtighed i TTIP, sammensætningen af ekspertgrupper eller respekt for menneskerettighederne i forbindelse med EU's Samhørighedsfond. Ombudsmanden kom helt sikkert andre individuelle klager i forkøbet med denne mere proaktive strategi.

Borgere, der blev hjulpet af Den Europæiske Ombudsmand i 2015  
**17 033**



**13 966**

Vejledninger givet via den interaktive vejledning på Ombudsmandens websted

**2 007**

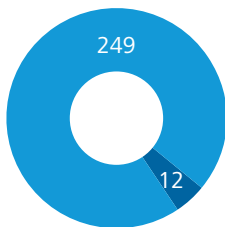
Klager behandlet i 2015

**1 060**

Anmodninger om information besvaret af Ombudsmandens tjenestegrene

**261**

Undersøgelser indledt af Den Europæiske Ombudsmand i 2015

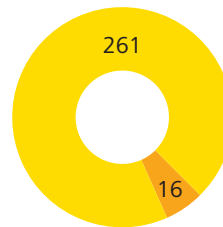


Undersøgelser indledt på grundlag af klager

Undersøgelser indledt på eget initiativ (herunder tre strategiske undersøgelser)<sup>(1)</sup>

**277**

Undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2015

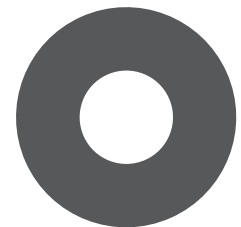


Undersøgelser på grundlag af klager afsluttet

Undersøgelser på eget initiativ afsluttet (herunder otte strategiske undersøgelser)<sup>(2)</sup>

**6**

Strategiske initiativer<sup>(3)</sup>



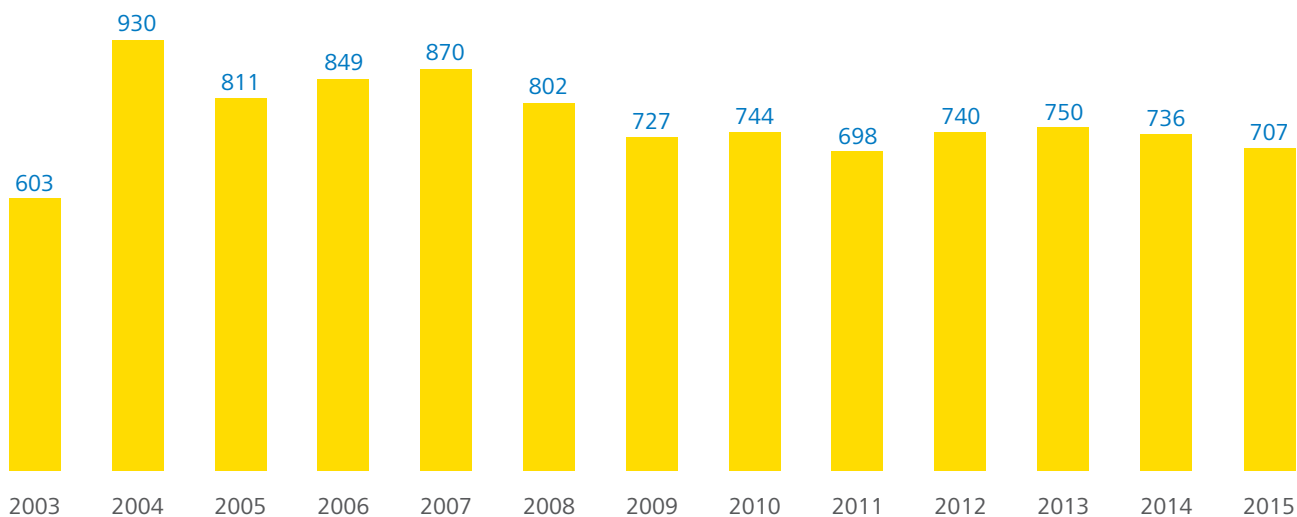
<sup>(1)</sup> Tekniske undersøgelser på eget initiativ (f.eks. baseret på klager fra ikke-EU-borgere) adskiller sig fra strategiske undersøgelser på eget initiativ (f.eks. om gennemsigtighed i trepartsmøder og forsinket betaling).

<sup>(2)</sup> Disse omfatter de strategiske undersøgelser om gennemsigtighed i TTIP, informanter, det europæiske borgerinitiativ, grundlæggende rettigheder i EU's samhørighedspolitik og Frontex' tvangstilbagesendelser.

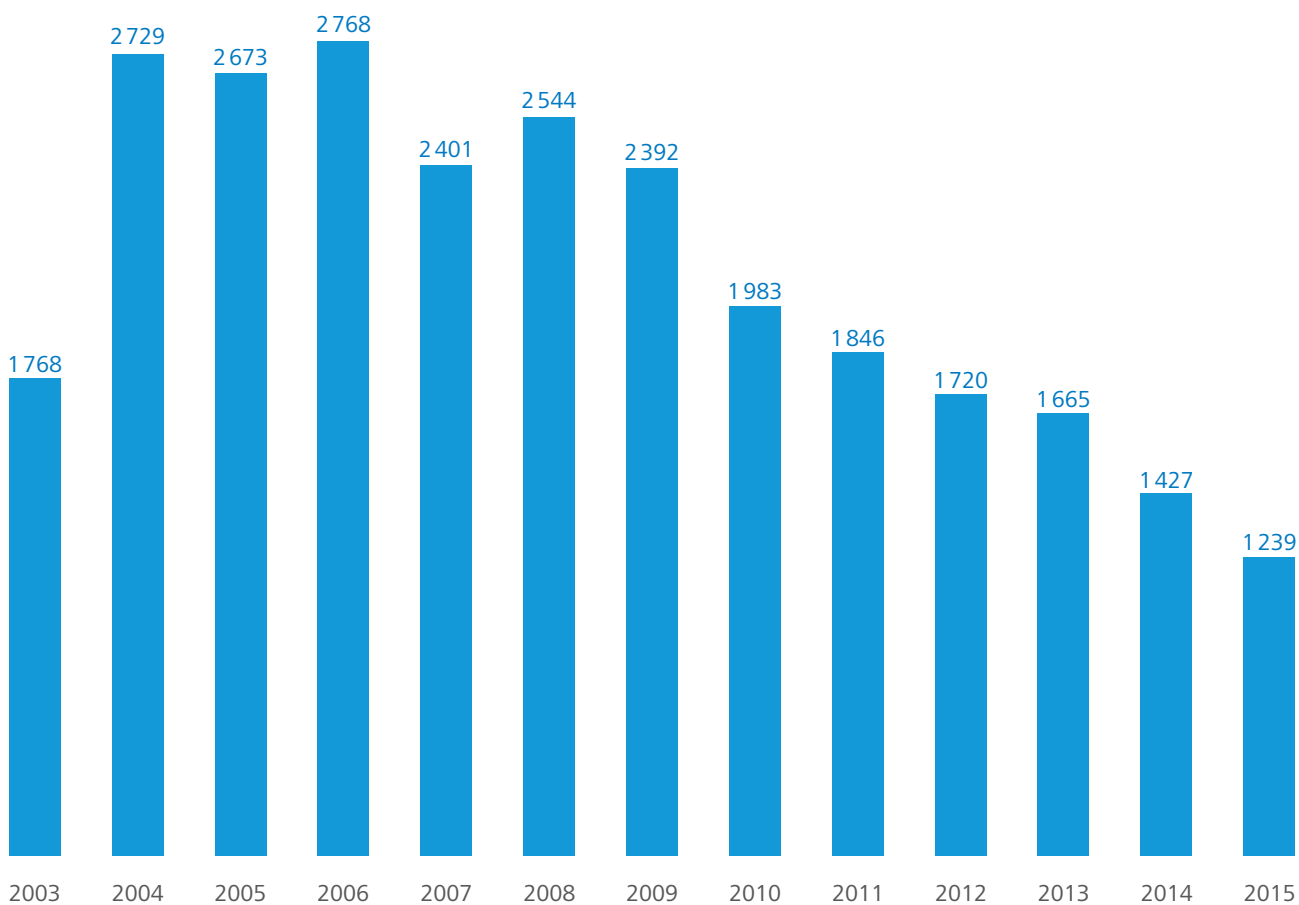
<sup>(3)</sup> Ombudsmanden valgte at se på en række strategisk vigtige emner uden at iværksætte en undersøgelse, f.eks. om gennemsigtighed i ECB, tidligere kommissærers nye arbejde og Asyl-, Migrations- og Integrationsfonden (AMIF).



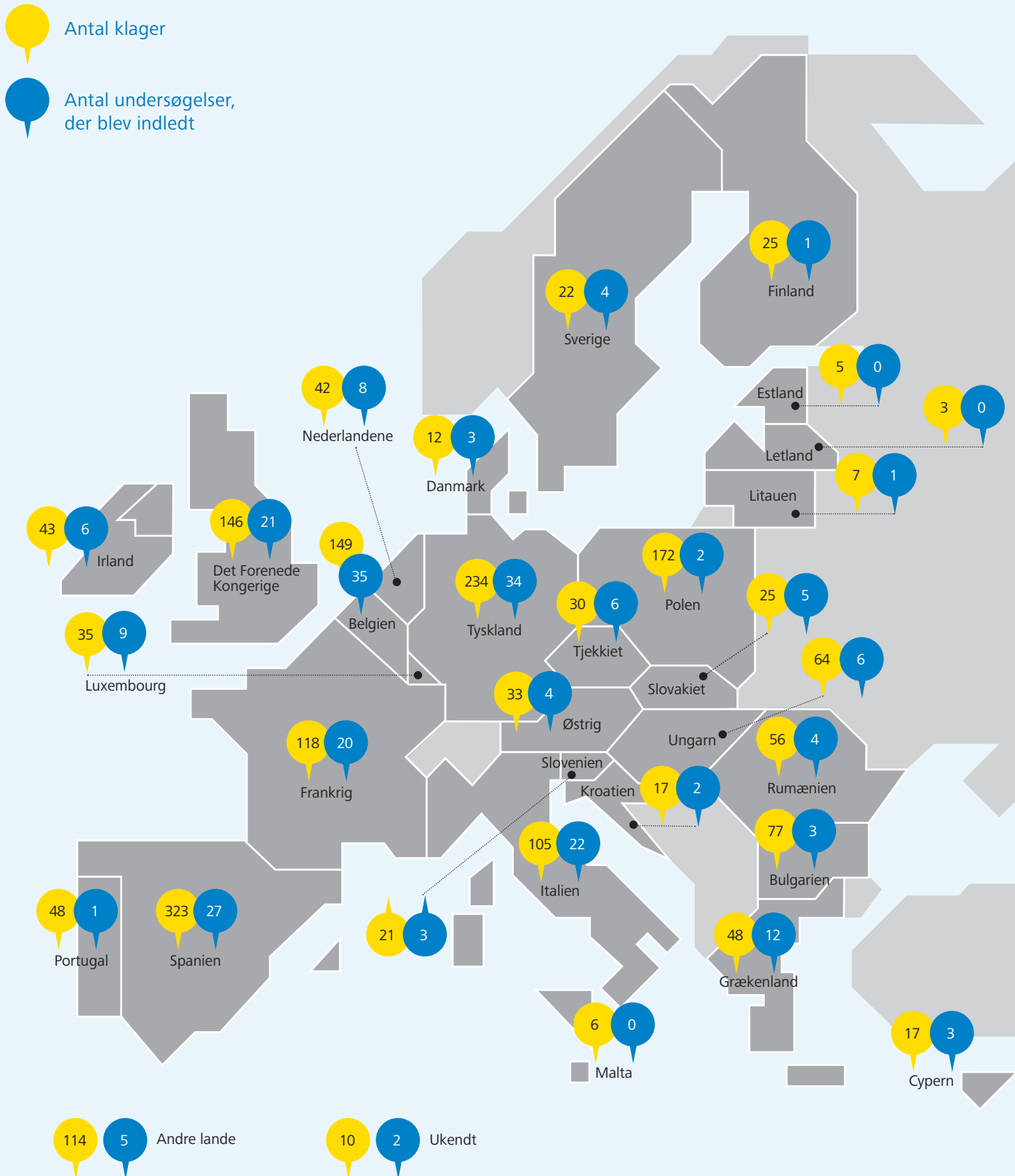
### Antal klager, der falder inden for Den Europæiske Ombudsmands mandat 2003-2015



### Antal klager, der falder uden for Den Europæiske Ombudsmands mandat 2003-2015



## National oprindelse af klager registreret og undersøgelser indledt af Den Europæiske Ombudsmand i 2015

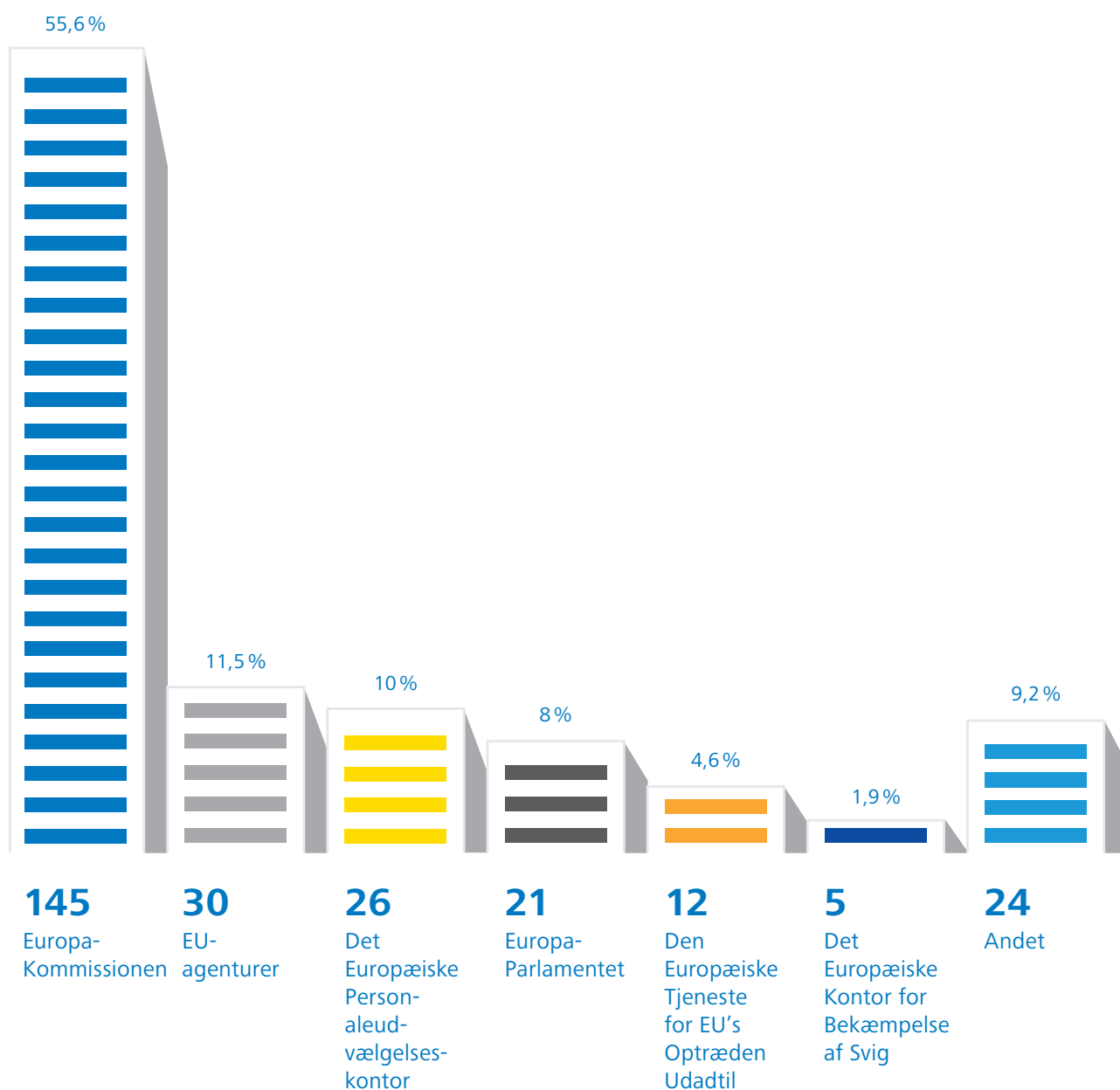




## Kapitel 8

# Hvem blev der klaget over?

De undersøgelser, der blev foretaget af Den Europæiske Ombudsmand i 2015, vedrørte følgende institutioner



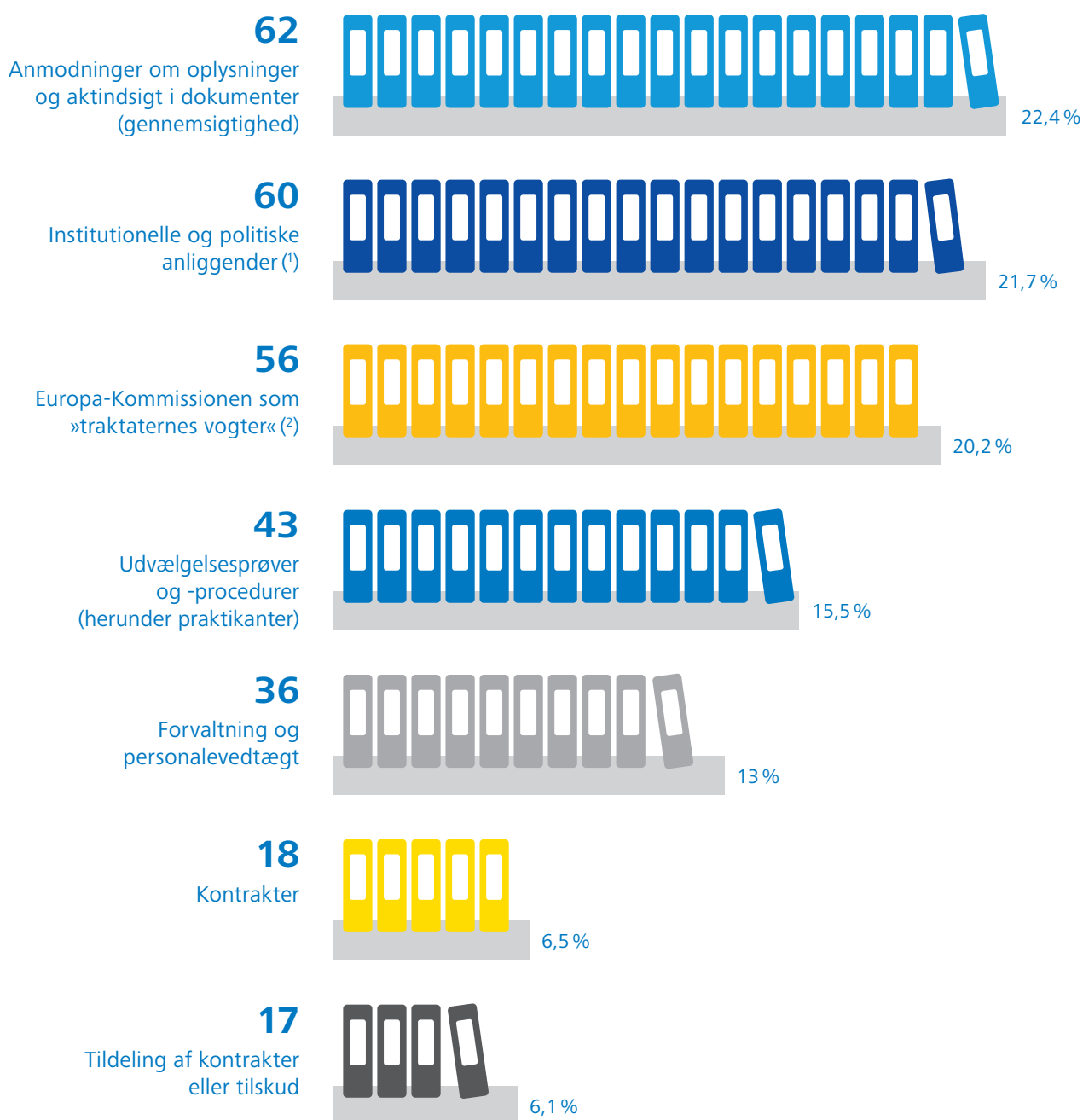
Note: Én undersøgelse indledt på eget initiativ i 2015 (om gennemsigtighed i trepartsmøder) vedrørte mere end én institution. Derfor giver ovenstående procentsatser tilsammen mere end 100%.



## Kapitel 9

# Hvad blev der klaget over?

### Genstanden for undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2015



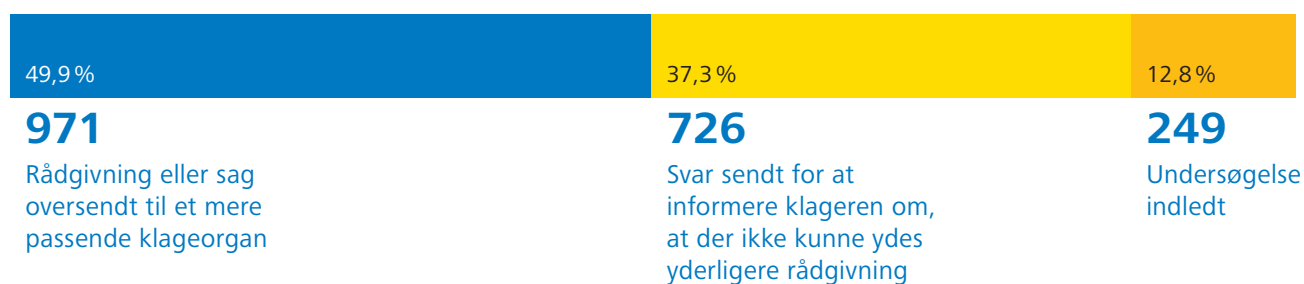
Note: I nogle tilfælde afsluttede Ombudsmanden undersøgelser med to eller flere emner. Derfor giver ovenstående procentsatser tilsammen mere end 100 %.

<sup>(1)</sup> F.eks. interessekonflikter eller forsinkelser og andre mangler i institutionernes procedurer.

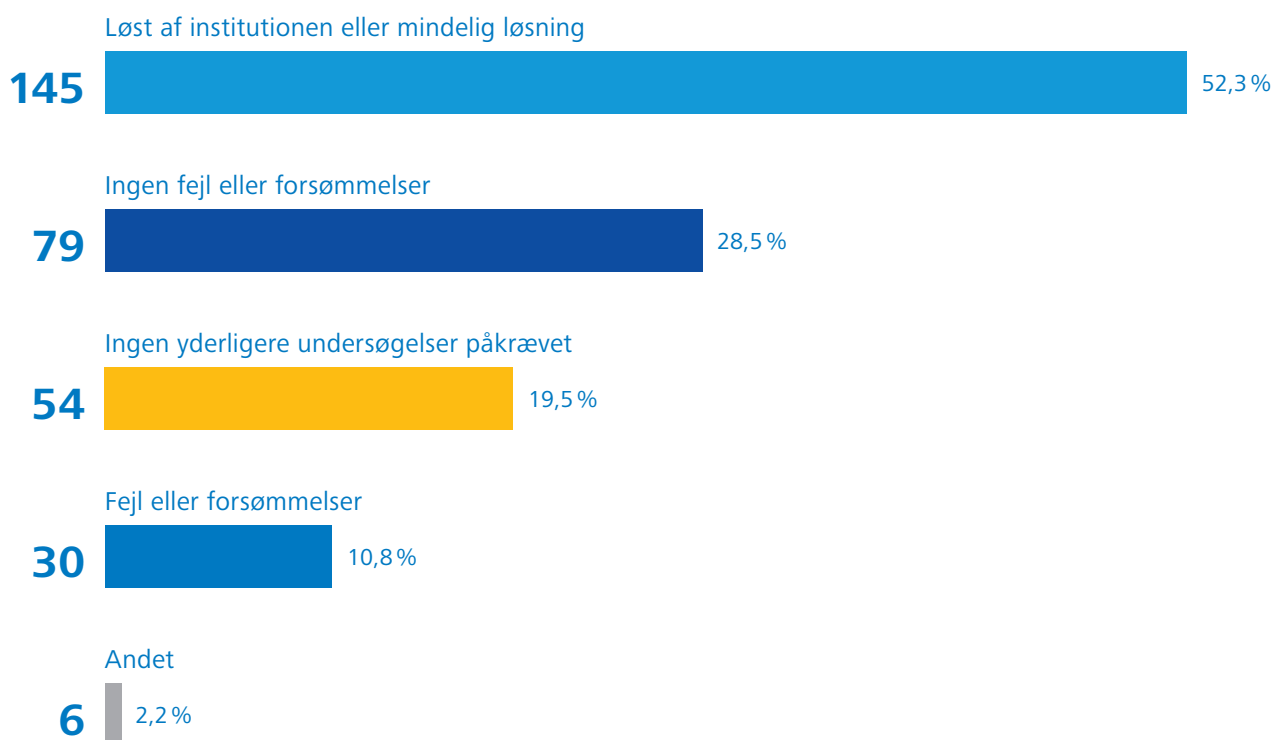
<sup>(2)</sup> F.eks. Kommissionens procedurer i forbindelse med påstande om overtrædelse af EU-lovgivningen i en medlemsstat.



### Foranstaltninger truffet af Den Europæiske Ombudsmand i forbindelse med klager modtaget i 2015



### Resultater af undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2015

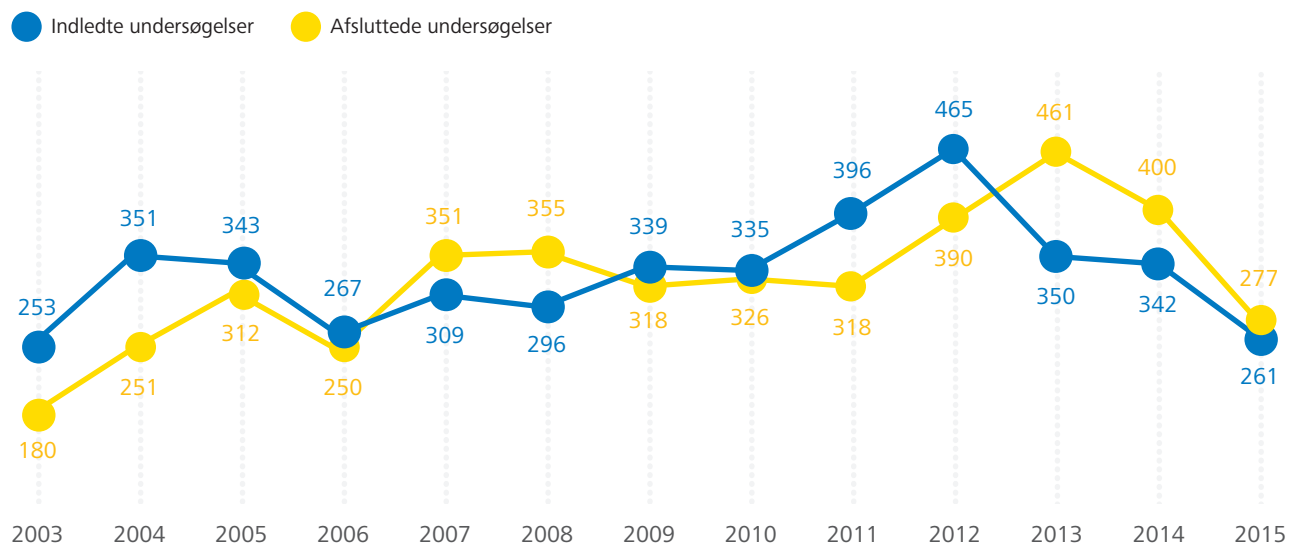


Note: I nogle sager blev undersøgelserne afsluttet af to eller flere årsager. Derfor giver ovenstående procentsatser tilsammen mere end 100 %.

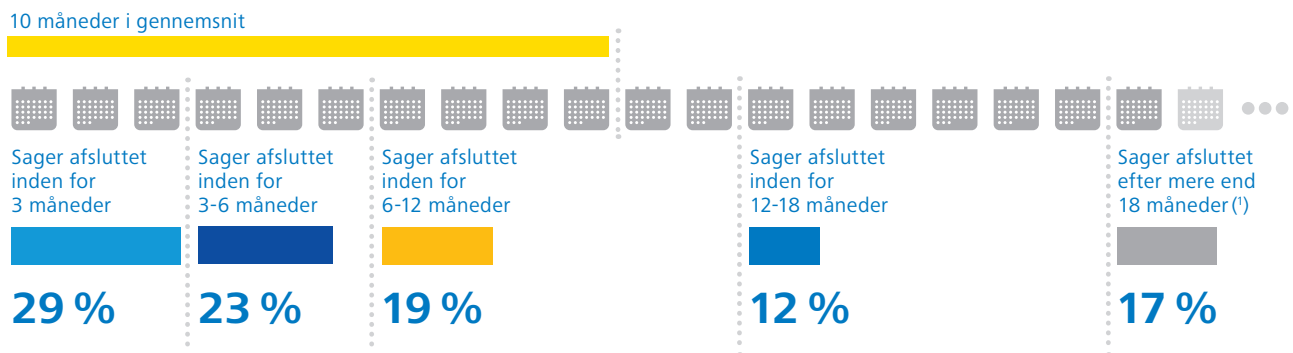
## Undersøgelser, hvor der af Den Europæiske Ombudsmand blev konstateret tilfælde af fejl eller forsømmelser i 2015



## Udvikling i antallet af undersøgelser foretaget af Den Europæiske Ombudsmand



## Varighed af undersøgelser afsluttet af Den Europæiske Ombudsmand i 2015



<sup>(1)</sup> Nogle komplekse sager kræver flere konsultationsrunder med klageren og den berørte institution. På denne måde afdækker Den Europæiske Ombudsmands kontor ikke kun de faktiske omstændigheder fuldt ud, men forsøger også at finde en løsning, der er acceptabel for begge parter.



Ombudsmanden lægger stor vægt på at foretage strategiske undersøgelser, som er i offentlighedens interesse. Størstedelen af hendes arbejde ligger imidlertid i sager baseret på klager fra borgere, virksomheder, sammenslutninger, NGO'er og andre organisationer.

Ombudsmanden sikrer, at den gratis klagetjeneste er så fair, gennemsigtig og ligetil som mulig. Klagere kan indgive deres klage skriftligt, herunder på en [klageformular online](#). Hver klager får tildelt en specifik sagsbehandler som kontaktperson.

Hvis en klage falder uden for Ombudsmandens mandat, rådgiver kontoret så vidt muligt klageren om, hvilke andre organer der måske kan hjælpe. Det kan også beslutte at oversende klager til andre organer, f.eks. til et medlem af det europæiske netværk af ombudsmænd, med klagerens samtykke.

Hvis en klage ikke opfylder kriterierne for antagelse til behandling, eller hvis der ikke er tilstrækkeligt grundlag for at indlede en undersøgelse af en klage, der i øvrigt kan antages til behandling, afviser Ombudsmanden den. Hun sender et brev til klageren med rådgivning, hvor det er relevant, navnlig om, hvorvidt et andet organ på nationalt eller europæisk plan kan hjælpe klageren.

Når Ombudsmanden beslutter at indlede en undersøgelse, undersøger hun først, om klagerens klagepunkter kan løses hurtigt. Hun kan f.eks. hurtigt gennemgå sagens dokumenter, eller hendes sagsbehandler kan ringe til institutionen for at drøfte muligheden for en hurtig løsning.

### Forbedrede sagsbehandlingsprocedurer

I slutningen af 2015 indledte Ombudsmanden en gennemgang af sine sagsbehandlingsprocedurer for at gøre dem mere effektive og give dem mere gennemslagskraft. Der vil i 2016 blive indført nye procedurer efter afslutningen af denne gennemgang og en høring af Europa-Parlamentet.

Fulde undersøgelser er eksempelvis nødvendige, når klagen er kompleks eller klart kræver input fra forskellige specialiserede tjenester i den pågældende institution. Ombudsmanden har flere forskellige muligheder. Hun kan foreslå en mindelig løsning eller fremsætte en henstilling, hvori hun anmoder institutionen om at afhjælpe tilfældet af fejl eller forsømmelser. Hvis det ikke er muligt at finde en løsning, kan hun beslutte at fremsætte kritiske bemærkninger.



## Kapitel 12

# Efterkommelse af Ombudsmandens forslag

## Efterkommelse af Ombudsmandens forslag i 2014



Hvert år offentliggør Ombudsmanden en omfattende beretning om, hvordan EU-institutionerne reagerer på de forslag, som Ombudsmanden fremsætter med henblik på at forbedre EU's forvaltning. Sådanne forslag fremsættes som mindelige løsninger, henstillinger, kritiske bemærkninger og yderligere bemærkninger. Graden af efterkommelse er vigtig for at måle Ombudsmandens arbejdes indvirkning og relevans.

Rapporten *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2014* afslører, at EU-institutionerne efterkom 90 % af Ombudsmandens forslag. Dette er langt det højeste tal, der er opnået til dato. Siden kontoret begyndte at registrere statistik over graden af efterkommelse i 2011, har institutionerne i gennemsnit efterkommet 80 % af forslagene. Som rapporten viser, kan graden af efterkommelse variere betydeligt fra den ene institution til den anden – fra 100 % i nogle tilfælde til 0 % i værste fald. Kommissionen efterkom f.eks. 86 % (en stigning fra 73 % i 2013). I betragtning af Kommissionens størrelse i EU's forvaltning tegner den sig for den højeste andel af Ombudsmandens undersøgelser.

Rapporten for 2015 vil foreligge i slutningen af 2016.



## Hvordan kontakter man Den Europæiske Ombudsmand?

### Pr. post

Den Europæiske Ombudsmand  
1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F- 67001 Strasbourg Cedex

### Pr. telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

### Pr. e-mail

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### Online

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

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

**Google+:** [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

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

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

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

© Den Europæiske Union, 2016

Den Europæiske Union har copyright © til alle fotos og billeder med undtagelse af omslag.  
(© Tom Grill/Getty Images) og s. 8 (© Denis Ismagilov/Stocklib).

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

Sat med FrutigerNext og Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-868-5	ISSN 1680-3787	doi:10.2869/2691	QK-AA-16-001-DA-C
PDF	ISBN 978-92-9212-874-6	ISSN 1680-3906	doi:10.2869/602	QK-AA-16-001-DA-N

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

