



Europese  
Ombudsman

# Overzicht **2010**

## Geachte lezer,

Welkom in het *Overzicht 2010* van de Ombudsman. Deze publicatie in vernieuwde vorm geeft een overzicht van de belangrijkste resultaten die het afgelopen jaar voor klagers zijn behaald en schetst de voornaamste uitdagingen en kansen voor de instelling.

### Vijftien jaar Europese Ombudsman

Het *Overzicht* van dit jaar weerspiegelt onze nieuwe visuele identiteit, die op 27 september 2010 werd gelanceerd naar aanleiding van de vijftiende verjaardag van de instelling. Ik ben ervan overtuigd dat deze nieuwe visuele identiteit ons zal helpen het beeld van een toegankelijke, billijke en burgergerichte instelling uit te dragen. Bij de viering van onze verjaardag werd ook een strategie voor het mandaat 2009-2014 van de Ombudsman gelanceerd. Deze strategie bevat een reeks streefdoelen en prioriteiten die zijn vastgelegd om de algemene doelstellingen van de Ombudsman te bereiken: ten eerste, ervoor zorgen dat de EU-burgers ten volle gebruik kunnen maken van hun rechten en, ten tweede, de kwaliteit van de EU-administratie verbeteren. De strategie is beschikbaar in 23 talen op onze website.



© Europese Unie

### Resultaten voor klagers in 2010

In 2010 hebben we veel vooruitgang geboekt in ons streven om de bovengenoemde doelstellingen te bereiken. In ruim de helft van de afgesloten zaken aanvaardde de betrokken instelling een minnelijke schikking of loste zij de kwestie op. Zeven andere zaken werden afgesloten nadat de instelling een ontwerpaanbeveling had aanvaard. De tien voorbeeldzaken die hieronder worden belicht, vormen een model voor goede praktijken bij het reageren op klachten. Ik complimenteer in het bijzonder de instellingen als geheel voor hun inspanningen om de bredere lessen die uit de behandeling van klachten zijn getrokken, ingang te doen vinden in de hele administratie. Een goed voorbeeld hiervan in 2010 was het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA). Door de belangrijke stap te zetten om een nieuw beleid inzake de toegang tot documenten aan te nemen en te publiceren, gaf het EMA een ruimere uitvoering aan twee aanbevelingen die ik had gedaan.

In 2010 heb ik bij het Europees Parlement één speciaal verslag ingediend omdat de Europese Commissie niet open en in goed vertrouwen met de Ombudsman had samengewerkt bij de behandeling van de betreffende zaak. Positiever is dat ik slechts in 33 zaken een kritische opmerking heb moeten maken, tegenover 35 in 2009 en 44 in 2008. Ik zal een jaarlijks onderzoek over de vervolgmaatregelen van instellingen naar aanleiding van gemaakte kritische en aanvullende opmerkingen blijven publiceren, teneinde er beter op toe te zien dat zij de beginselen van behoorlijk bestuur onverminderd ter harte nemen.



Meer dan 19 000 mensen hebben gebruikgemaakt van de interactieve gids op onze website om te weten te komen welk voor hen de meest geschikte rechtsinstantie is. Doordat meer burgers zelf de juiste instantie vonden, hebben we 409 klachten minder ontvangen die buiten onze bevoegdheid vielen. Als gevolg hiervan daalde het totale aantal klachten van 3 098 in 2009 naar 2 667 in 2010. In ruim 70 % van de gevallen konden we de klager helpen door een onderzoek te openen, de zaak over te dragen of advies te verstrekken. Meer dan 50 % van de zaken viel binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen, wat nog maar eens de waarde van onze samenwerking op dit niveau aantoont. We hebben in 2010 ook een nieuwe visuele identiteit voor het Netwerk gelanceerd om de burgers bewuster te maken van de belangrijke diensten die de nationale en regionale ombudsmannen verlenen.

#### Het Verdrag van Lissabon, één jaar later

Bij mijn herkiezing als Ombudsman in januari 2010 heb ik aangekondigd dat een van mijn hoofdprioriteiten zou zijn ervoor te helpen zorgen dat de EU de door het Verdrag van Lissabon beloofde voordelen voor de burgers tastbaar maakt. Begin 2010 heb ik gereageerd op de publieke raadpleging over hoe het Europese burgerinitiatief in de praktijk zou moeten functioneren. De Ombudsman heeft ook de toepassing van het Handvest van de

grondrechten door de instellingen bevorderd, met name door thema's als het grondrecht op behoorlijk bestuur (met inbegrip van het belangrijke billijkheidsbeginsel), de rechten van mindervaliden en het recht op toegang tot documenten te onderzoeken. Wat dat laatste betreft, vormde transparantie in 2010 opnieuw het meest voorkomende voorwerp van onderzoek: 33 % van alle onderzoeken had betrekking op deze problematiek.

In 2010 heeft de Ombudsman 323 onderzoeken op basis van klachten geopend, tegenover 335 in 2009. Daarnaast heeft hij op eigen initiatief zes onderzoeken ingesteld naar stelselmatige problemen bij het Parlement, de Raad, de Commissie en het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO). Ik verheug mij erop om in 2011 van de instellingen constructieve reacties te ontvangen op de belangrijke problemen die in deze onderzoeken naar voren zijn gebracht.

Straatsburg, 31 januari 2011

P. Nikiforos Diamandouros

De Europese Ombudsman onderzoekt klachten over wanbeheer bij de instellingen, organen of instanties van de Europese Unie. Elke EU-burger, inwoner van een lidstaat of in een lidstaat gevestigde onderneming of vereniging kan een klacht indienen bij de Ombudsman. De Ombudsman biedt een snelle, flexibele en kosteloze oplossing voor problemen met de EU-administratie. Voor meer informatie in de 23 officiële EU-talen kunt u terecht op de website <http://www.ombudsman.europa.eu>. Daar vindt u ook dit *Overzicht 2010*, de in deze publicatie vermelde zaken en het volledige *Jaarverslag 2010*, dat in het Engels beschikbaar is vanaf mei 2011 en in alle andere officiële talen vanaf juli 2011.

## Selectie van in 2010 behandelde zaken

De onderstaande zaken bestrijken de belangrijkste categorieën van klachten die in 2010 zijn behandeld en omvatten alle voorbeeldzaken van het jaar (blauw gemarkeerd).

### Transparantie

Het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) heeft publieke toegang verleend tot documenten betreffende twee geneesmiddelen tegen zwaarlijvigheid en een nieuw beleid aangenomen en gepubliceerd dat erop gericht is veel ruimere toegang te verlenen tot documenten die het in zijn bezit heeft (2560/2007/BEH).

Ingevolge een klacht van een journalist heeft het Parlement ermee ingestemd toegang te verlenen tot documenten betreffende de financiering van de aankoop van bepaalde gebouwen in Brussel en aanvullende informatie verstrekt over de procedure die het had gevolgd om zich te verzekeren van externe financiering (793/2007/BEH).

De Europese Investeringsbank (EIB) heeft contact opgenomen met de autoriteiten van Tadzjikistan om toegang tot een raamovereenkomst te verkrijgen voor een NGO die hierom gevraagd had. De Tadzjiekse autoriteiten hebben de overeenkomst gepubliceerd en de volgende dag heeft de EIB de klager hiervan op de hoogte gebracht (2145/2009/RT).

In een zaak betreffende documenten over de bouw van een industriehaven in Granadilla (Spanje) heeft de Ombudsman erop gewezen dat lidstaten die de Commissie verzoeken om door hen bezorgde documenten niet vrij te geven, hiervoor overtuigende argumenten moeten aanvoeren die gebaseerd zijn op de transparantieregels van de EU. De Ombudsman was verheugd over het besluit van de Commissie om haar eigen interne documenten in deze zaak vrij te geven (355/2007/FOR).

### Inbreukzaken

De Ombudsman heeft kritiek geuit op de Commissie omdat deze geen juiste, duidelijke en begrijpelijke motivering had gegeven voor de uitoefening van haar discretionaire bevoegdheid bij het afsluiten van een inbreukzaak tegen Oostenrijk betreffende het algemene verbod op het houden van wilde dieren in circussen (3307/2006/JMA).

### Contracten en aanbestedingen

De Commissie heeft aan een Duitse vereniging 6 025 EUR plus 1 586 EUR rente betaald nadat de Ombudsman haar had gevraagd om de vordering van klager dat ze de eindbetaling voor het project verkeerdelijk had verminderd opnieuw in overweging te nemen (3249/2008/KM).

### Rechten van mindervaliden

De Commissie heeft een parkeerruimte voorbehouden aan een mindervalide ambtenares voor de resterende twee jaar van haar loopbaan. De ambtenares, slachtoffer van een ernstig ongeval, had de Commissie verweten haar aanvraag voor de parkeerruimte niet eerlijk en correct te hebben behandeld (1226/2008/OV).

In een zaak betreffende steun aan afhankelijke mindervalide familieleden van ambtenaren van de Raad heeft de Ombudsman geoordeeld dat de Raad onverkort uitvoering had gegeven aan de toepasselijke statutaire rechten, gepaste interne maatregelen had genomen om de uitoefening van deze rechten mogelijk te maken en aanvullende maatregelen had aangenomen die verder gingen dan de door het Statuut gewaarborgde rechten (129/2009/VL).

### Aanwerving

Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft ermee ingestemd om een klaagster 3 965 EUR te betalen als financiële regeling voor de materiële kosten die ze had gemaakt nadat het Comité haar ten onrechte had laten weten dat ze was geselecteerd om te worden aangeworven (2924/2007/TS).

### Billijkheid

Het Uitvoerend Agentschap voor onderwijs, audiovisuele media en cultuur heeft zijn eis tot terugbetaling van 2 364 EUR ingetrokken en de klager 2 722 EUR extra betaald nadat de Ombudsman erop had gewezen dat de NGO bij het invullen van het subsidieaanvraagformulier een voor de hand liggende fout had gemaakt (255/2009/JF).

De Commissie heeft haar eis tot teruggave van de betaling aan een hulpfunctionaris ingetrokken nadat de Ombudsman haar ertoe had opgeroepen de verantwoordelijkheid voor herhaaldelijk door haar begane fouten op zich te nemen. De klaagster had ook verwezen naar haar precare financiële toestand (906/2009/JF).

### Institutionele en beleidskwesties

Het Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart (EASA) heeft zijn verontschuldigen aangeboden aan een klager en zijn formele waarschuwing herzien nadat de Ombudsman had geoordeeld dat de waarschuwing in dit geval disproportioneel, beledigend en mogelijk zelfs onwettig was. Het EASA heeft de Ombudsman in kennis gesteld van zijn voornemen om wijzigingen aan de toepasselijke wetgeving voor te stellen (1182/2009/JF).

## Hoeveel klachten en onderzoeken?

De Ombudsman heeft in 2010 2 667 klachten geregistreerd, waarvan er 744 binnen zijn bevoegdheid vielen (tegenover 3 098 klachten in 2009, waarvan 727 binnen de bevoegdheid). Hij heeft in de loop van het jaar 335 onderzoeken geopend (tegenover 339 in 2009) en 326 onderzoeken afgesloten (318 in 2009). In totaal heeft de Ombudsman meer dan 3 700 klachten en verzoeken om informatie behandeld.

### Welke acties heeft de Ombudsman ondernomen?

In ruim 70 % van de verwerkte gevallen (1 997) kon de Ombudsman de klager helpen door een onderzoek te openen, de zaak over te dragen aan een bevoegd orgaan of advies te geven over tot wie zich het beste te wenden.

Wat overdrachten en adviezen betreft, werd 50 % van de klagers doorverwezen naar een lid van het Europees Netwerk van Ombudsmannen, d.w.z. een nationale of regionale ombudsman in de lidstaten, of de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement. In totaal werd 13 % doorverwezen naar de Europese Commissie en werd 43 % aangeraden contact op te nemen met andere organen zoals SOLVIT, dat problemen met een grensoverschrijdend karakter behandelt die het gevolg zijn van een verkeerde toepassing van het EU-recht door overheidsinstanties in de EU-lidstaten.

Opmerking: in sommige gevallen is meer dan één advies aan een klager gegeven. Opgeteld belopen deze percentages daarom meer dan 100%.

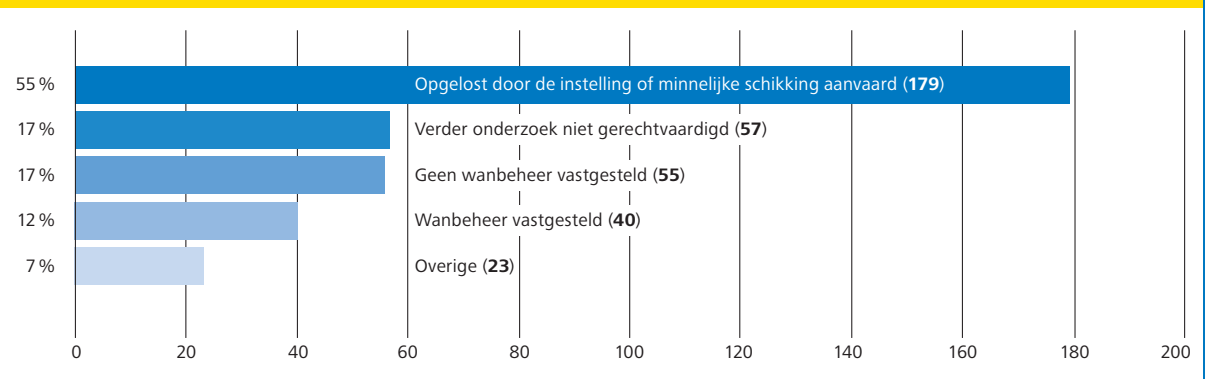
### Herkomst van de klachten die tot een afgesloten onderzoek hebben geleid

Individuele burgers	78 % (254)
Bedrijven en verenigingen	22 % (72)

### Wat waren de resultaten van de uitgevoerde onderzoeken?

In 179 van de in 2010 afgesloten zaken is een positief resultaat bereikt, omdat de betrokken instelling een minnelijke schikking heeft aanvaard of het probleem heeft opgelost. In 55 zaken is geen wanbeheer vastgesteld. In 40 zaken is wanbeheer vastgesteld: in zeven gevallen (tegenover twee in 2009) heeft de instelling een ontwerpaanbeveling aanvaard, 33 zaken zijn afgesloten met een kritische opmerking en één daarvan heeft geleid tot een speciaal verslag aan het Parlement. In 14 gevallen heeft de Ombudsman aanvullende opmerkingen gemaakt om de prestaties in de toekomst te helpen verbeteren.

### Resultaten van afgesloten onderzoeken



Opmerking: in sommige gevallen zijn onderzoeken om twee of meer redenen afgesloten. Opgeteld belopen deze percentages daarom meer dan 100%.

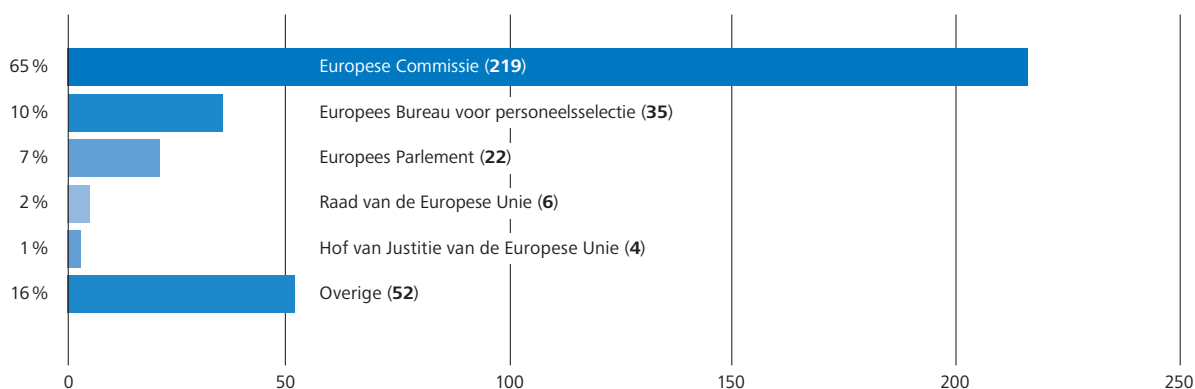
### Onderzoeken betreffende welke instellingen, organen of instanties?

De meeste van de in 2010 geopende onderzoeken (219) hadden betrekking op de Commissie (65 %). In 2009 was dat cijfer 191. Aangezien de Commissie de belangrijkste instelling van de Unie is die besluiten neemt met rechtstreekse gevolgen voor de burgers, is het logisch dat zij het belangrijkste doelwit van klachten is. Op de tweede plaats volgde het EPSO met 35 onderzoeken (30 in 2009). Het aantal geopende onderzoeken betreffende het Parlement, de Raad en het Hof van Justitie van de EU daalde met ongeveer de helft in vergelijking met 2009. Hierbij dient erop te worden gewezen dat de Ombudsman alleen onderzoeken naar het niet-gerechtigde werk van het Hof kan instellen.

### Onderzoeken betreffende welke vormen van wanbeheer?

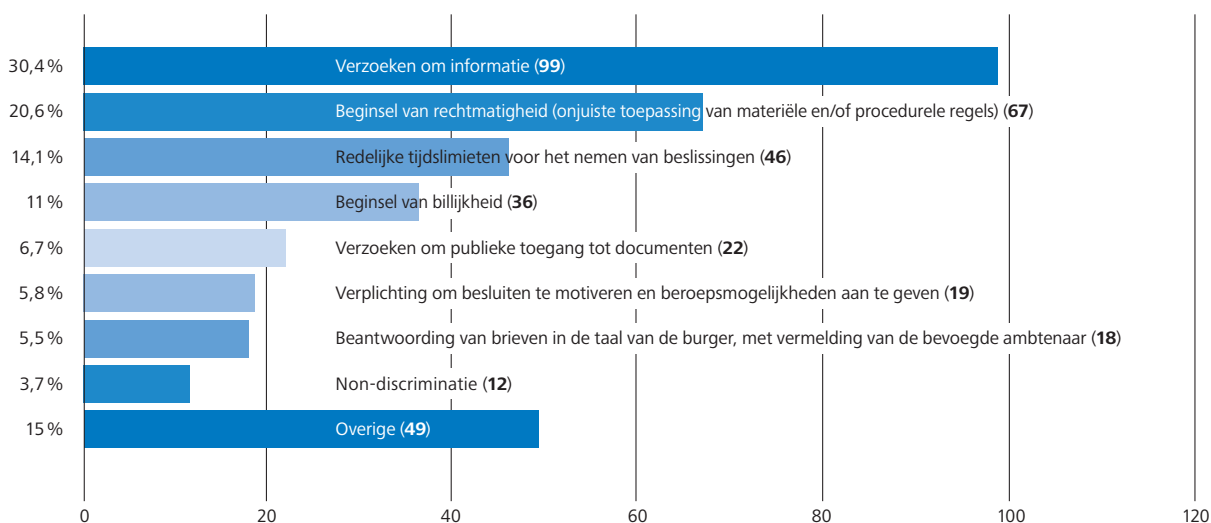
Van wanbeheer is sprake indien een instelling niet handelt in overeenstemming met de wet, de beginselen van behoorlijk bestuur niet in acht neemt of de grondrechten schendt. De door de Ombudsman in 2010 onderzochte vormen van wanbeheer hadden vooral betrekking op (i) de niet-naleving van de beginselen van rechtmatigheid en billijkheid en (ii) de niet-nakoming van verplichtingen in verband met verzoeken om informatie en tijdslimieten voor het nemen van beslissingen.

#### Aan onderzoeken onderworpen instellingen en organen



Opmerking: twee van de in 2010 geopende onderzoeken waren onderzoeken op eigen initiatief die betrekking hadden op meer dan één instelling. Opggeteld belopen deze percentages daarom meer dan 100 %.

#### Vormen van vermeend wanbeheer: (i) niet-naleving van of (ii) niet-nakoming van verplichtingen in verband met:



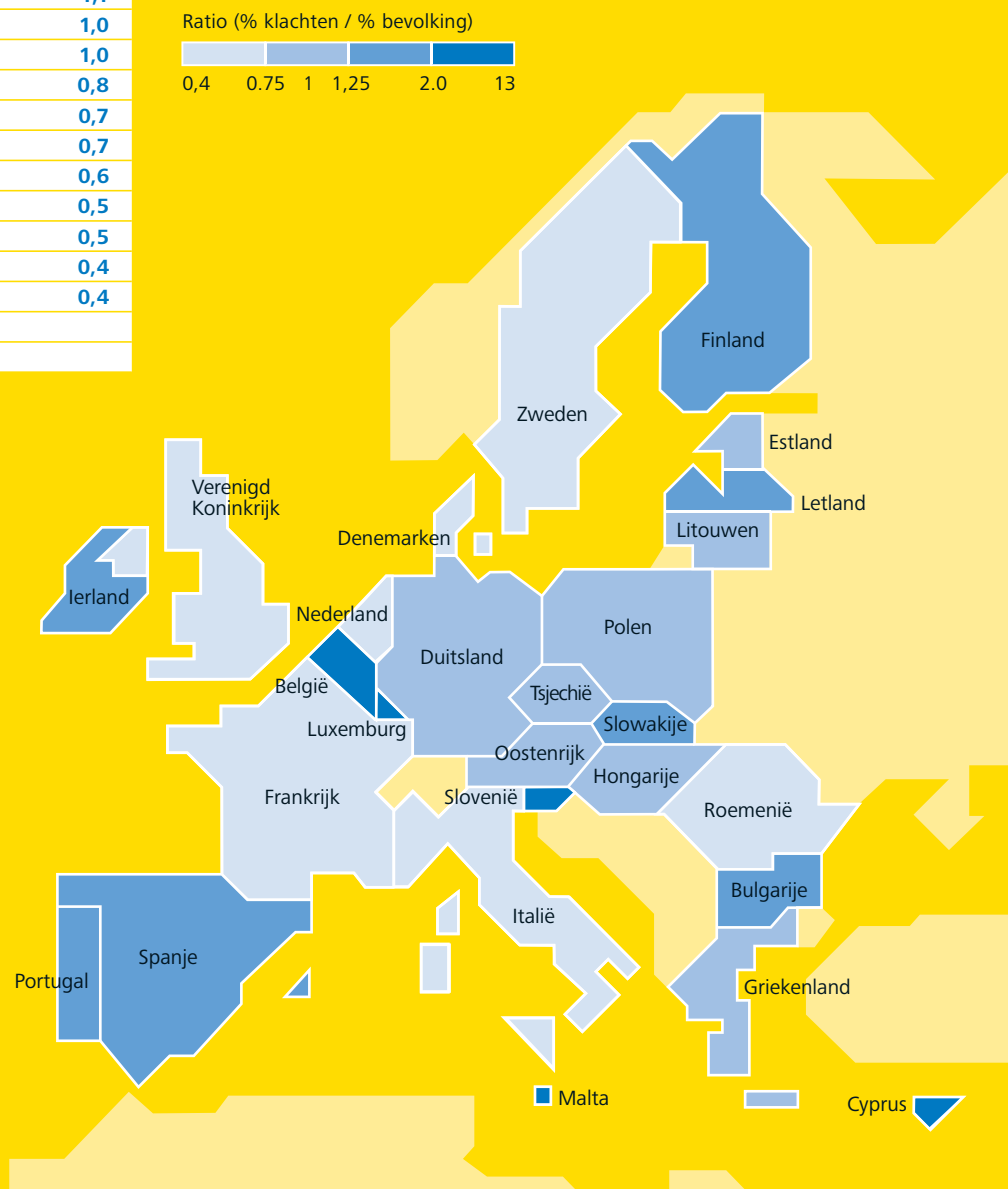
Opmerking: in sommige gevallen zijn twee of meer vormen van vermeend wanbeheer onderzocht. Opggeteld belopen deze percentages daarom meer dan 100 %.

## Klachten van wie?

De onderstaande tabel geeft voor elke lidstaat aan hoe waarschijnlijk het is dat iemand uit die lidstaat een klacht indient bij de Europese Ombudsman. De tabel is gebaseerd op het aantal klachten per lidstaat in verhouding tot de bevolkingsgrootte. Ook wordt het totale aantal klachten per lidstaat gegeven.

Land	Aantal klachten	Ratio
Luxemburg	34	12,7
Cyprus	22	4,1
België	207	3,7
Malta	9	3,4
Slovenië	34	3,2
Letland	21	1,6
Bulgarije	63	1,5
Slowakije	43	1,5
Spanje	349	1,5
Ierland	32	1,3
Finland	39	1,3
Portugal	71	1,3
Estland	9	1,1
Tsjechië	63	1,1
Litouwen	20	1,1
Griekenland	65	1,1
Oostenrijk	48	1,1
Polen	214	1,0
Hongarije	51	1,0
Duitsland	375	0,8
Nederland	60	0,7
Zweden	32	0,7
Roemenië	73	0,6
Denemarken	16	0,5
Frankrijk	171	0,5
Italië	132	0,4
Verenigd Koninkrijk	132	0,4
Overige	131	
Niet bekend	151	

Opmerking: de klachtenratio wordt berekend door het aandeel van elke lidstaat in het totale aantal klachten te delen door het aandeel in de gehele EU-bevolking. Een cijfer groter dan 1 betekent dat het land in kwestie meer klachten bij de Ombudsman heeft ingediend dan op grond van de bevolkingsgrootte zou kunnen worden verwacht.



Neem contact op met het kantoor van de Europese Ombudsman als u een groteletterversie van deze publicatie wenst. Op verzoek proberen wij u ook een audioversie te bezorgen.

**Europese Ombudsman**

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13  
F. + 33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

Dit *Overzicht* is gepubliceerd op het internet:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Europese Unie, 2011

Reproductie voor onderwijskundige en niet-commerciële doeleinden is toegestaan mits de bron wordt vermeld.

Ontwerp en opmaak: Rosendahls-Schultz Grafisk, Albertslund, Denemarken, en EntenEller A/S, Valby, Denemarken.

Gezet in Frutiger Next en Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-291-1 . ISSN 1831-3663 . doi:10.2869/4128 . QK-AD-11-001-NL-C



Publicatiebureau



**Mixed Sources**

Productgroep uit goed  
beheerde bossen en andere  
gecontroleerde bronnen.

Cert no. EUR-COC-051203  
www.fsc.org  
© 1996 Forest Stewardship Council