



Europese Ombudsman

Jaarverslag 2018



Inhoudsopgave

Inleiding	2
Een blik op 2018	5
Belangrijkste onderwerpen	7
2.1 Verantwoording bij EU-besluitvorming	8
2.2 Transparantie van lobbypraktijken	9
2.3 Toegang tot documenten	10
2.4 Grondrechten	12
2.5 Ethische kwesties	13
2.6 EU-agentschappen en andere organen	14
2.7 EU-contracten en -subsidies	15
2.8 Burgerparticipatie in het EU-beleidsvormingsproces	16
Communicatie en samenwerking	18
3.1 Communicatie	19
3.2 Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie	21
3.3 Europees netwerk van ombudsmannen	24
3.4 De ombudsvrouw bezoekt Washington D.C.	28
Zaken en klachten: hoe kunnen wij de burger van dienst zijn?	29
4.1 Type en herkomst van de klachten	31
4.2 Tegen wie?	36
4.3 Waarover?	37
4.4 Behaalde resultaten	38
4.5 Naleving van de voorstellen van de ombudsvrouw	41
Middelen	42
5.1 Begroting	43
5.2 Gebruik van middelen	43
Hoe men zich tot de Europese Ombudsman kan wenden	44

Inleiding

Met groot genoegen presenteer ik u hierbij het jaarverslag van het Bureau van de Europese Ombudsman over 2018.

Binnen mijn mandaat kreeg het Bureau te maken met een sterke toename van klachten van burgers, het maatschappelijk middenveld, bedrijven en media. Ik wijt dit niet aan een verslechtering van de bestuurlijke normen binnen de EU, maar zie dit als een gevolg van een grotere zichtbaarheid van de werkzaamheden van ons Bureau en de goede resultaten die we kunnen bereiken. Ik ben de instellingen, agentschappen en organen van de EU erkentelijk voor hun medewerking en in het bijzonder het Europees Parlement voor zijn voortdurende steun.

Dit jaar was ook opmerkelijk omdat ik als ombudsvrouw een maar weinig gebruikte bevoegdheid heb ingezet, namelijk het indienen van een speciaal verslag bij het Europees Parlement. Dit betrof een verslag over de verantwoordingsplicht van de Raad van de Europese Unie.

Al vele decennia wordt de publieke perceptie van de EU gedeeltelijk bepaald door de schadelijke mythe dat nationale overheden weinig of geen inspraak hebben bij het opstellen van EU-wetgeving. Het is daarom belangrijk voor de Europese democratie en voor een goed geïnformeerd openbaar debat dat deze mythe wordt aangevochten.

Aangezien het publiek het recht heeft te weten hoe hun overheden bijdragen aan de totstandkoming van EU-wetgeving, heb ik het Europees Parlement gevraagd mijn voorstellen ter verbetering van de transparantie van het wetgevingsproces in de Raad te steunen. Ik ben de leden van het Parlement zeer dankbaar dat zij mijn voorstellen zo krachtig hebben gesteund en hoop dat dit vóór de Europese verkiezingen van 2019 tot concrete veranderingen zal leiden.

Dit jaar vond ook de formele lancering plaats van de versnelde procedure voor verzoeken om toegang tot documenten. Deze procedure, waarbij ons Bureau ernaar streeft binnen 40 dagen uitspraak te doen over een klacht, heeft voor klagers enkele goede resultaten opgeleverd.

Een deel van onze werkzaamheden betreft het proactief toezicht op hoe regels over ethiek en verantwoording ten uitvoer worden gelegd. In 2018 heb ik geïnventariseerd hoe 15 instellingen zijn omgegaan met de regels met betrekking tot leidinggevendenden die een overstap maken naar de private sector. Ik was verheugd te zien dat de instellingen zich sterk bewust zijn van het belang van duidelijke regels voor dit "draaideurprobleem", hoewel er nog meer werk zal moet worden verricht.

Als vervolg op de #MeToo-beweging die intimidatie onder de aandacht blijft brengen, en dan vooral van vrouwen, besloot ik om na te gaan welke maatregelen tegen intimidatie het EU-bestuur heeft genomen.



Emily O'Reilly
ombudsvrouw

Ik heb 26 instellingen en agentschappen van de EU schriftelijk om details van hun beleid gevraagd; hoe dit beleid wordt uitgevoerd; of er klachten over intimidatie zijn ontvangen, en hoe ze ermee zijn omgegaan. Mijn analyse is inmiddels gepubliceerd en ik hoop dat deze van nut zal zijn bij de zware taak om intimidatie op de werkvloer uit te bannen.

Mijn Bureau heeft regelmatig klachten behandeld over het gebruik van de officiële talen van de EU door de instellingen. Om de discussie op gang te brengen, vroegen we burgers naar hun opvattingen over het taalbeleid van de EU-websites en over de vraag in welke mate technologie kan worden gebruikt om voor vertalingen te zorgen. De Europese Commissie krijgt een analyse van de antwoorden toegezonden.

In maart hielden we in Brussel ons jaarlijkse congres van het Europees netwerk van ombudsmannen. Het hoofdthema was hoe ombudsmannen en -vrouwen kunnen bijdragen aan de totstandbrenging van een inclusievere samenleving. Een door mijn Bureau georganiseerd vervolgsymposium in september stond in het teken van de lessen die kunnen worden getrokken uit het onderzoek van de OESO naar de rol van ombudsinstituten bij het bevorderen van openbaarheid van bestuur.

In oktober had ik het genoegen de opening van de verkiezing voor de prijs voor goed bestuur in 2019 bekend te mogen maken. Tijdens een plechtigheid in juni 2019 zullen de projecten in de spotlight worden gezet en de winnaars bekend worden gemaakt.

Kortom, 2018 was een druk en succesvol jaar. Vooruitkijkend naar 2019, waarin belangrijke Europese verkiezingen plaatsvinden en de discussie over de toekomst van de democratie in het digitale tijdperk voortduurt, hebben de EU-instellingen meer dan ooit de plicht om de hoogste ethische en verantwoordingsnormen te handhaven.



Emily O'Reilly

1

Een blik op 2018

1

Januari

Ombudsvrouw raadt ECB-president Draghi aan zijn lidmaatschap van de Groep van dertig op te schorten

7

Juli

Start van openbare raadpleging over het gebruik van talen bij de EU-instellingen

2

Februari

Versnelde procedure voor klachten over verzoeken om toegang tot documenten gaat van start

8

Augustus

Publicatie van aanbevelingen betreffende de benoeming door de Europese Commissie van haar secretaris-generaal

3

Maart

Jaarlijks congres van het Europees netwerk van ombudsmannen in Brussel

9

September

Seminar over de rol van ombudsorganisaties in een open overheid bij de Europese Ombudsman

4

April

Ombudsvrouw houdt toespraak ter gelegenheid van de jaarlijkse Dag van het Europees burgerinitiatief (EBI)

10

Oktober

Lancering prijs voor goed bestuur 2019

5

Mei

Ombudsvrouw zendt een speciaal verslag aan het Parlement over het gebrek aan wetgevende verantwoording bij de Raad

11

November

Ombudsvrouw neemt deel aan het jaarlijkse colloquium over de grondrechten 2018

6

Juni

Ombudsvrouw ontvangt "Vision for Europe"-prijs in Praag

12

December

Ombudsvrouw bezoekt Washington D.C. voor besprekingen over ethiek en transparantieregels in de VS en de EU

2

Belangrijkste onderwerpen

De Europese Ombudsman helpt burgers in hun contacten met de instellingen, organen en instanties van de EU. Daarbij kan het gaan om een gebrek aan transparantie in de besluitvorming, het weigeren van toegang tot documenten, een schending van grondrechten of contractuele problemen.

2.1 Verantwoording bij EU-besluitvorming

Wetgevingsberaadslagingen moeten voldoende transparant zijn om te waarborgen dat Europeanen hun democratische recht tot deelname aan het besluitvormingsproces in de EU kunnen uitoefenen en de betrokkenen ter verantwoording kunnen roepen.

De ombudsvrouw deed een aantal **aanbevelingen** aan de Raad van de Europese Unie om het publiek beter in staat te stellen het wetgevingsproces van de EU te volgen. De Raad zou systematisch de standpunten van lidstaten in voorbereidende organen moeten vastleggen en duidelijke criteria moeten ontwikkelen voor de toepassing van de vertrouwelijkheidsstatus "LIMITE" (beperkt) op documenten. Mevrouw O'Reilly heeft tevens voorgesteld dat de Raad voor elk wetgevingsvoorstel een speciale webpagina ontwikkelt en de gebruiksvriendelijkheid van het openbare register van documenten verbetert. De ombudsvrouw vroeg het Europees Parlement in een speciaal verslag om steun voor dit voorstel. Haar voorstellen kregen tijdens een plenaire stemming overweldigende steun van de leden van het Europees Parlement.

Verantwoording afleggen voor besluitvorming geldt tevens voor het ingewikkelder deel van het EU-besluitvormingsproces, waaronder de comitéprocedure – een reeks procedures waarmee de lidstaten controle uitoefenen op de manier waarop de Europese Commissie de EU-wetgeving ten uitvoer legt. Een lid van het Europees Parlement wendde zich tot de Europese Ombudsman nadat de Commissie slechts gedeeltelijke toegang had verleend tot de notulen van vergaderingen van vertegenwoordigers van de lidstaten waarin over de Europese regels voor emissies van auto's werd gesproken en besloten. De ombudsvrouw wees erop dat inzicht in de wijze waarop een uitvoeringshandeling tot stand komt en welke standpunten de vertegenwoordigers van de verschillende lidstaten innemen, van essentieel belang is in een verantwoordingsplichtig democratisch systeem, en **vroeg** de Commissie om de toegang tot de notulen van de vergaderingen aanzienlijk te verruimen.

De EU stelt nu en dan specifieke groepen samen die op bepaalde beleidsterreinen advies moeten geven. Een van deze groepen – de Groep van prominenten – heeft de Commissie geadviseerd over de wijze waarop de EU onderzoek naar het gemeenschappelijk veiligheids- en defensiebeleid kan ondersteunen. Een



European Ombudsman

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



Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: "Opener zijn en meer rekenschap afleggen aan het publiek over het Europese wetgevingsproces, dat zou een belangrijk signaal afgeven in de aanloop naar de Europese verkiezingen in 2019.

Als burgers niet weten welke besluiten hun regeringen nemen bij het vormgeven van EU-wetgeving, zullen zij de schuld aan Brussel blijven geven." Emily O'Reilly



European Ombudsman

#EOPress: We found four instances of maladministration in the appointment of the @EU_Commission's Secretary-General. <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716> ...



Emily O'Reilly, European Ombudsman

We hebben vier gevallen van wanbeheer geconstateerd bij de benoeming van de secretaris-generaal van de Europese Commissie.

"De Commissie moet lering trekken uit deze zaak en een nieuwe procedure ontwikkelen voor de benoeming van haar secretaris-generaal." Emily O'Reilly

niet-gouvernementele organisatie beklagde zich bij de Europese Ombudsman over het gebrek aan transparantie rond deze groep en merkte op dat zij niet voorkomt in het register van deskundigengroepen van de Commissie die deskundig beleidsadvies verstrekken. De ombudsvrouw [stelde vast](#) dat de groep dezelfde functies vervulde als een deskundigengroep en verzocht de groep daarom haar vergaderagenda's, de notulen en de door deelnemers ingediende stukken te publiceren. Zij stelde dat elke toekomstige groep van prominenten dezelfde transparantienormen zou moeten toepassen.

Verantwoorde besluitvorming is ook van toepassing op de interne beslissingen van een instelling. Na twee klachten startte de ombudsvrouw een [onderzoek](#) naar de wijze waarop de Europese Commissie in februari

2018 haar secretaris-generaal had benoemd, en stelde vier gevallen van wanbeheer vast, waaronder het creëren van een kunstmatig gevoel van urgentie om de functie op te vullen. De ombudsvrouw merkte op dat de verantwoordelijkheid voor het wanbeheer bij de Commissie als geheel lag en adviseerde om een specifieke procedure vast te leggen voor toekomstige benoemingen van de secretaris-generaal. De Commissie weigerde een dergelijke benoemingsprocedure in te voeren, ondanks de steun van het Parlement voor de aanbevelingen van de ombudsvrouw. De ombudsvrouw sloot vervolgens het onderzoek en merkte op dat zij het betreunde dat de Commissie de kans had laten liggen om het vertrouwen van het publiek terug te winnen na de controversiële benoeming van haar hoogste ambtenaar.

2.2 Transparantie van lobbypraktijken

Een groot deel van het werk van de Europese Ombudsman is erop gericht het EU-bestuur bewust te maken van bepaalde kwesties, waaronder de schade die wordt toegebracht aan de publieke perceptie van de EU door draaieurconstructies – waarbij EU-ambtenaren functies aanvaarden in de private sector, of waarbij personen uit de private sector bij een EU-instelling gaan werken. Dergelijke loopbaanswitches kunnen aanleiding geven tot bezorgdheid over belangenconflicten of lobbypraktijken van voormalige collega's.

De Ombudsman heeft in het verleden een onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de Commissie omgaat met draaieurconstructies met betrekking tot medewerkers en heeft suggesties gedaan over de manier waarop zij de procedures voor de tenuitvoerlegging van regels op dit gebied kan versterken. Mevrouw O'Reilly gaf hier in 2017 een vervolg aan door een [onderzoek op eigen initiatief](#) te starten naar de mate waarin de Commissie haar voorstellen ten uitvoer had gelegd.

De herziene regels van de Commissie inzake draaieurconstructies zijn in september 2018 van kracht geworden en hebben betrekking op de activiteiten die worden ondernomen als medewerkers met persoonlijk verlof zijn of als medewerkers de instelling verlaten om elders te gaan werken. De Commissie voert jaarlijks ongeveer 2 000 controles op belangenconflicten uit onder in dienst tredende medewerkers en ongeveer 400 controles onder medewerkers die van plan zijn buiten het EU-bestuur te gaan werken.



European Ombudsman

Post-mandate activities of former Commissioners: [@EU_Commission](#) should do more to strengthen procedures, limit conflicts of interest and increase citizens' trust <http://europa.eu/!yu83bM>



Ten aanzien van de activiteiten die voormalige commissarissen na hun mandaat opnemen, zou de Europese Commissie meer moeten doen om de procedures te versterken, belangenconflicten te beperken en het vertrouwen van burgers te vergroten.

“Ex-commissarissen hebben recht op een baan na hun functie bij de EU, maar in hun hoedanigheid van voormalige EU-ambtenaren moeten zij er ook voor zorgen dat hun handelen het vertrouwen van de burgers in de EU niet ondermijnt.” Emily O'Reilly

Uit de analyse van de ombudsvrouw bleek dat de Commissie in twee opzichten tekort schoot bij het managen van draaideurconstructies. Zij maakte niet in alle gevallen de details bekend van carrièrestappen van leidinggevend (alleen in gevallen waarin werd vastgesteld dat er sprake van lobbyen zou kunnen zijn) en de informatie wordt slechts eenmaal per jaar gepubliceerd. De ombudsvrouw adviseerde de details van alle zaken te publiceren en herhaalde haar vorige voorstel dat de Commissie regelmatig informatie over individuele zaken zou moeten publiceren.

De ombudsvrouw stelde nog enkele andere praktische maatregelen voor. Zij stelde voor dat als de Commissie voorwaarden oplegt aan een voormalige functionaris, de betrokkene zijn of haar toekomstige werkgever daarover moet informeren. Mevrouw O'Reilly stelde tevens voor dat wanneer een voormalig leidinggevende een tijdelijk lobbyverbod krijgt opgelegd, de Commissie zijn of haar voormalige collega's binnen de instellingen moet informeren. Een ander voorstel is om een overstap van voormalig leidinggevend naar de particuliere sector meteen in het transparantieregister te publiceren.

De ombudsvrouw **onderzocht** tevens hoe 15 EU-instellingen en -organen (waaronder het Europees Parlement, de Raad en de Rekenkamer) informatie publiceren wanneer hun leidinggevenden om goedkeuring vragen voor de aanvaarding van een externe functie, hoe vaak dergelijke informatie wordt gepubliceerd en wat de reikwijdte en inhoud van de informatie is.

Hoewel zij heeft geconstateerd dat de 15 instellingen zich in hoge mate bewust zijn van het belang van een robuuste tenuitvoerlegging van regels op dit gebied, heeft zij desalniettemin enkele voorstellen voor verbetering gedaan. Mevrouw O'Reilly heeft voorgesteld dat de instellingen informatie publiceren over alle gevallen waarin zij een verzoek tot het aanvaarden van een externe functie beoordelen, en dat wanneer de voormalige medewerker overstapt naar een organisatie die vermeld staat in het transparantieregister, de gepubliceerde informatie over de overstap een link bevat naar deze vermelding in het transparantieregister.

2.3 Toegang tot documenten

De versnelde procedure voor toegang tot documenten ging in februari formeel van start en kreeg al snel een belangrijke plaats in de praktijk van het onderzoek van zaken. Volgens deze procedure beslist het Bureau van de Europese Ombudsman binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht of deze kan worden onderzocht en wordt ernaar gestreefd binnen 40 dagen uitspraak te doen.

Een Belgische ngo gebruikte de procedure voor een verzoek aan het Europees Defensieagentschap (EDA) om toegang tot een document. Het **onderzoek** leidde ertoe dat de documenten (met betrekking tot lobbyen voor het Europese onderzoeksprogramma voor defensie) werden vrijgegeven, en dat het EDA verbeteringen aanbracht in zijn procedures en systemen voor het afhandelen en beantwoorden van verzoeken om toegang tot documenten.

Soms belet een instelling de facto de toegang tot een document door traag te reageren op het initiële verzoek. Dit gebeurde toen een Duitse burger vroeg om toegang tot briefingdocumenten voor vergaderingen tussen de Europese commissaris belast met begroting en personeelszaken en derden. De klager wendde zich tot de Europese Ombudsman omdat de Commissie na meer

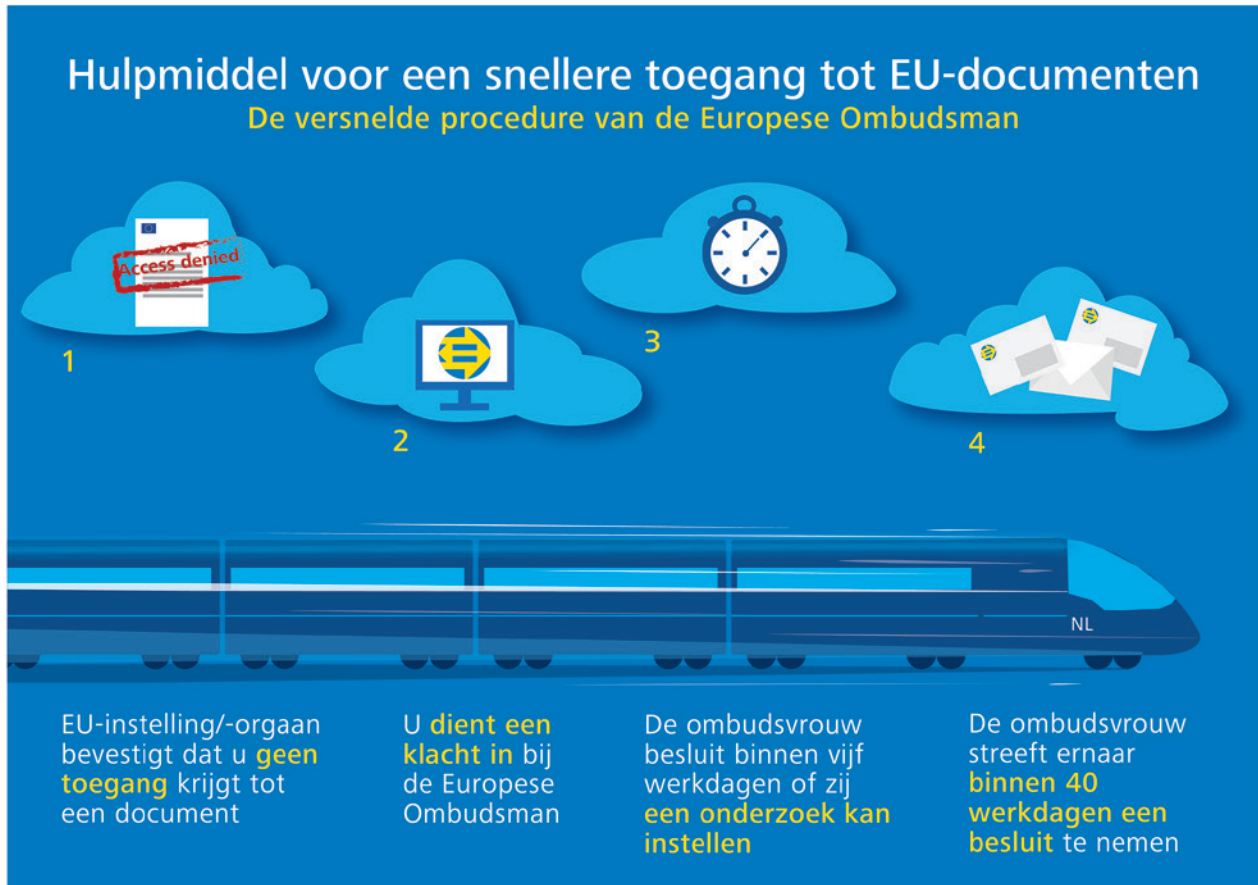


European Ombudsman

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

Het onderzoek van de Europese Ombudsman naar de contacten van het Europees Defensieagentschap met de defensie-industrie: het Agentschap biedt toegang tot documenten en verbetert de transparantieprocedures.

dan een jaar nog geen beslissing over het verzoek had genomen. Tijdens het **onderzoek** zei de Commissie dat zij nog geen standpunt kon innemen over het verzoek, wat ertoe leidde dat de ombudsvrouw een aanbeveling deed vanwege onredelijke vertraging. De Commissie heeft vervolgens documenten vrijgegeven van twaalf vergaderingen, hetgeen de ombudsvrouw een passende stap vond.



Na een ander onderzoek moedigde mevrouw O'Reilly de Commissie aan om op pragmatische en burgervriendelijke wijze met transparantie om te gaan, teneinde geen valse indruk van geheimhouding te wekken. De Commissie had een journalist gedeeltelijke toegang verleend tot documenten betreffende een EU-project voor het gratis aanbieden van wifi-hotspots in steden. De ombudsvrouw **stelde vast** dat de wijzigingen die de Commissie in de documenten had aangebracht, in de woorden van de Commissie, buiten de reikwijdte van het verzoek van de klager lagen. Mevrouw O'Reilly stelde echter voor dat als slechts een klein deel van een document buiten de reikwijdte van het verzoek van klager ligt, de Commissie in de toekomst zou moeten overwegen om ook deze informatie gewoon openbaar te maken.

De ombudsvrouw deed ook een **aanbeveling** betreffende de weigering van de Commissie om het publiek toegang te verlenen tot documenten die verband houden met het gebruik van genetisch gemodificeerde organismen (ggo's) in voedsel of diervoeder. Greenpeace, een

niet-gouvernementele organisatie, had de Commissie verzocht haar openbare toegang te geven tot documenten waarin de verschillende door de Commissie overwogen opties zijn uiteengezet alvorens haar voorstel te presenteren, alsmede tot documenten over de wijze waarop voor de in dat voorstel voorgestelde optie is gekozen.

In een andere zaak werd getracht duidelijkheid te scheppen over de vraag wanneer e-mails kunnen worden beschouwd als documenten in het kader van verzoeken om toegang tot documenten. In dit **onderzoek** vroeg de ombudsvrouw de Commissie om haar interne beleid uiteen te zetten ten aanzien van de vraag wanneer e-mails van medewerkers als documenten worden beschouwd, en om te reageren op het standpunt van de ombudsvrouw dat toegang tot e-mails van medewerkers noodzakelijk zou kunnen zijn bij de behandeling van verzoeken om openbare toegang tot EU-documenten.

2.4 Grondrechten

De ombudsvrouw behandelt regelmatig klachten over grondrechten, zoals gelijkheid en non-discriminatie. Een medewerkster van de Europese Investeringsbank (EIB) wendde zich tot het Bureau van de Europese Ombudsman om een **klacht** in te dienen over genderdiscriminatie bij de bank. Klaagster had in het kader van het klokkenluidersbeleid van de EIB een melding gedaan waarin zij stelde dat de Bank vrouwen niet dezelfde kansen gaf als mannen om door te groeien naar managementfuncties. De ombudsvrouw stelde vast dat de EIB er te lang over had gedaan om op de melding van klaagster te reageren en verzocht de Bank haar klokkenluidersbeleid aan te scherpen, waarmee zij instemde. De ombudsvrouw riep de Bank er tevens toe op meer te doen om een evenwichtige vertegenwoordiging van mannen en vrouwen in leidinggevende functies te bereiken, en een ambitieuzer doel te stellen dan het streefpercentage van 33 % vrouwen in managementposities in 2021.

De ombudsvrouw heeft eind 2018 een vervolg gegeven aan een eerder onderzoek naar de vraag of de grondrechten worden geëerbiedigd wanneer lidstaten het cohesiebeleid van de EU ten uitvoer leggen. Mevrouw O'Reilly heeft de Commissie **gevraagd** welke stappen zij heeft ondernomen om de lidstaten te helpen bij het opzetten van regelingen om klachten over de Europese structuur- en investeringsfondsen te onderzoeken. Aangezien het onderzoek betrekking had op de besteding van EU-middelen in de lidstaten, heeft de ombudsvrouw ook leden van het Europees netwerk van ombudsmannen verzocht na te gaan hoe hun regeringen de regels ten uitvoer leggen.

Begin 2018 dienden twee vakbonden een **klacht** in bij het Bureau van de Europese Ombudsman over een document en een werkdocument van de Europese Commissie over het beheer van het luchtverkeer. De klagers waren van mening dat de Commissie het grondrecht om te mogen staken niet eerbiedigde en dat zij niet bevoegd was om op dit gebied op te treden. De ombudsvrouw stelde vast dat de Commissie, door de lidstaten op niet-bindende wijze aan te moedigen om in geval van een staking bepaalde praktijken toe te passen, niet de grenzen van haar strikte opdracht had overschreden. Ook werd geen bewijs gevonden dat de door de Commissie aangemoedigde praktijken in strijd zijn met het grondrecht om te staken.



European Ombudsman

.@EIB accepts our recommendations on how to better handle gender discrimination and equal opportunity concerns. We have also suggested they work toward a more balanced gender representation at management level <https://europa.eu/IRq33HH>

De Europese Investeringsbank aanvaardt onze aanbevelingen over hoe we beter kunnen omgaan met genderdiscriminatie en vraagstukken op het gebied van gelijke kansen. We hebben de Bank ook voorgesteld te werken aan een evenwichtiger vertegenwoordiging van mannen en vrouwen op managementniveau.

2.5 Ethische kwesties

Een deel van de werkzaamheden van de Europese Ombudsman is erop gericht de EU-instellingen ervan bewust te maken hoe zij – of hun acties – door het publiek worden waargenomen. In deze geest en naar aanleiding van een [klacht](#) van een in Brussel gevestigde transparantie-ngo, vroeg mevrouw O'Reilly de president van de Europese Centrale Bank (ECB), Mario Draghi, om zijn lidmaatschap van de Groep van dertig (G30), een particuliere organisatie bestaande uit directeuren van grote private en centrale banken en academici, op te schorten. Aangezien sommige G30-leden directeuren zijn van banken die direct of indirect onder toezicht staan van de ECB, oordeelde de ombudsvrouw dat het lidmaatschap van Draghi van de G30 het vertrouwen van het publiek in de onafhankelijkheid van de ECB zou kunnen ondermijnen. De ECB weigerde haar voorstellen uit te voeren. Mevrouw O'Reilly, die het standpunt van de Bank betreurde, sprak de hoop uit dat haar aanbeveling in de toekomst zou leiden tot een verhoogd bewustzijn van dergelijke situaties.



European Ombudsman

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

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

Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: De interacties met de G30 moeten zo transparant mogelijk zijn en niet gebaseerd zijn op lidmaatschap. Dat zou de stappen die de Europese Centrale Bank de afgelopen jaren heeft genomen op transparantiegebied, ondermijnen.

"Het is belangrijk om het publiek te laten zien dat er een duidelijke scheiding bestaat tussen de ECB als toezichthouder en de financiële sector die door haar beslissingen wordt beïnvloed." Emily O'Reilly

De ombudsvrouw verwelkomde de aankondiging van de Commissie begin 2018 dat zij om de twee maanden gegevens over de reiskosten van commissarissen zou gaan publiceren. De Commissie nam deze stap toen de ombudsvrouw [navraag](#) deed naar aanleiding van een klacht van transparantie-ngo Access Info Europe over hoe de Commissie in 2016 verzoeken om openbare toegang tot de reiskosten van de commissarissen had behandeld. In haar eindbeschikking noemde de ombudsvrouw het nieuwe publicatiebeleid "een zeer positieve stap naar meer transparantie op dit gebied".

Naar aanleiding van de #MeToo-beweging besloot de ombudsvrouw na te gaan welk beleid de EU-bestuursorganen hebben ter bestrijding van intimidatie. Ze vroeg 26 EU-instellingen en -instanties schriftelijk om details over hun beleid; hoe dit ten uitvoer wordt gelegd; of er klachten over intimidatie zijn ontvangen, en hoe ze daarmee zijn omgegaan. De door de ombudsvrouw vastgestelde beste praktijken betreffen bewustmaking, opleiding, risicobeoordeling, monitoren van beleid en treffen van herstelmaatregelen. In een algemene opmerking merkt de ombudsvrouw op dat alle EU-medewerkers, ongeacht hun status, moeten worden beschermd tegen intimidatie en dat deze bescherming zich moet uitstrekken tot handelingen gepleegd door alle personeelscategorieën.

De ombudsvrouw deed ook specifieke [voorstellen](#) aan het Europees Parlement voor het aanscherpen van de procedures voor de behandeling van klachten over intimidatie. Dit volgde op een klacht van een fractiemedewerker in het Parlement over de tijd die het raadgevend comité van het Parlement nam om zijn intimidatiezaak te beoordelen. De ombudsvrouw merkte op dat tekortkomingen in de procedures in het algemeen een negatieve uitwerking kunnen hebben op anti-intimidatieprocedures in het gehele ambtenarenapparaat van de EU, en stelde voor dat het Parlement richtsnoeren zou opstellen over het tijdschema dat het raadgevend comité moet aanhouden om zijn werkzaamheden aan afzonderlijke zaken af te ronden.

2.6 EU-agentschappen en andere organen

Naast het starten van onderzoeken naar aanleiding van klachten of van onderzoeken op eigen initiatief tracht de ombudsvrouw ook met andere middelen veranderingen in de EU-instellingen te beïnvloeden, onder meer door deel te nemen aan openbare raadplegingen die raken aan haar werkterrein. Begin 2018 deed mevrouw O'Reilly schriftelijke [voorstellen](#) aan Commissievoorzitter Jean-Claude Juncker met betrekking tot de transparantie van het EU-model voor risicobeoordeling in de voedselketen. Een van haar suggesties was dat de Europese Autoriteit voor voedselveiligheid onverwijld de agenda's en notulen van vergaderingen zou publiceren, die verband houden met risicobeoordeling. Ze merkte ook op dat het publieke belang van robuuste wetenschappelijke onderzoeken doorgaans belangrijker is dan het commerciële belang van bescherming van wetenschappelijke bevindingen.

Voortbouwend op haar onderzoek op eigen initiatief naar de wijze waarop het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) omgaat met interacties met farmaceutische bedrijven voordat deze vergunningen aanvragen voor het in de handel brengen van bepaalde geneesmiddelen, is de ombudsvrouw in oktober 2018 een [openbare raadpleging](#) over dit onderwerp gestart. In de raadpleging werd gevraagd of deze activiteiten voorafgaand aan het indienen van een vergunningsaanvraag voldoende transparant zijn en of er meer transparantie nodig is over het wetenschappelijk advies dat EMA aan geneesmiddelenontwikkelaars verstrekt. De raadpleging liep tot eind januari 2019.

Een [onderzoek](#) naar de manier waarop het Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart (EASA) veiligheidsrapporten behandelt, heeft ertoe geleid dat dit agentschap wijzigingen in zijn beleid heeft doorgevoerd, zodat degenen die veiligheidskwesties melden, feedback krijgen over de vraag of EASA de bevoegdheid heeft om actie te ondernemen op de aan de orde gestelde kwesties. De beleidswijziging kwam nadat een vliegtuigonderhoudsmonteur zich tot de Europese Ombudsman had gewend omdat hij geen feedback had ontvangen op een veiligheidsrapport dat hij had ingediend.

Een bedrijf wendde zich tot de Europese Ombudsman nadat het Uitvoerend Agentschap onderzoek (REA) een deel van de bijdrage die het aan het bedrijf had betaald als onderdeel van een door de EU gefinancierd project, had teruggevorderd. Na [tussenkoms](#)t van de ombudsvrouw gaf het REA toe dat zijn eerste uitleg aan de klager over de reden waarom het de bijdrage wilde terugvorderen, onvoldoende duidelijk was geweest, en bood het de klager nog een gelegenheid om uitleg te geven over door de REA aan de orde gestelde punten.



European Ombudsman

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

Hoe gaat het Europees Geneesmiddelenbureau om met geneesmiddelenproducenten voordat zij communautaire handelsvergunningen aanvragen? We nodigen u uit om uiterlijk tot 31 januari 2019 te reageren.

2.7 EU-contracten en -subsidies

Elk jaar behandelt de ombudsvrouw diverse zaken met betrekking tot EU-gelden. Hoewel de Europese Commissie er terecht voor zorgt dat de gelden op de juiste manier worden toegewezen en besteed, zijn er soms misverstanden of problemen die voortvloeien uit deze verificatieprocedure.

In één [zaak](#) wendde de eigenaar van een Kroatisch bedrijf, dat deel uitmaakte van een consortium dat een door de EU gefinancierd project uitvoerde, zich tot de ombudsvrouw nadat de Commissie had getracht een geldbedrag terug te vorderen dat hoger was dan wat het bedrijf had ontvangen. Na de interventie van de ombudsvrouw stemde de Commissie ermee in het terug te vorderen bedrag met meer dan 300 000 EUR te verlagen. De Commissie heeft zich echter niet verontschuldigd bij de klager, noch heeft zij gevolg gegeven aan een andere aanbeveling van de ombudsvrouw, namelijk het herbeoordelen van een aspect van haar controlebevindingen. De ombudsvrouw stelde voor dat de Commissie er in de toekomst voor zou zorgen dat haar acties, daar waar financiële regels worden gehandhaafd, billijk en evenredig zijn en beter aansluiten bij de waarden waarop de EU is gebaseerd.

Een ander [onderzoek](#) betreffende EU-gelden werd gestart toen de European University Association (EUA) een klacht indiende omdat de Commissie had geweigerd kosten (83 000 EUR) te vergoeden die de organisatie had gemaakt in verband met het ALFA-PUENTES-project – een project ter bevordering van regionale integratie in Latijns-Amerika. De ombudsvrouw oordeelde dat de Commissie onvoldoende argumenten had aangevoerd voor haar weigering het bedrag aan EUA te betalen, en heeft haar gevraagd het bedrag te voldoen. Hierop heeft de Commissie de kwestie opnieuw met de klagers besproken en ermee ingestemd de kosten te vergoeden.



EUA

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

De European University Association is blij met het besluit van de Europese Ombudsman en ziet uit naar verdere samenwerking met haar Latijns-Amerikaanse partners.

Een andere [zaak](#) betrof het besluit van de Europese Commissie om gelden terug te vorderen die waren toegekend aan een Duitse niet-gouvernementele organisatie in het kader van het LIFE+-programma van de EU. De Commissie was van oordeel dat de betreffende gelden moesten worden aangemerkt als winst voor de ngo en wilde 214 707 EUR terugvorderen. De klager betwistte het standpunt van de Commissie en wendde zich tot de Europese Ombudsman. Tijdens het onderzoek stemde de Commissie ermee in dat zij niet langer zou proberen de gelden terug te vorderen.

2.8 Burgerparticipatie in het EU-beleidsvormingsproces

De EU, die 24 officiële talen heeft en meer dan 500 miljoen burgers telt, verbindt zich ertoe de taalkundige verscheidenheid te respecteren en te waarborgen. De talen die de EU-instellingen gebruiken om met het publiek te communiceren zijn daarom van groot belang. Alle EU-wetgeving moet in alle officiële talen worden gepubliceerd, maar buiten deze wetsteksten zijn de EU-instellingen in zekere mate vrij ten aanzien van de talen die zij gebruiken in specifieke situaties.

Er is echter sprake van inconsistentie tussen de instellingen ten aanzien van de vraag wanneer en hoe zij taalbeleid toepassen. Dat geldt met name voor de websites van de instellingen. De Europese Ombudsman hield van juli tot september een [openbare raadpleging](#) waarin om commentaar werd gevraagd over de wijze waarop de EU-instellingen het best met de burger kunnen communiceren. In het kader van de raadpleging zijn 286 reacties ontvangen, waarvan de overgrote meerderheid afkomstig was van individuele burgers (247). Verder kwamen er drie reacties van lidstaten en twee van EU-agentschappen. In 2019 wordt op de website van de Europese Ombudsman een analyse van de antwoorden gepubliceerd.

Voor burgerparticipatie bij beleidsvorming is het noodzakelijk dat mensen tijdig toegang hebben tot relevante informatie. Eén [zaak](#) betreffende toegang tot documenten laat dit duidelijk zien: een ngo voor dierenrechten wendde zich tot de Europese Ombudsman nadat de Commissie haar de toegang had geweigerd tot documenten over de berekeningen voor het schatten van het gebruik van dieren ten behoeve van een ontwerpeffectbeoordeling. De beoordeling is uitgevoerd als onderdeel van een wijziging van de EU-wetgeving inzake de autorisatie en beoordeling van chemische stoffen (Reach). Tijdens het onderzoek heeft de Commissie de documenten vrijgegeven – een stap die ook in overeenstemming was met een recent arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie over de toegang tot documenten met betrekking tot wetgevingsinitiatieven.

De ombudsvrouw bleef haar krachtige steun uitspreken voor het Europees burgerinitiatief (EBI) – die inhoudt dat de Europese Commissie wetgeving zou moeten overwegen over een kwestie ten aanzien waarvan meer dan een miljoen handtekeningen uit ten minste zeven lidstaten zijn verzameld. In een [toespraak](#) ter gelegenheid van de Dag van het EBI merkte mevrouw O'Reilly op dat haar Bureau zal toezien op de wijze waarop de geplande nieuwe wetgeving inzake het EBI ten uitvoer wordt gelegd.



European Ombudsman

What do you think about the use of languages in the EU institutions? We have launched a public consultation and look forward to receiving your views: <http://europa.eu/lgT39KW>



Wat vindt u van het gebruik van talen bij de EU-instellingen? We zijn een openbare raadpleging gestart en zien uw reacties met belangstelling tegemoet.



De Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly, samen met de eerste vicevoorzitter van de Commissie, Frans Timmermans, de voorzitter van het Europees Economisch en Sociaal Comité, Georges Dassis, en vice-minister voor het Bulgaarse voorzitterschap van de Raad van de EU, Monika Panayotova, tijdens de Dag van het Europees Burgerinitiatief 2018.

Communicatie en samenwerking

3.1 Communicatie

Het Bureau van de Europese Ombudsman voltooide in 2018 twee belangrijke stappen als onderdeel van het voortdurende streven om zijn zichtbaarheid te vergroten. Ten eerste werd zijn website herzien. De nieuwe versie ging in juli live. De nieuwe website is gebruikersvriendelijker, onder andere door een betere zoekfunctie, waarbij zaken op onderwerp, formaat en datum worden gerangschikt. Grote onderzoeken, publicaties en evenementen worden prominent weergegeven zodat de gebruiker snel een indruk krijgt van de activiteiten van het Bureau.

De ombudsvrouw bracht tevens een nieuwe video uit om de aard van haar werkzaamheden helder voor het voetlicht te brengen. De video belicht drie gebieden waarop zij onderzoek kan doen: toegang tot informatie, problemen met EU-financiering en transparantie bij het lobbyen. De afzonderlijke onderzoeksgebieden zijn ook gesplitst in drie zeer korte video's, die eenvoudig te delen zijn op sociale media.

Het aantal volgers van het Twitter-account van het Bureau – @EUOmbudsman – nam in de loop van het jaar toe met 17 %, terwijl het aantal volgers van het LinkedIn-account met 13 % steeg. Op platforms waar het Bureau meer recent actief is geworden, zoals Instagram, nam het aantal volgers sterk toe (61 %), terwijl het aantal bezoekers van zijn pagina op Medium met 40 % toenam.

De ombudsvrouw lanceerde in oktober de prijs voor goed bestuur 2019, in vervolg op de zeer succesvolle eerste editie van de prijs, waarin projecten werden voorgedragen afkomstig van een groot aantal EU-instellingen, -organen en -instanties. Voordrachten voor de prijs kunnen door EU-medewerkers of door bedrijven, verenigingen of maatschappelijke groeperingen worden ingezonden. Bij de uitnodiging tot het indienen van voordrachten merkte de ombudsvrouw op dat "het formeel erkennen van dit werk helpt om beste praktijken onder de instellingen te delen" en dat zij hoopte dat dit



De Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly, spreekt voor een groep jonge Europeanen tijdens het Europees jongerenevenement 2018 in juni in Straatsburg.

als inspiratie zou dienen voor toekomstige projecten. De prijsuitreiking vindt plaats in juni 2019.

Het Bureau van de Europese Ombudsman was verheugd deel te nemen aan het Europees jongerenevenement 2018, dat in juni twee dagen lang duizenden jongeren in Straatsburg bijeen bracht. Diverse medewerkers namen deel aan het evenement en legden uit hoe het Bureau burgers helpt en hoe het zijn werkzaamheden op sociale media promoot. In haar toespraak herinnerde mevrouw O'Reilly jongeren aan de macht van het stemrecht. Ze moedigde hen aan om de Europese verkiezingen te zien als een kans om deze macht te gebruiken en beslissingen op EU-niveau te beïnvloeden.




European Ombudsman

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



Er zijn veel toegewijde EU-ambtenaren die een extra inspanning leveren om burgers bij te staan. Geef hun de erkenning die ze verdienen door hen voor te dragen voor onze prijs voor goed administratief gedrag 2019.




European Ombudsman

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



Het Europees jongerenevenement in Straatsburg begint: ga naar het team van de Europese Ombudsman, spreek met de ombudsvrouw, ontdek wat haar Bureau voor de burgers kan betekenen en deel je wensenlijst voor de toekomst van Europa.

3.2 Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie

3.2.1 Europees Parlement

De ombudsvrouw stelt de goede betrekkingen met het Europees Parlement zeer op prijs. De leden van het Parlement kiezen de ombudsman/vrouw, die zich inzet om mensen te helpen die problemen ondervinden met de bestuursorganen van de Unie. In 2018 sprak de ombudsvrouw de plenaire vergadering van het Parlement toe en wisselde zij van gedachten met verscheidene commissies, waaronder de commissies Verzoekschriften, Juridische Zaken, Internationale Handel, Constitutionele Zaken en Begrotingscontrole. De ombudsvrouw ontmoette voorzitter Antonio Tajani en hield besprekingen met een aantal leden van het Europees Parlement, die alle grote politieke fracties vertegenwoordigden. De ombudsvrouw ziet uit naar voortzetting van de productieve betrekkingen met het nieuw gekozen Parlement in 2019.



De ombudsvrouw overhandigt haar *Jaarverslag 2017* aan Antonio Tajani, voorzitter van het Europees Parlement.

3.2.2 Commissie Verzoekschriften

Een permanente dialoog met de commissie Verzoekschriften is essentieel om te zorgen dat de zorgen van de burgers die zich voor advies en hulp tot deze commissie of tot de ombudsvrouw richten, ook daadwerkelijk worden behandeld. Terwijl de ombudsvrouw klachten tegen de instellingen, organen en instanties van de EU behandelt, buigt de commissie Verzoekschriften zich over verzoekschriften die betrekking hebben op de werkterreinen van de EU in heel Europa. In 2018 werkte deze commissie gelijktijdig aan diverse dossiers met betrekking tot de ombudswerkzaamheden. De ombudsvrouw was verheugd te horen dat zij kon vertrouwen op krachtige steun van de commissieleden, die alle fracties vertegenwoordigen, en verheugt zich op samenwerking met de nieuw gevormde commissie.



PETI Committee Press

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

Gezamenlijk verslag van de commissie Verzoekschriften en de commissie Constitutionele Zaken van het Europees Parlement over een speciaal verslag van de Europese Ombudsman. Het heeft betrekking op het strategisch onderzoek van de ombudsvrouw naar de transparantie van de wetgevingsbesprekingen in de voorbereidende organen van de Raad van de EU. Het gezamenlijke verslag werd met 31 stemmen voor en 3 onthoudingen goedgekeurd.

3.2.3 Europese Commissie

De Europese Commissie houdt toezicht op het merendeel van de bestuurlijke werkzaamheden in de EU en staat sterk in de publieke aandacht. Als grootste EU-instelling met een enorme impact op het leven van miljoenen mensen ligt het voor de hand dat een belangrijk deel van de klachten die de ombudsvrouw ontvangt, betrekking heeft op de werkzaamheden van de Commissie. Om de zorgen van Europeanen over te brengen, heeft de ombudsvrouw in 2018 een ontmoeting gehad met voorzitter Juncker en verscheidene commissarissen. De Commissie hanteert reeds indrukwekkend hoge normen van openbaar bestuur. Op veel terreinen is echter nog verbetering nodig. Een regelmatige, open en eerlijke werkwijze tussen de diensten van beide instellingen is daarom de meest effectieve vorm van samenwerking.



Emily O'Reilly samen met Jean-Claude Juncker, voorzitter van de Europese Commissie.

3.2.4 Andere instellingen, organen en instanties

De ombudsvrouw onderhoudt ook betrekkingen met andere instellingen, organen en instanties van de EU om hun bestuurscultuur en interinstitutionele samenwerking te observeren en te ondersteunen. In 2018 onderhield de ombudsvrouw nauwe contacten met de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS), de Europese Centrale Bank (ECB), de Europese Investeringsbank (EIB), de Europese Rekenkamer (ERK) en verscheidene agentschappen. Sterke banden met alle instellingen, organen en instanties van de EU zijn een belangrijk onderdeel van de strategie "Op weg naar 2019" van de ombudsvrouw om te komen tot een opener en dienstgerichter EU-bestuur ten behoeve van alle inwoners van Europa.



European Court of Auditors

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



Dank u, Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly, voor uw eerste bezoek aan de Europese Rekenkamer. Er vond een vruchtbare gedachtewisseling plaats met de voorzitter en leden van de Rekenkamer, en er was een presentatie voor de medewerkers, met een vraag- en antwoordsessie. In de kern wordt er door beide EU-instellingen goed bestuurd, hetgeen van cruciaal belang is om het vertrouwen van de burgers te behouden.

3.2.5 Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap

Als lid van het [EU-kader](#) voor het [Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap](#) beschermt, bevordert en monitort de ombudsvrouw de tenuitvoerlegging van dit verdrag. In september nam de ombudsvrouw het voorzitterschap van het EU-kader voor een jaar over.

In haar strategisch onderzoek naar de behandeling van personen met een handicap in het kader van het [gemeenschappelijk stelsel van ziektekostenverzekering \(GSZV\)](#) van de EU, heeft de ombudsvrouw de Commissie [aanbevolen](#) de GSZV-bepalingen te herzien om naleving van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap te waarborgen. De ombudsvrouw signaleerde voorts een aantal systemische problemen met betrekking tot de bescherming van de rechten van personen met een handicap en deed een aantal voorstellen. Ook bracht de ombudsvrouw een [verslag](#) uit over haar raadpleging gericht aan verenigingen van EU-medewerkers met een handicap – of hun familieleden met een handicap – en het Europees Gehandicaptenforum.

De ombudsvrouw sloot haar strategisch onderzoek naar de [toegankelijkheid van de websites van de Commissie](#) en onlinetools voor personen met een handicap af. Zij was tevreden dat de Commissie stappen ondernam om de toegankelijkheid van de websites te verbeteren en deed daartoe [een aantal voorstellen](#), onder meer dat de Commissie voor een breed scala aan websites webinhoud zou aanbieden in toegankelijke vormen die aan hogere internationale normen voldoen, een actieplan voor webtoegankelijkheid zou goedkeuren, en verplichte opleidingen over webtoegankelijkheid zou invoeren voor alle medewerkers die aan websites werken.

In december heeft de ombudsvrouw aanbevelingen gedaan in een gezamenlijk onderzoek naar twee klachten betreffende de [toegankelijkheid van de selectieprocedures van het Europees Bureau voor personeelsselectie \(EPSO\) voor visueel gehandicapte kandidaten](#). Zij [vroeg](#) EPSO ervoor te zorgen dat zijn onlineaanvraagformulier voor selectieprocedures volledig voldoet aan de toegankelijkheidseisen voor visueel gehandicapte kandidaten. Ook riep de ombudsvrouw op tot een tijdige invoering van hulptechnologieën voor kandidaten tijdens de computerondersteunde tests, die plaatsvinden in testcentra over de hele wereld.

Naar aanleiding van haar onderzoek op eigen initiatief naar de eerbiediging van grondrechten bij de tenuitvoerlegging van het cohesiebeleid van de EU, wendde de ombudsvrouw zich [schriftelijk](#) tot de Commissie over het vereiste dat lidstaten over effectieve klachtenprocedures moeten beschikken met betrekking tot de Europese structuur- en investeringsfondsen. Zij vroeg bijvoorbeeld welke stappen de Commissie heeft ondernomen om lidstaten te helpen bij het opzetten van dergelijke mechanismen en hoe gecontroleerd wordt of de lidstaten deze verplichting naleven.

De ombudsvrouw wendde zich ook schriftelijk tot de Commissie met betrekking tot Europese scholen en kinderen met een handicap. Ze vroeg de Commissie de noodzakelijke stappen te ondernemen om ervoor te zorgen dat ouders van kinderen met speciale onderwijsbehoeften die niet op Europese scholen terecht kunnen, geen bijdrage hoeven te leveren aan de onderwijskosten van hun kinderen.



European Ombudsman

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

Aanbeveling: De EU dient "ernstige ziekte" bij personeel met een handicap te erkennen in overeenstemming met de aanbevelingen van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap.

3.3 Europees netwerk van ombudsmannen

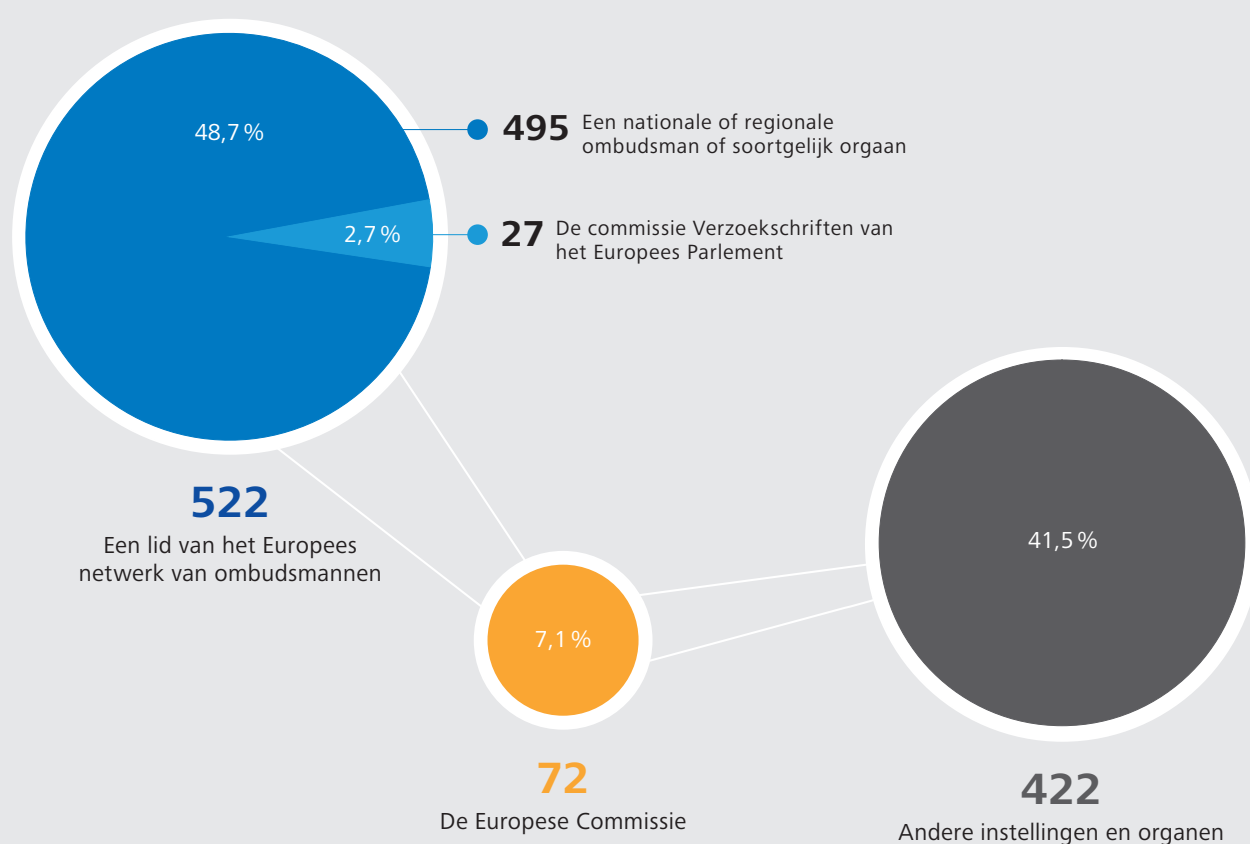


De panelleden van de eerste sessie van het in 2018 gehouden congres van het Europees netwerk van ombudsmannen (van links naar rechts): Emily O'Reilly, Europese ombudsvrouw; Andreas Pottakis, Griekse ombudsman; Georges Dassis, voorzitter van het Europees Economisch en Sociaal Comité; Shada Islam, moderator; Reinier van Zutphen, nationale ombudsman van Nederland; Ulrike Guérot, hoogleraar Europees beleid en onderzoek naar democratie; en Adam Bodnar, ombudsman van Polen.

Het belangrijkste evenement voor het Europees netwerk van ombudsmannen (ENO) – dat bestaat uit 96 kantoren in 36 Europese landen en de commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement – was een congres in maart waar het hele netwerk was vertegenwoordigd, evenals in Brussel gevestigde organisaties en journalisten. In de openingssessie ging het over een thema dat centraal staat in het werk van elke ombudsman – hoe creëer je een samenleving die eerlijk is en aan alle burgers plaats biedt. Mevrouw O'Reilly gaf de aanzet door er bij de ombudsmannen op aan te dringen de onlangs overeengekomen Europese pijler van sociale rechten tot realiteit te maken. Het belangrijkste discussiepunt

betroef de vraag hoe ombudsmannen beter zouden kunnen samenwerken om sociale rechtvaardigheid te bevorderen, hoe het EU-beleid in de nationale context past en hoe een toekomstige EU eruit zou kunnen zien. Onderwerp van een latere discussie was de vraag hoe ombudsinstellingen, soms samenwerkend met andere instanties zoals het door de EU gefinancierde netwerk Solvit, burgers kunnen helpen die problemen ondervinden omdat een Europese wet niet correct wordt gehandhaafd. Verscheidene ombudsmannen-/vrouwen vestigden de aandacht op grensoverschrijdende kwesties, zoals problemen met sociale uitkeringen.

Klachten overgedragen aan andere instellingen en organen;
klagers die in 2018 door de Europese Ombudsman zijn
geadviseerd om contact op te nemen met andere instellingen
en organen (in totaal 1 016)





Congres van het Europees netwerk van ombudsmannen in 2018.

Als vervolg op het congres in maart organiseerde het Bureau van de Europese Ombudsman een seminar in Brussel voor verbindingsfunctionarissen en communicatiedeskundigen uit het netwerk. Bekeken werd hoe de ENO-samenwerking kan worden verdiept. Er werd gesproken over beste praktijken om met burgers in de hyperverbonden wereld van vandaag om te gaan, en er werd nagedacht over welke lessen kunnen worden getrokken uit de OESO-enquête over de rol van ombudsinstellingen in een open overheid.

Het ENO is zich blijven richten op parallelle onderzoeken en initiatieven bij geïnteresseerde bureaus van ombudsmannen. Begin 2018 sloot de ombudsvrouw een strategisch initiatief af waarin de tenuitvoerlegging van een Europese wet (Verordening (EG) nr. 1005/2009) inzake stoffen die de ozonlaag afbreken, werd onderzocht. In haar slotbrief merkte mevrouw O'Reilly op dat de Commissie de lidstaten nog niet had bijgestaan bij hun nalevingscontroles, ook al heeft zij het recht daartoe uit hoofde van deze specifieke wet. Verscheidene nationale ombudsmannen gaven een overzicht van de wijze waarop de EU-wetgeving in eigen land wordt toegepast.

Een ander initiatief waarbij samenwerking met nationale ombudsmannen een rol speelde, betrof de mate waarin de Commissie evalueert of nationale exportkredietinstellingen (nationale instanties die financiële steun verlenen aan bedrijven die zakendoen in risicovolle markten) voldoen aan de Europese regels inzake mensenrechten en milieuaangelegenheden. De nationale ombudsmannen werd gevraagd naar hun standpunt in deze kwestie. Het onderzoek, dat volgde op een klacht van een internationale coalitie van ngo's, resulteerde in een [aanbeveling](#), aangezien de ombudsvrouw vaststelde dat de jaarlijkse beoordeling door de Commissie van dergelijke agentschappen ontoereikend was. De zaak was ook onderwerp van een hoorzitting door de commissie Internationale Handel in het Europees Parlement, waarin de EP-leden het standpunt van de ombudsvrouw ondersteunden. De Commissie stemde ermee in haar aanbeveling op te volgen en de ombudsvrouw vroeg de Commissie bij de afsluiting van het onderzoek om over een jaar een voortgangsverslag uit te brengen.

De procedure voor verzoeken, waarbij het Bureau van de Europese Ombudsman ENO-leden bijstaat door informatie over EU-wetgeving te vergaren van deskundigen bij EU-instellingen, bleef een waardevolle informatiebron voor ENO-leden. Een zo'n verzoek was afkomstig van het bureau van de Spaanse ombudsman, dat zich schriftelijk tot de Europese Ombudsman wendde over de door Frontex gecoördineerde gezamenlijke terugkeeroperaties. Het Spaanse bureau signaleerde bepaalde problemen, bijvoorbeeld dat de gerepatrieerde personen niet op de hoogte waren van het bestaan van een klachtenprocedure, en dat de procedure niet beschikbaar was op papier, noch in de juiste taal (in dit geval Spaans). Het verzoek leidde ertoe dat Frontex het formulier beschikbaar maakte op zijn website en in gedrukte vorm, en voor een vertaling zorgde naar het Spaans, Russisch, Servisch en Albanees.

Mevrouw O'Reilly bleef de bureaus van haar nationale collega's regelmatig bezoeken en reisde in februari af naar Griekenland, waar ze werd ontvangen door ombudsman Andreas Pottakis. Als onderdeel van het bezoek ontmoette mevrouw O'Reilly diverse leden van de Griekse regering en sprak zij met lokale belanghebbenden en journalisten over haar werk op het gebied van transparantie en verantwoording in de EU. Ze bezocht tevens het vluchtelingenkamp Elaionas nabij Athene.



European Ombudsman

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



Wat is de rol van ombudsinstituten in een open overheid? Hoe kunnen zij regeringen ertoe bewegen transparanter te zijn? We hebben samen met de OESO een enquête gehouden, die we nu presenteren en die u kunt vinden op de website van het congres van het Europese netwerk van ombudsmannen 2018.



Gundi Gadesmann

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



De Europese ombudsvrouw ontmoet de Griekse ombudsman, Andreas Pottakis, en zijn team in Athene om te praten over nauwere samenwerking en beste praktijken in de behandeling van klachten.

3.4 De ombudsvrouw bezoekt Washington D.C.



De Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly, tijdens een vergadering met de directeur van het Office of Congressional Ethics, Omar Ashmawy, in Washington D.C.

In december 2018 ging de ombudsvrouw op dienstreis naar Washington D.C., waar zij zeer uiteenlopende Amerikaanse beleidsmakers, toezichtsinstanties, ngo's, denktanks, academici en andere gesprekspartners ontmoette om inzicht te krijgen in de normen en regels op het gebied van ethiek, transparantie en verantwoording die gelden binnen de Amerikaanse regering en het Congres, en hoe deze ten uitvoer worden gelegd. Zij sprak met verschillende Amerikaanse instanties over kwesties als draaideurconstructies, lobbyen, bescherming van klokkenluiders en de Amerikaanse wet op de vrijheid van informatie. Mevrouw O'Reilly ontmoette leden van het Congres, inspecteurs-generaal en speciale adviseurs en hield een [toespraak](#) over populisme en het publieke vertrouwen bij het German Marshall Fund.



EPWashingtonDC

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



De Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly, en journalist Edward G. Luce in gesprek over populisme en vertrouwen in Europa bij het German Marshall Fund in Washington D.C. Europa is een gemakkelijke zondebok voor populistische politici. Verantwoordelijke en transparante instellingen zijn belangrijker dan ooit.

4

Zaken en klachten:
hoe kunnen wij de
burger van dienst zijn?



De fundamentele taak van de Europese Ombudsman is ervoor te zorgen dat de bestuursorganen van de EU het algemeen belang dienen, en hulp te verlenen aan degenen die problemen ondervinden met EU-instellingen. Hoewel de ombudsvrouw op eigen initiatief onderzoek mag verrichten om het algemeen belang te dienen, zijn de werkzaamheden van haar Bureau grotendeels gebaseerd op klachten van individuen, academici, bedrijven en andere organisaties.

Het Bureau van de Europese Ombudsman streeft voortdurend naar verbetering van zijn werkmethoden, zodat het zo flexibel en efficiënt mogelijk hulp kan bieden aan degenen die daarom vragen. Dit was een leidend beginsel dat ten grondslag lag aan de herziene uitvoeringsbepalingen voor de behandeling van klachten, die inmiddels goed verankerd zijn.

De nieuwe website van de Europese Ombudsman, die in 2018 live ging, heeft ook een herziene en gebruikersvriendelijke interface voor potentiële klagers. Net als bij het divers samengestelde team van zaakbehandelaars, weerspiegelt de nieuwe website van het Bureau ook het commitment om hulpzoekenden in alle 24 officiële talen van de EU van dienst te zijn.


Een ander nieuw initiatief, dat formeel in 2018 is gestart, is de versnelde procedure van de Europese Ombudsman voor de behandeling van klachten over de toegang van het publiek tot documenten die in het bezit zijn van de EU-instellingen. Gezien het vaak zeer tijdsgevoelige karakter van deze klachten is besloten tot deze flexibelere en meer gestroomlijnde aanpak van deze klachten.

Bij de behandeling van dergelijke klachten neemt het Bureau van de Europese Ombudsman nu in een eerder stadium in het proces contact op met de instelling, waar nodig. Het algemene doel is om binnen 40 dagen tot een besluit te komen.



European Ombudsman

Have you faced difficulties while trying to access EU documents? We have launched a new 'Fast-Track' procedure for access to documents complaints <http://europa.eu/!fN66Rh>

Help in accessing EU documents faster
European Ombudsman 'Fast-Track'



Bent u tegen problemen aangelopen toen u probeerde toegang te krijgen tot EU-documenten? We hebben een nieuwe, versnelde procedure ingevoerd voor klachten over toegang tot documenten.

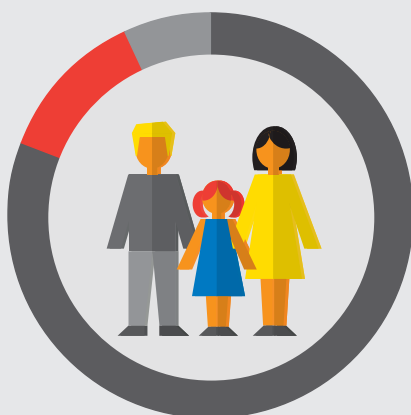
4.1 Type en herkomst van de klachten

4.1.1 Overzicht van klachten en strategische onderzoeken

Adviezen, klachten en onderzoeken in 2018

17 996

Burgers die de Europese Ombudsman in 2018 heeft geholpen



14 596

Via de interactieve gids op de website van de Ombudsman gegeven adviezen

2 180

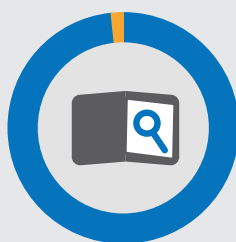
In 2018 behandelde nieuwe klachten

1 220

Verzoeken om informatie die door de diensten van de Ombudsman zijn beantwoord

490

Door de Europese Ombudsman in 2018 geopende onderzoeken



482

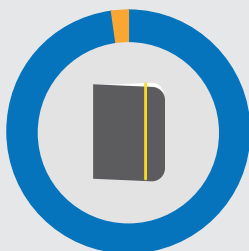
Onderzoeken geopend op basis van klachten

8

Op eigen initiatief geopende onderzoeken

545

Door de Europese Ombudsman in 2018 afgesloten onderzoeken



534

Afgesloten onderzoeken die op basis van klachten waren geopend

11

Afgesloten onderzoeken die op eigen initiatief waren geopend

Het overgrote deel van de werkzaamheden van het Bureau betreft zaken naar aanleiding van klachten, maar de ombudsvrouw verricht ook bredere strategische onderzoeken en neemt initiatieven wanneer daar naar haar oordeel aanleiding toe bestaat. Deze zaken worden door de ombudsvrouw op eigen initiatief in onderzoek

genomen, hetzij wanneer een systemisch probleem isesignaleerd dat in het algemeen belang moet worden onderzocht, hetzij wanneer een of meer klachten over een probleem met een systemische relevantie zijn ontvangen.

Strategische werkzaamheden in 2018

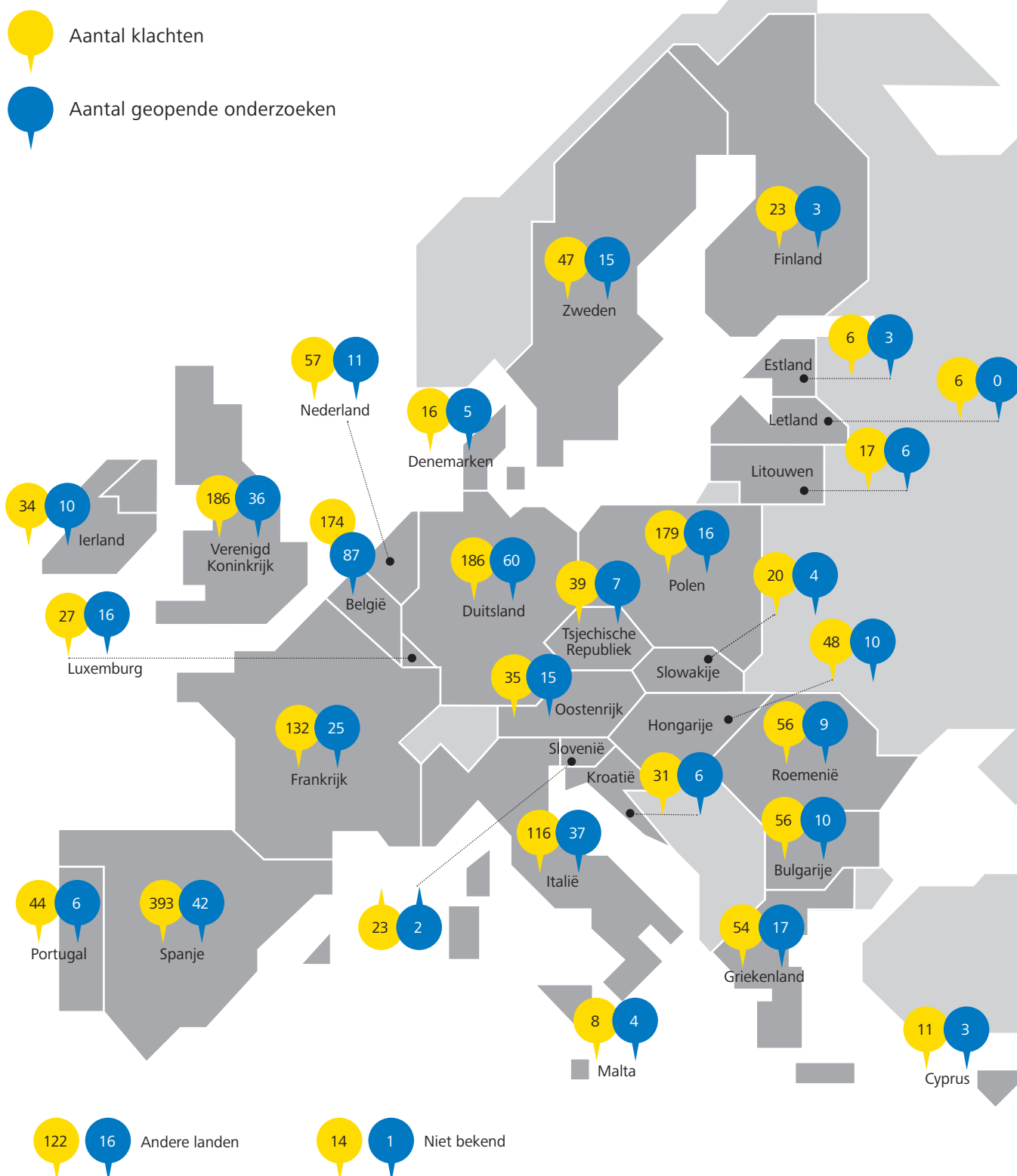
Strategische onderzoeken in 2018



In 2018 geopende strategische initiatieven (verzoeken om opheldering, geen formele onderzoeken)



Herkomst van door de Europese Ombudsman in 2018 geregistreerde klachten en geopende onderzoeken



4.1.2 Klachten buiten het mandaat van de Europese Ombudsman

In 2018 verwerkte de ombudsvrouw 1 300 klachten die buiten haar mandaat vielen, voornamelijk omdat zij geen betrekking hadden op de werkzaamheden van een instelling of orgaan van de EU.

Deze klachten hadden voornamelijk betrekking op problemen die klagers ondervonden bij nationale of regionale overheidsinstanties, nationale of internationale rechtbanken en particuliere entiteiten. De klachten gingen over kwesties met betrekking tot consumentenbescherming (bijvoorbeeld bij banken en luchtvaartmaatschappijen), sociale zekerheid en gezondheidszorg, belastingen of visumaanvragen. Verder wendden burgers zich soms abusievelijk tot de Europese Ombudsman omdat ze denken dat deze organisatie een beroepsinstantie is met rechtsmacht over nationale of regionale ombudsinstellingen.

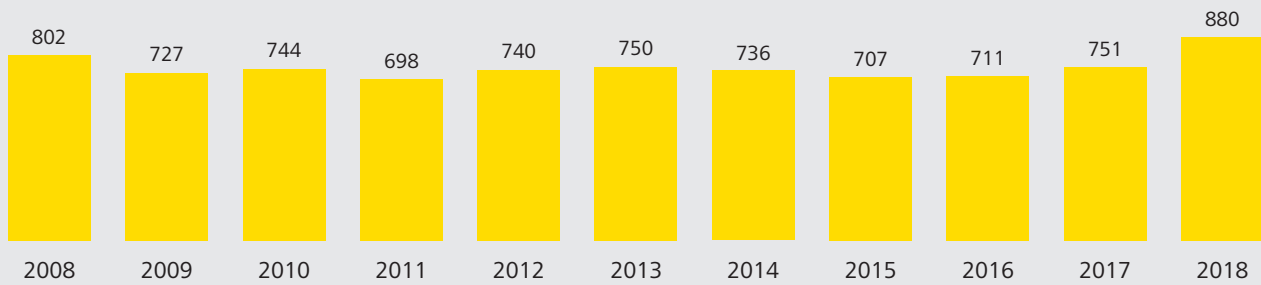
In 2018 ontving de ombudsvrouw een groot aantal klachten over drie vergelijkbare kwesties (meer dan tien per kwestie) die buiten haar mandaat vielen, namelijk tijdelijke contracten voor artsen in Spanje, een administratieve geldboete die door de Italiaanse autoriteiten werd geheven wegens het ontbreken van een niet-overdraagbaarheidclausule op cheques, en repressief politieoptreden in Roemenië.

Bepaalde klachten, ofschoon gericht tegen een EU-instelling of EU-orgaan, vielen ook buiten haar mandaat, aangezien deze betrekking hadden op politieke kwesties, de wetgevende werkzaamheden van het Europees Parlement of de gerechtelijke activiteiten van het Hof van Justitie van de Europese Unie.

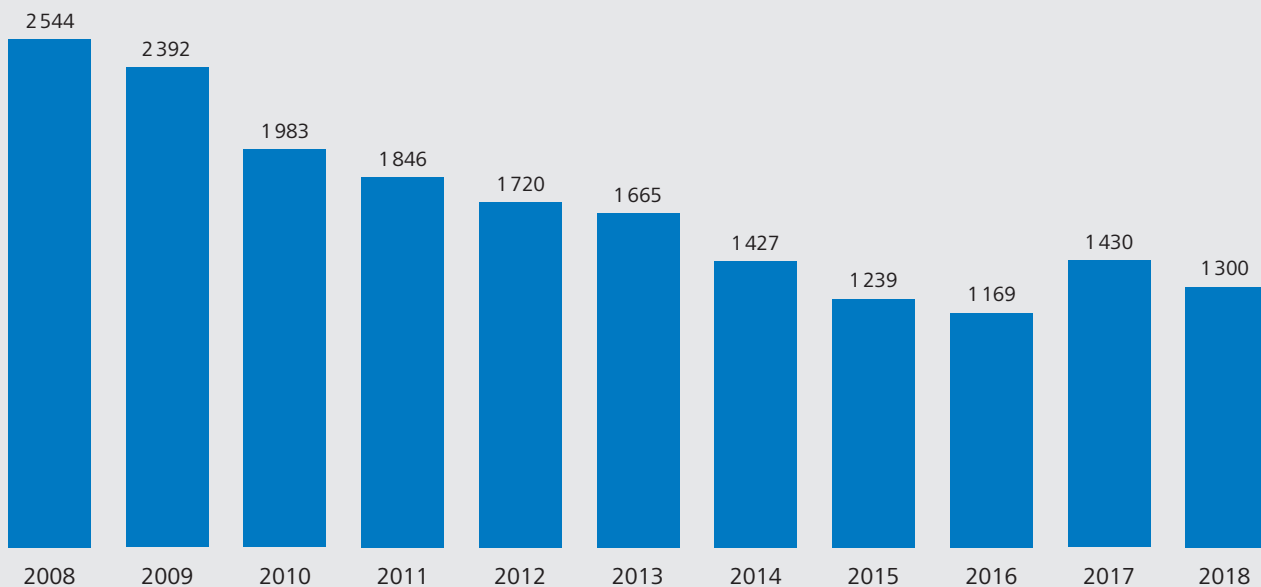
In al deze gevallen kregen de hulpzoekenden antwoord in hun eigen taal, met een toelichting op het mandaat van de Europese Ombudsman en advies, voor zover mogelijk, over andere instanties die zouden kunnen helpen. Met instemming van de klager heeft de ombudsvrouw ook klachten doorgegeven aan leden van het Europees netwerk van ombudsmannen (ENO).

Klagers die ontevreden waren over specifieke EU-wetgeving, werd meestal geadviseerd zich tot de commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement te wenden. Degenen die kwesties aan de orde stelden over de tenuitvoerlegging van EU-wetgeving, werden doorverwezen naar nationale of regionale ombudsmannen of naar EU-netwerken zoals Solvit en Uw Europa – Advies. Als alternatief werden klagers gewezen op de mogelijkheid om een klacht over inbreuk in te dienen bij de Europese Commissie.

Aantal klachten binnen het mandaat van de Europese Ombudsman 2008-2018

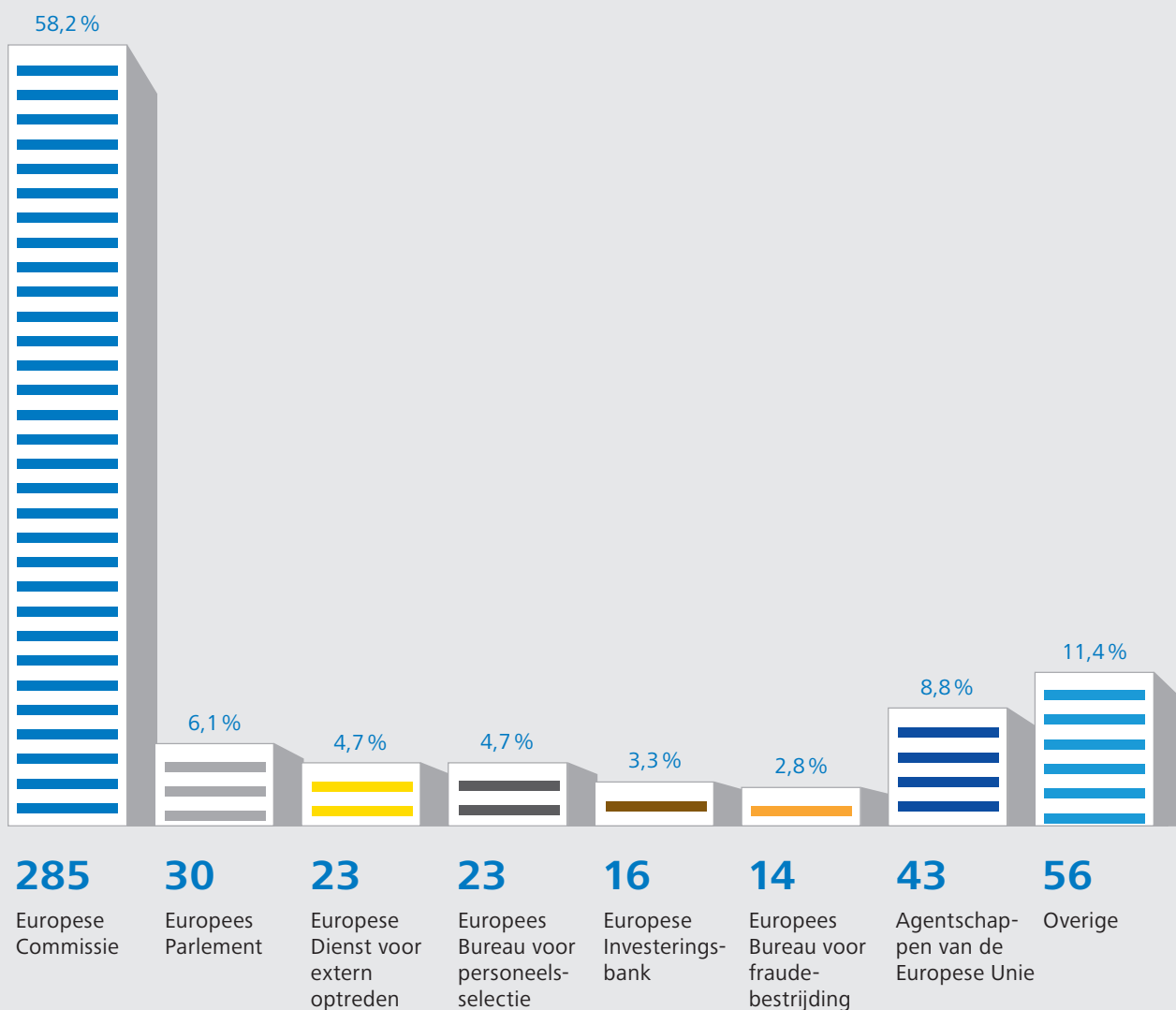


Aantal klachten buiten het mandaat van de Europese Ombudsman 2008-2018



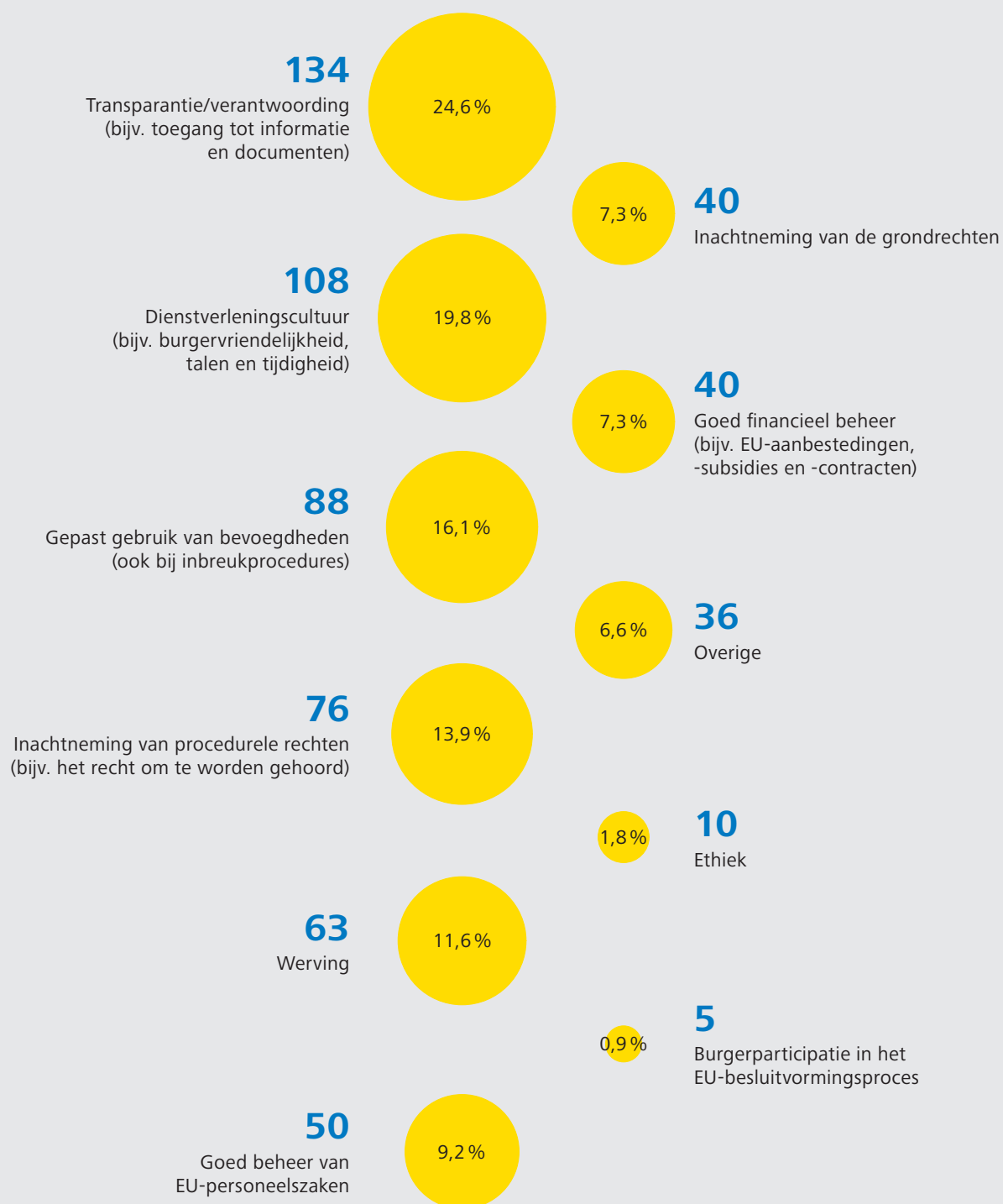
4.2 Tegen wie?

De door de Europese Ombudsman in 2018 verrichte onderzoeken betroffen de volgende instellingen



4.3 Waarover?

Door de Europese Ombudsman in 2018 afgesloten onderzoeken



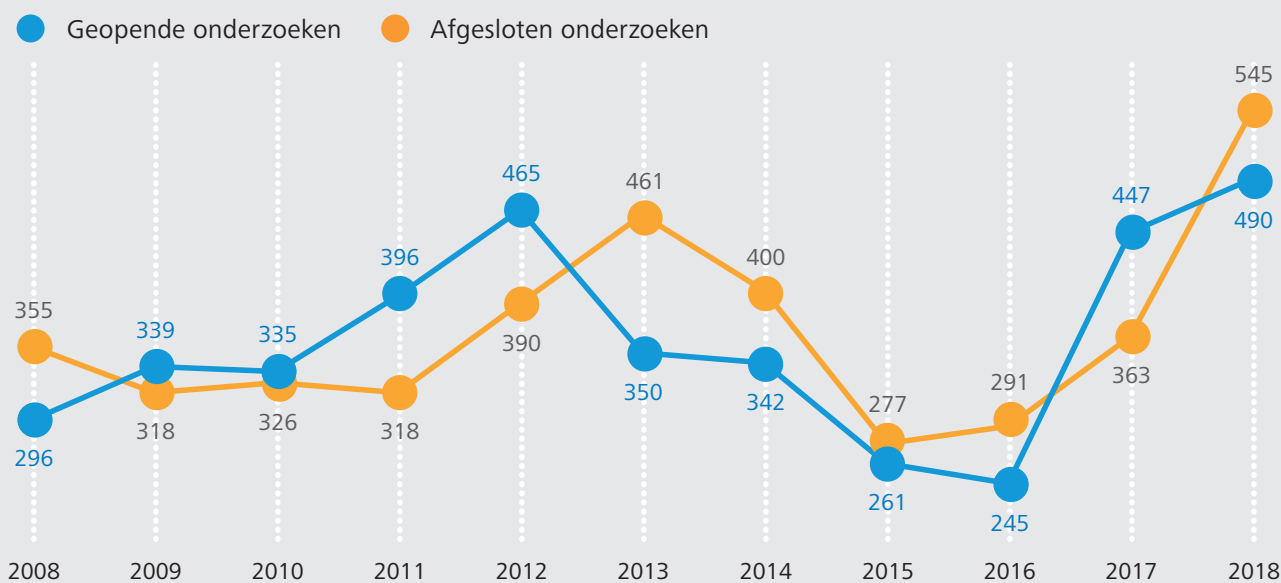
NB: In sommige zaken werden onderzoeken met twee of meer onderwerpen afgesloten. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.

4.4 Behaalde resultaten

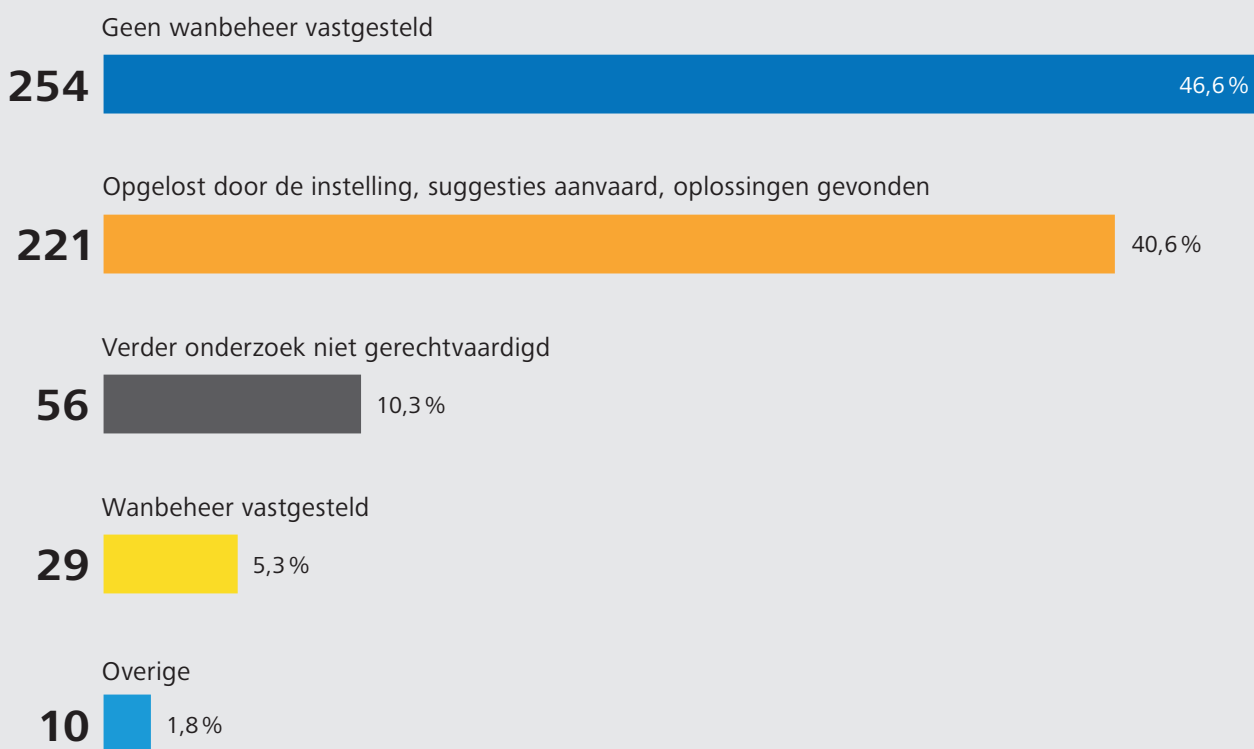
Door de Europese Ombudsman ondernomen actie naar aanleiding van in 2018 behandelde nieuwe klachten



Ontwikkeling van het aantal onderzoeken door de Europese Ombudsman

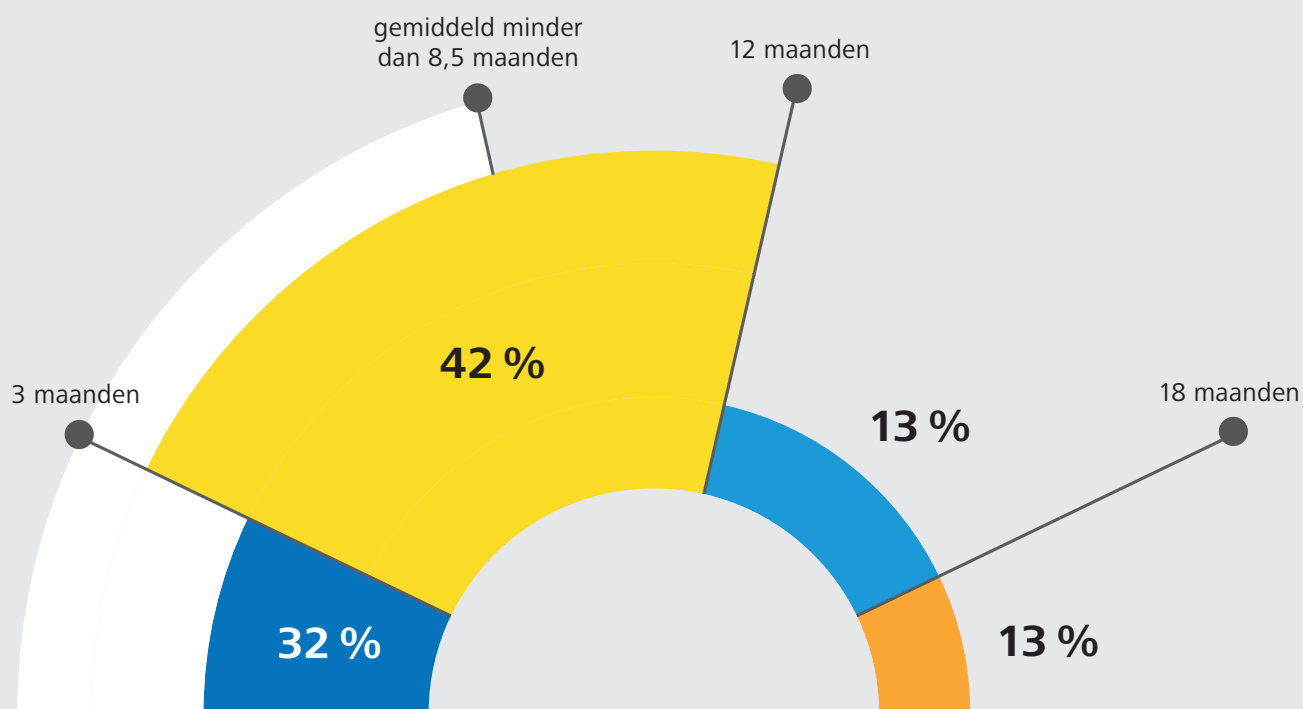


Resultaten van de door de Europese Ombudsman in 2018 afgesloten onderzoeken



NB: In sommige zaken werden onderzoeken op twee of meer gronden afgesloten. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.

Duur van de onderzoeken in zaken die in 2018 door de Europese Ombudsman zijn afgesloten



- Zaken die binnen 3 maanden zijn gesloten
- Zaken die binnen 3 tot 12 maanden zijn gesloten
- Zaken die binnen 12 tot 18 maanden zijn gesloten
- Zaken die na meer dan 18 maanden zijn gesloten¹

1. In sommige ingewikkelde zaken waren meerdere raadgegingsrondes met de klager en de betrokken instelling noodzakelijk; de nieuwe uitvoeringsbepalingen zullen de lengte van de procedure naar verwachting reduceren.

4.5 Naleving van de voorstellen van de ombudsvrouw

In het kader van onderzoeken kan de ombudsvrouw voorstellen doen aan de instellingen en organen van de EU over hoe zij een probleem kunnen aanpakken of hun bestuurlijke praktijken kunnen verbeteren. Deze voorstellen kunnen de vorm aannemen van oplossingen, aanbevelingen en suggesties.

Elk jaar analyseert de ombudsvrouw uitgebreid hoe instellingen reageren op voorstellen die zij heeft gedaan in onderzoeken die in het voorafgaande jaar werden afgesloten. Deze analyse, waarin nalevingspercentages en andere concrete voorbeelden zijn opgenomen om de impact en relevantie van haar werkzaamheden aan te tonen, wordt gepubliceerd in het jaarlijkse verslag *Putting it right?*.

In 2017 voldeden de EU-instellingen in 81 % van de gevallen aan de voorstellen van de ombudsvrouw, een lichte daling ten opzichte van de 85 % in 2016. De instellingen reageerden positief op 80 van de 99 verbeteringsvoorstellen van de ombudsvrouw. In 148 andere gevallen concludeerde de ombudsvrouw dat de instellingen stappen hadden ondernomen om hun werkpraktijken te verbeteren. 8 van de 14 instellingen hadden een nalevingspercentage van 100 %, terwijl de Europese Commissie – waarover het leeuwendeel van de zaken gaat – een nalevingspercentage had van 76 %.

Het verslag voor 2018 zal eind 2019 beschikbaar zijn.

5

Middelen

5.1 Begroting

De begroting van de Europese Ombudsman vormt een afzonderlijke afdeling in de begroting van de Europese Unie. De begroting is onderverdeeld in drie titels. Salarissen, toelagen en andere uitgaven voor personeel zijn ondergebracht in titel 1. Titel 2 betreft gebouwen, meubilair, materieel en diverse huishoudelijke uitgaven. Titel 3 bevat de uitgaven die voortvloeien uit de algemene taken van de instelling. De begrotingskredieten in 2018 bedroegen 10 837 545 EUR.

Om een doeltreffend beheer van de middelen te waarborgen, controleert de intern controleur van het Bureau van de Europese Ombudsman op gezette tijden de interne controlesystemen en de financiële verrichtingen. Net zoals de andere EU-instellingen wordt ook de Ombudsman gecontroleerd door de Europese Rekenkamer.

5.2 Gebruik van middelen

Elk jaar stelt de Ombudsman een [beheerplan](#) op waarin concrete acties worden beschreven die het Bureau verwacht te nemen om uitvoering te geven aan de doelstellingen en prioriteiten van de vijfjarenstrategie van de Ombudsman „[Op weg naar 2019](#)”. Het beheerplan voor 2018 is het vierde plan dat op deze strategie is gebaseerd.

De instelling beschikt over hooggekwalificeerde en meertalige medewerkers. Hierdoor kunnen klachten wegens wanbeheer in de 24 officiële EU-talen worden behandeld en kan de bewustmaking van het werk van de Ombudsman in de gehele EU worden vergroot. In 2018 had de Ombudsman in totaal 65 medewerkers.



Cesira D'Aniello, secretaris-generaal van het Bureau van de Europese Ombudsman.

In september 2018 trad Cesira D'Aniello toe tot het Bureau als secretaris-generaal, ter vervanging van Beate Gminder, die een nieuwe functie ging vervullen bij de Europese Commissie.

Gedetailleerde informatie over de organisatiestructuur van het Bureau van de Ombudsman en de taken van de verschillende afdelingen is beschikbaar op zijn [website](#).

Hoe men zich tot de Europese Ombudsman kan wenden

Telefonisch

+33 (0)3 88 17 23 13

Per e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Onze kantoren



Straatsburg

Postadres

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

Bezoekadres

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

Online

Website: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

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

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Brussel

Postadres

Médiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Bezoekadres

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

Dit *jaarverslag* is gepubliceerd op het internet:
www.ombudsman.europa.eu

© Europese Unie, 2019

Alle foto's en afbeeldingen © Europese Unie, met uitzondering van de omslag (© Anthony SEJOURNE/iStock).
Reproductie voor onderwijskundige en niet-commerciële doeleinden is toegestaan, mits de bron wordt vermeld.

Gezet in FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-026-5	ISSN 1680-3876	doi:10.2869/74346	QK-AA-19-001-NL-C
PDF	ISBN 978-92-9483-001-2	ISSN 1680-3981	doi:10.2869/303056	QK-AA-19-001-NL-N
HTML	ISBN 978-92-9483-051-7	ISSN 1680-3981	doi:10.2869/468087	QK-AA-19-001-NL-Q

Neem contact op met het kantoor van de Europese Ombudsman als u een groteletterversie van deze publicatie wenst.