



**Missieverklaring** De Europese Ombudsman zoekt billijke oplossingen voor klachten tegen instellingen van de Europese Unie, moedigt transparantie aan en bevordert een administratieve cultuur van dienstverlening. Hij tracht vertrouwen te wekken via dialoog tussen burgers en de Europese Unie en de hoogste gedragsnormen binnen de instellingen van de Unie te stimuleren.



Europese  
Ombudsman

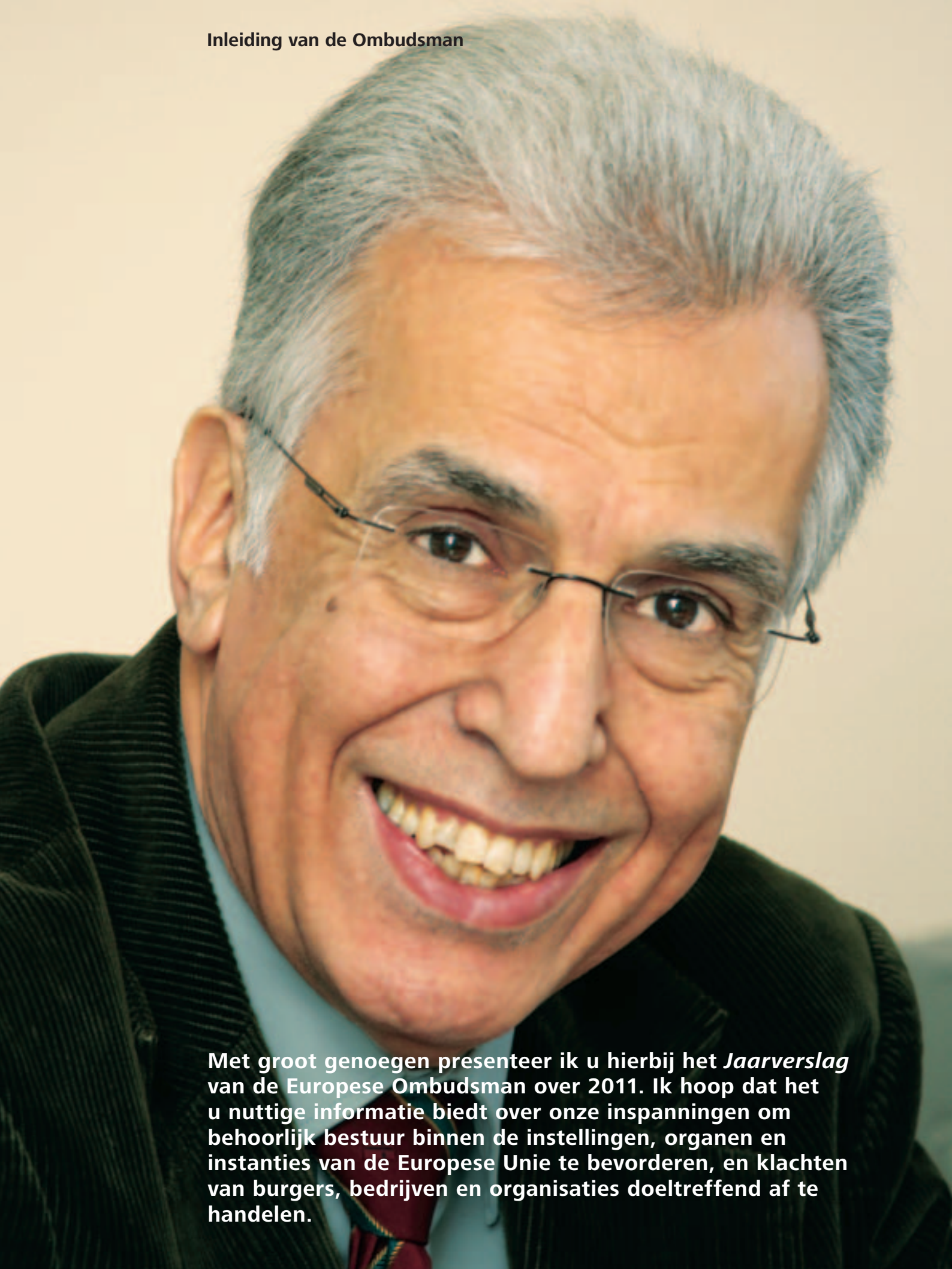
**Jaarverslag  
2011**





## Inhoudsopgave

<b>Inleiding van de Ombudsman</b>	<b>4</b>
<b>1 Klachten en onderzoeken</b>	<b>13</b>
1.1 Het mandaat en de procedures van de Ombudsman	14
1.2 Overzicht van de onderzochte klachten in 2011	21
1.3 Analyse van geopende onderzoeken	27
1.4 Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman	30
1.5 Voorbeeldzaken die een model voor optimale praktijken vormen	37
1.6 Thematische analyse van afgesloten onderzoeken	40
1.7 Doorverwijzingen en advies	60
<b>2 Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden</b>	<b>63</b>
2.1 Betrekkingen met de instellingen, organen en instanties van de Europese Unie	64
2.2 Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen	67
2.3 Betrekkingen met andere belanghebbenden	71
<b>3 Middelen</b>	<b>77</b>
3.1 Personeel	78
3.2 Begroting	80
3.3 Gebruik van middelen	81
<b>Hoe kan men de Europese Ombudsman contacteren</b>	<b>82</b>

**Inleiding van de Ombudsman**

Met groot genoegen presenteer ik u hierbij het *Jaarverslag* van de Europese Ombudsman over 2011. Ik hoop dat het u nuttige informatie biedt over onze inspanningen om behoorlijk bestuur binnen de instellingen, organen en instanties van de Europese Unie te bevorderen, en klachten van burgers, bedrijven en organisaties doeltreffend af te handelen.



Het verslag begint met dit overzicht van de hoogtepunten van de instelling in 2011. In hoofdstuk 1 wordt een uitgebreide beschrijving gegeven van het behandelen van klachten en het instellen van onderzoeken door de Ombudsman. Tevens krijgt u een uiteenzetting van het mandaat van de Ombudsman en de procedures die daarbij worden gevolgd. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de betrekkingen van de Ombudsman met de overige instellingen, organen en instanties van de EU,<sup>1</sup> met de nationale, regionale en lokale ombudsmannen in Europa, en met andere belangrijke belanghebbenden. Tot slot worden in hoofdstuk 3 gedetailleerde gegevens over het personeel en de begroting van de Ombudsman gepresenteerd.

## In 2011 meer dan 22 000 burgers direct geholpen

Een van de algemene doelstellingen binnen de strategie voor het mandaat 2009-2014 van de Europese Ombudsman<sup>2</sup> is ervoor zorgen dat de EU-burgers ten volle gebruik kunnen maken van hun rechten. Het jaar 2011 is in dit opzicht een succesvol jaar geweest, gezien het feit dat de Ombudsman ruim 22 000 burgers rechtstreeks van dienst heeft kunnen zijn. Hiertoe behoren burgers die bij ons een klacht hadden ingediend (wij hebben in dat jaar 2 510 klachten afgehandeld), burgers die een antwoord op hun informatieverzoek ontvingen (1 284), en burgers die informatie verkregen via de interactieve gids op onze website (18 274). De afname van het totale aantal bij de Europese Ombudsman ingediende klachten, voor het derde opeenvolgende

jaar, is wederom een weerspiegeling van het feit dat deze gids een succes is. De cijfers bereikten in 2008 een piek van 3 406 klachten om vervolgens te dalen naar 2 510 in 2011, voornamelijk doordat minder mensen om de verkeerde reden een klacht bij de Ombudsman indienen. Ze weten nu direct zelf al het juiste rechtsmiddel te vinden.

### Burgers die de Europese Ombudsman in 2011 heeft geholpen

Klachten geregistreerd in 2011	2 510
Adviezen verstrekt via de interactieve gids op de website van de Ombudsman	18 274
Verzoeken om informatie die door de diensten van de Ombudsman zijn beantwoord	1 284

Wanneer burgers zich tot de Ombudsman wenden met een klacht die zij eigenlijk elders hadden moeten indienen, trachten wij hen door te verwijzen of de zaak over te dragen. In ruim 65 % van de klachten die in 2011 in behandeling werden genomen, kon de Europese Ombudsman de klager van dienst zijn door een onderzoek in te stellen naar de zaak, door de klacht over te dragen aan een bevoegd orgaan of door de klager te adviseren tot welke instantie hij zich het beste zou kunnen wenden. Ruim 50 % van de klachten viel binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen<sup>3</sup>. Hiervan viel iets meer dan de helft (27 %) binnen het mandaat van de Europese Ombudsman.

Een speciale Eurobarometer in 2011 over de rechten van burgers en het functioneren van de EU-bestuursorganen<sup>4</sup> bevestigde

1. Met de term 'instelling' wordt in dit verslag korthedshalve verwezen naar alle instellingen, organen en instanties van de EU.

2. Het strategiedocument is beschikbaar in 23 talen op de website van de Ombudsman: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. Het Netwerk bestaat momenteel uit meer dan 90 bureaus in 32 landen. Het omvat de nationale en regionale ombudsmannen en soortgelijke organen van de lidstaten van de Europese Unie, de kandidaat-lidstaten, andere landen in de Europese Economische Ruimte en/of het Schengengebied, alsook de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.

4. Ten behoeve van deze speciale Eurobarometer, waartoe het Europees Parlement en de Ombudsman opdracht hadden gegeven, heeft TNS Opinion & Social in februari en maart 2011 persoonlijke interviews gehouden met 27 000 burgers uit de 27 EU-lidstaten. De samenvatting door de Ombudsman van de speciale Eurobarometer, de volledige tekst van de speciale Eurobarometer en informatiebladen voor elke EU-lidstaat zijn beschikbaar op: <http://www.ombudsman.europa.eu/nl/press/statistics.faces>

## Inleiding van de Ombudsman

de waarde die burgers hechten aan hun grondrecht om een klacht bij de Europese Ombudsman in te dienen. Het enige wat de burgers nog belangrijker vonden was het recht op vrij verkeer en verblijf in de Unie en het nieuwe recht op behoorlijk bestuur zoals neergelegd in het Handvest van de grondrechten van de EU. De antwoorden op de enquête versterken de rol van de Ombudsman als cruciale conflictbemiddelaar tussen de Europese instellingen en de burgers.

### Contact zoeken met burgers en andere belanghebbenden

Een meerderheid van de respondenten op de speciale Eurobarometer gaf aan dat de Europese Ombudsman de burgers moet informeren over hun rechten en hoe zij die kunnen uitoefenen. Om dit doel te verwezenlijken, hebben wij in 2011 onze tot dusver grootste bijeenkomst voor belanghebbenden gehouden onder de titel „*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*”, dat wil zeggen biedt de EU haar burgers de voordelen die door het Verdrag van Lissabon worden beloofd?

In het kader van onze inspanningen om burgers beter te informeren en adviseren en wegwijs te maken in de EU hebben wij een brochure uitgegeven (*Problemen met de EU? Wie kan u helpen?*). Nooit eerder is de vraag naar een publicatie van onze instelling zo



*Problemen met de EU? Wie kan u helpen?*

hoog geweest als bij deze brochure, die informatie bevat over het gehele spectrum van probleemoplossende mechanismen ten behoeve van burgers die problemen ondervinden met de EU. Deze en andere publicaties worden op verzoek ook geleverd in groteletter- en audioformaat, ten behoeve van de integratie van personen met een handicap, zoals bepaald in artikel 26 van het Handvest van de grondrechten.

Om zijn inspanningen ter bestrijding van wanbeheer in de EU-instellingen beter te promoten, begon de Ombudsman vanaf begin 2011 informatie op zijn website te publiceren over de onderzoeken die hij opent. Dit nieuwe beleid moet het voor burgers, journalisten en andere geïnteresseerden eenvoudiger maken om onderzoeken van begin af aan te volgen. Het is van eminent belang dat de Ombudsman het voortouw neemt voor



Elk jaar organiseert de Ombudsman een reeks evenementen voor burgers, verenigingen, ngo's, ondernemingen, journalisten, regionale en nationale vertegenwoordigers, en andere geïnteresseerden. Het belangrijkste evenement („*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*”) in 2011 vond plaats in Brussel op 18 maart 2011. Hoofdspreker was de voorzitter van de Europese Raad, de heer Herman Van Rompuy. Het discussiepanel bestond uit de heer P. Nikiforos Diamandouros, de Europese Ombudsman, mevrouw Viviane Reding, Vicevoorzitster van de Europese Commissie, mevrouw Diana Wallis, Vicevoorzitster van het Europees Parlement, en de heer Hans Martens, hoofd van het European Policy Centre. Het evenement onder leiding van mevrouw Ann Cahill, Voorzitster van de International Press Association, werd bijgewoond door meer dan tweehonderd belangstellenden.



Het Europees Netwerk van ombudsmannen speelt een belangrijke rol in de hulp aan Europese burgers om hun EU-rechten tot een dagelijkse werkelijkheid te maken. De leden van het Netwerk kwamen op 21 en 22 oktober 2011 bijeen in Kopenhagen voor het achtste Nationale Seminar van nationale ombudsmannen. Het seminar ging over „Recht, politiek en ombudsmannen in het Lissabontijdperk”.



© Thomas Fryd

een transparant functioneren van zijn instelling. De Eurobarometerenquête bracht aan het licht dat 42 % van de Europese burgers ontevreden is over het transparantieniveau in de EU-bestuursorganen, waarbij slechts 9 % aangaf hierover tevreden te zijn. Met dit in het achterhoofd heb ik de *International Right to Know Day* op 28 september als gelegenheid aangegrepen om de EU-administratie op te roepen op het gebied van transparantie een proactievere houding aan te nemen. In dit verband heb ik gevraagd om de invoering van nuttige, burgervriendelijke online-documentenregisters. In december 2011 hebben wij besloten een openbaar documentenregister in te stellen dat het voor de burgers makkelijker moet maken hun recht op toegang tot documenten van de Ombudsman uit te oefenen.

### Samenwerken met ombudsmannen

Het recht van toegang tot documenten is een in het Handvest neergelegd grondrecht, net als het recht om een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman en het recht op behoorlijk bestuur. Het feit dat 85 % van de respondenten van de Eurobarometerenquête aangaf onvoldoende op de hoogte te zijn van het Handvest is

daarom zorgwekkend. In aanvulling op mijn eigen inspanningen om de burgers meer bewust te maken van het Handvest, heb ik aangekondigd dat ik de leden van het Europees Netwerk van ombudsmannen zou aansporen informatie hierover te verspreiden in de lidstaten. Het achtste Nationale Seminar van het Netwerk, dat in oktober 2011 in Kopenhagen plaats had, was daartoe een uitstekende gelegenheid. Naast de belangrijke besluiten die tijdens dit seminar zijn genomen, werd overeengekomen via het Netwerk manieren te vinden om burgers in heel Europa beter over hun rechten te informeren.

Tijdens het seminar vond tevens een discussie plaats over de beginselen van de openbare dienst voor EU-ambtenaren. Na eerst de nationale ombudsmannen te hebben geraadpleegd over optimale praktijken in de lidstaten, heb ik een ontwerpdocument opgesteld over vijf beginselen, te weten betrokkenheid, integriteit, objectiviteit, respect en transparantie. In februari 2011 heb ik een openbare raadpleging gestart over dit ontwerpdocument en in december heb ik een analyse gepubliceerd van de respons. In het eerste deel van 2012 zal de definitieve versie van de beginselen in alle 23 officiële talen van de EU worden uitgebracht, samen met een toelichting.

## Inleiding van de Ombudsman

Ik ben ervan overtuigd dat een heldere en beknopte verklaring over de fundamentele waarden die in het gedrag van EU-ambtenaren terug te vinden moeten zijn, het vertrouwen van de burgers in het Europese ambtelijke apparaat en de EU-instellingen waarvan het in dienst staat, daadwerkelijk kan vergroten.

Ten slotte is het wat betreft de samenwerking met het Netwerk in 2011 belangrijk te vermelden dat er in dat jaar een recordaantal verzoeken (11) bij de Europese Ombudsman is ingediend. Ieder lid van het Netwerk kan mij volgens de verzoeksprocedure om assistentie en advies verzoeken over aspecten van een bij hen in behandeling zijnde zaak die betrekking hebben op het EU-recht. Het nieuwe extranet van het Netwerk geeft een geheel nieuwe zichtbaarheid aan de verzoeksprocedure ten behoeve van de leden van het Netwerk. Voorts is in Kopenhagen overeengekomen dat informatie over deze verzoeken op de website van de Europese Ombudsman wordt geplaatst om het brede publiek te informeren.

### Meer burgervriendelijke procedures

Ook heeft de Europese Ombudsman in 2011 een record aantal onderzoeken geopend (396). Het aantal is ten opzichte van 2010 met 61 onderzoeken gestegen, een resultaat dat grotendeels te verklaren is door een aanpassing van onze procedures in 2011, bedoeld om de procedures burgervriendelijker te maken. Zo hebben wij een nieuw soort onderzoek ingevoerd – een zogeheten „verhelderend onderzoek” – dat klagers in staat stelt hun klacht toe te lichten indien de Ombudsman in eerste instantie geneigd is te oordelen dat er

geen gronden zijn om de EU-instelling te verzoeken in de zaak een standpunt in te nemen.

De Ombudsman heeft daarnaast verbeteringen aangebracht in de vereenvoudigde procedure, die bedoeld is om klachten over het niet beantwoorden van correspondentie snel op te lossen. Voorheen was de Ombudsman van oordeel dat een klacht inzake een verzuim om op correspondentie te reageren was opgelost zodra de instelling een antwoord had verzonden. Bij nader inzien vond hij het echter burgervriendelijker als klagers niet meer een nieuwe klacht hoefden in te dienen als zij ontevreden waren over de inhoud van het antwoord. De klager krijgt nu het verzoek om naar aanleiding van de kwestie opmerkingen te maken. Zoals nader toegelicht in hoofdstuk 1 zijn de belangrijkste statistische gevolgen hiervan dat de Ombudsman nu minder zaken sluit die door de instelling zijn opgelost, en meer zaken met de conclusie dat er geen sprake is van wanbeheer of dat er geen verder onderzoek nodig is. Een ander gevolg is dat het gemiddeld iets langer duurde voordat onderzoeken waren afgerond. Zo bedroeg de benodigde tijd in 2011 tien maanden, vergeleken met negen maanden in 2010. Door de substantiële verbeteringen die wij voor klagers hebben gerealiseerd, is deze lichte toename in mijn ogen gerechtvaardigd. We slaagden er opnieuw in de meeste onderzoeken (66 %) binnen een jaar af te ronden (gelijk aan het percentage in 2010). Dit alles werd bereikt met een personeelsbestand van 64 posten in 2011 en een begroting van 9 427 395 EUR.

De laatste verbetering in onze procedures waartoe de Ombudsman in 2011 heeft besloten, betreft een stroomlijning van de aanpak van klachten die buiten het



mandaat van de Europese Ombudsman vallen. Hiermee wordt beoogd klagers zo spoedig mogelijk te informeren als de Europese Ombudsman hun klacht niet in behandeling kan nemen. Deze klachten worden voortaan behandeld door het Register van het bureau. Het legt uit waarom de Ombudsman de klacht niet kan behandelen. Zo mogelijk wordt de klacht aan een bevoegde instantie overgedragen of er wordt advies gegeven over de instantie waartoe de klager zich het beste kan wenden.

### **Bevorderen van een cultuur van dienstverlening in de instellingen**

Zoals elk jaar hadden de meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2011 opende betrekking op de Europese Commissie (231 onderzoeken of 58 % van het totaal). Aangezien de Commissie de belangrijkste EU-instelling is die besluiten neemt met rechtstreekse gevolgen voor de burgers, is het logisch dat zij het eerste doelwit van klachten van burgers is. In februari had ik een ontmoeting met het college van commissarissen, waar ik maatregelen heb uiteengezet voor een nauwere samenwerking met de Commissie in het belang van de Europese burgers. Ik was ingenomen met de cultuuromslag die de laatste jaren in de Commissie heeft plaatsgevonden met betrekking tot het erkennen en rechtzetten van fouten. Daarnaast onderstreepte ik dat het bieden van compensatie in voorkomende gevallen de volgende stap moet zijn om de cultuur van dienstverlening binnen de Commissie verder te versterken.

Van de onderzoeken hadden er in 2011 42 (11 %) betrekking op het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO),

16 (4 %) op het Europees Parlement, 10 (3 %) op de Raad van de EU en 3 (1 %) op het Hof van Justitie van de Europese Unie. Met betrekking tot het Hof is het belangrijk te vermelden dat de Ombudsman alleen onderzoeken kan openen naar diens niet-gerechtigde werk.

Vijfendertig andere instellingen, organen en instanties van de EU waren onderwerp van nog eens 101 onderzoeken, wat de noodzaak onderstreept dat de Ombudsman zijn aandacht richt op alle geledingen van de EU-administratie. Al met al nemen agentschappen meer dan 10 % van alle klachten voor hun rekening die voor de Ombudsman aanleiding zijn om een onderzoek te openen. Dit was voor mij een motief om in mei 2011 een programma van bezoeken aan EU-agentschappen te lanceren. De reactie van sommige agentschappen op de omgang met klachten door de Ombudsman was voorbeeldig. Het is dus de moeite waard om optimale praktijken te identificeren en te verspreiden als ondersteuning van leidinggevenden in dienst van agentschappen die trachten een cultuur van dienstverlening op te bouwen en in stand te houden. Ik heb in het afgelopen jaar zes bezoeken afgelegd. Op 1 juni had ik een ontmoeting met de hoofden van alle EU-agentschappen, waar ik de gelegenheid had dit initiatief uitgebreider toe te lichten.

De belangrijkste soorten vermeend wanbeheer in 2011 bij klachten gericht tegen een instelling van de EU betroffen: wettigheid (onjuiste toepassing van materiële en/of procedurele regels) (28 % van de onderzoeken), verzoeken om informatie (16,2 %), billijkheid (13,6 %), motiveringsplicht en vermelding van de beroepsmogelijkheden (8,1 %), redelijke termijn voor het nemen van besluiten

## Inleiding van de Ombudsman

(7,3 %), verzoeken om toegang tot documenten (7,1 %), gelijke behandeling (6,8 %), plicht tot de beantwoording van brieven in de taal van de burger, met aanduiding van de verantwoordelijke ambtenaar (5,8 %) en zorgplicht (3,5 %).

### Bereiken van resultaten voor klagers

Ik heb door de jaren heen steeds beklemtoond dat een instelling met een verankerde cultuur van dienstverlening klachten niet als een bedreiging beschouwt maar als een kans om effectiever te communiceren, eventuele vergissingen recht te zetten en hieruit lering te trekken voor de toekomst. In onze meest recente publicatie, *The European Ombudsman's guide to complaints*, die in november 2011 is verspreid onder het personeel van alle EU-instellingen, wordt dieper ingegaan op deze filosofie. De bereidheid van zowel de leiding als het personeel om met de Ombudsman samen te werken aan een bevredigend resultaat bij de behandeling van klachten, is een uitdrukking van de verbondenheid met het beginsel van een dienstverleningscultuur. De tien voorbeeldzaken die ik voor dit jaar heb gekozen, vormen een goede illustratie. Ze zijn in dit verslag in blauw gemarkeerd en dienen als voorbeeld voor alle EU-instellingen wat betreft de wijze waarop het beste op klachten kan worden gereageerd. Vijf van deze zaken hebben betrekking op de Commissie, terwijl voor het Parlement, het Europees Bureau voor personeelsselectie, het Europees Geneesmiddelenbureau, de Europese Bankautoriteit en het Harmonisatiebureau voor de interne markt elk één voorbeeldzaak kan worden genoemd. De behandelde kwesties variëren van transparantie en billijkheid tot de rechten van personen met een handicap, contracten en aanbestedingen en taalbeleid.

Meer informatie over deze voorbeeldzaken vindt u in paragraaf 1.5 van dit verslag. In een daaropvolgende thematische analyse wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen van de in 2011 door de Ombudsman genomen besluiten tot afsluiting van onderzoeken. In verband met onze inspanningen om de toepassing van het Handvest van de grondrechten van de EU te bevorderen, wordt in de analyse bijzondere aandacht geschonken aan zaken die betrekking hebben op in het Handvest vervatte rechten. De belangrijkste onderwerpen van de analyse zijn: (i) openheid, toegang tot documenten en persoonsgegevens; (ii) de Commissie als hoedster van de Verdragen; (iii) toekenning van overheidsopdrachten en subsidies; (iv) uitvoering van contracten; (v) administratie en amtenarenstatuut; (vi) vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures; en (vii) institutionele zaken, beleidskwesties en overige activiteiten.

In 2011 sloot de Ombudsman 318 onderzoeken af, vergeleken met 326 in 2010. Acht daarvan waren onderzoeken die de Ombudsman op eigen initiatief had ingesteld naar kwesties die varieerden van het nieuw beleid van EPSO voor algemene vergelijkende onderzoeken tot problemen in verband met late betalingen door de Commissie. Hij stelde in 47 zaken (40 in 2010) wanbeheer vast en bereikte in 13 van deze zaken (7 in 2010) een positief resultaat voor de klager door ontwerpaanbevelingen op te stellen die werden aanvaard. De Ombudsman maakte in 2011 in 35 zaken, twee meer dan in 2010, kritische opmerkingen. Hij maakte 37 verdere opmerkingen met het oog op een kwaliteitsverbetering van de EU-administratie. De Ombudsman blijft toezicht houden op het gevolg dat door de instellingen aan zijn opmerkingen wordt gegeven. Op de website van de



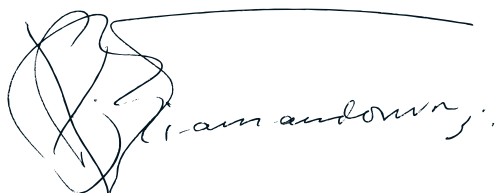
Ombudsman wordt dienaangaande jaarlijks een studie gepubliceerd. De studie voor 2011 is in november gepubliceerd.

In 2011 is, zoals eerder vermeld, het aantal door de instellingen opgeloste zaken gedaald. Het aantal zaken dat werd opgelost of waarvoor een minnelijke schikking is overeengekomen, is gedaald tot 84 (179 in 2010). In 128 zaken (57 in 2010) oordeelde de Ombudsman dat er geen verder onderzoek nodig was. Hij stelde geen wanbeheer vast in 64 zaken (in 2010 waren dat er 55).

### **Verder werken aan de strategie van de Ombudsman**

In 2011 konden wij een groot aantal beloften nakomen die wij in de strategie voor het mandaat 2009-2014 van de Ombudsman hebben gedaan. Er moet echter nog veel werk worden verzet en we verwachten het in 2012 net zo druk te hebben als het jaar ervoor met onze inspanningen om de kwaliteit van het EU-bestuur te verbeteren en te waarborgen dat EU-burgers hun rechten ten volle kunnen uitoefenen. In deze moeilijke tijden zullen wij ons met nieuwe energie en vastberadenheid inzetten voor de verwezenlijking van deze nobele doelstellingen.

Straatsburg, 13 februari 2012



P. Nikiforos Diamandouros





## Klachten en onderzoeken

Hoofdstuk 1 licht het mandaat en de procedures van de Ombudsman toe en geeft een overzicht van de klachten die in 2011 zijn behandeld, evenals een grondige analyse van de afgeronde onderzoeken. Er is een gedeelte over voorbeeldzaken, evenals een thematische presentatie. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een blik op zaken die zijn doorverwezen naar andere organen voor het afhandelen van klachten.

## Klachten en onderzoeken

### 1.1 Het mandaat en de procedures van de Ombudsman

#### De rol van de Europese Ombudsman

Het ambt van Europees Ombudsman werd ingesteld bij het Verdrag van Maastricht, als onderdeel van het burgerschap van de Europese Unie. Artikel 24 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) voorziet in het recht een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman als een van de rechten die bij het burgerschap van de Europese Unie horen. Dat recht is ook opgenomen in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (artikel 43). Mogelijke gevallen van wanbeheer worden voornamelijk onder de aandacht van de Ombudsman gebracht via klachten, hoewel hij ook op eigen initiatief onderzoeken instelt.

De Ombudsman oefent zijn ambt uit overeenkomstig artikel 228 VWEU, het Statuut van de Ombudsman<sup>1</sup> en de uitvoeringsbepalingen die door de Ombudsman overeenkomstig artikel 14 van het Statuut zijn vastgesteld<sup>2</sup>. Het Statuut en de uitvoeringsbepalingen zijn te vinden op de website van de Europese Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>). De uitvoeringsbepalingen zijn ook in gedrukte vorm verkrijgbaar bij het bureau van de Ombudsman.

#### Het mandaat van de Ombudsman

Artikel 228 VWEU geeft de Ombudsman de bevoegdheid om kennis te nemen van klachten over gevallen van wanbeheer bij het optreden van de instellingen, organen en instanties van de Unie, met uitzondering van het Hof van Justitie van de Europese Unie bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak.

#### Instellingen, organen en instanties van de Unie

De instellingen van de EU worden opgesomd in artikel 13 van het Verdrag betreffende de Europese Unie (VEU). Er is geen definitie of officiële lijst van organen en instanties van de Unie. Het begrip omvat de organen die bij de Verdragen zijn ingesteld, zoals het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, alsmede organen die bij wetgeving zijn ingesteld, zoals het Europees Centrum voor ziektepreventie en -bestrijding en het Europees Instituut voor gendergelijkheid. Het Verdrag van Lissabon heeft de bevoegdheid van de Ombudsman uitgebreid tot mogelijk wanbeheer in het kader van het gemeenschappelijk buitenlands en veiligheidsbeleid, waaronder het gemeenschappelijk veiligheids- en defensiebeleid.

Klachten over overheidsinstanties van de lidstaten vallen niet binnen het mandaat van de Europese Ombudsman, zelfs als de klachten betrekking hebben op zaken die binnen de werkingssfeer van de EU-wetgeving vallen. Veel van dergelijke klachten vallen echter wel binnen de

1. In juni 2008 nam het Europees Parlement een besluit aan tot wijziging van het Statuut van de Ombudsman met ingang van 31 juli 2008 (Besluit 2008/587/EG, Euratom van het Europees Parlement van 18 juni 2008 tot wijziging van Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom inzake het statuut van de Europese Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt; PB 2008 L 189, blz. 25).

2. Op 3 december 2008 heeft de Ombudsman zijn uitvoeringsbepalingen herzien en de wijzigingen van juni 2008 in het Statuut hierin verwerkt rekening houdend met de opgedane ervaring sinds 2004, toen de bepalingen voor het laatst werden gewijzigd. De nieuwe uitvoeringsbepalingen zijn op 1 januari 2009 van kracht geworden.



bevoegdheid van nationale en regionale ombudsmannen in het Europees Netwerk van ombudsmannen (zie paragraaf 1.7 hieronder).

## Wanbeheer

In antwoord op een oproep van het Europees Parlement tot een duidelijke omschrijving van het begrip wanbeheer heeft de Ombudsman de volgende definitie gegeven, waarmee het Parlement in een resolutie instemde en waarin ook de Commissie zich kon vinden:

„Wanbeheer doet zich voor wanneer een overheidsinstantie niet handelt in overeenstemming met een regel of een beginsel waaraan zij gehouden is.”

De Ombudsman heeft een definitie van ‘wanbeheer’ gegeven waarin respect voor de rechtsstaat, de beginselen van behoorlijk bestuur en de grondrechten als vereisten zijn opgenomen. Hij heeft het begrip wanbeheer steeds in ruime zin

het in de jurisprudentie van de Europese gerechtelijke instanties vervatte Europees bestuursrecht en is op de nationale wetgevingen geïnspireerd. Het Europees Parlement heeft de Ombudsman ook opgeroepen om de Code toe te passen bij het onderzoeken van klachten en bij het uitvoeren van onderzoeken op eigen initiatief.

Hier moet worden vermeld dat de voornoemde definitie wanbeheer niet beperkt tot gevallen waarbij de regel die of het beginsel dat wordt geschonden juridisch bindend is. De beginselen van behoorlijk bestuur gaan verder dan de wet; de EU-instellingen moeten niet alleen hun wettelijke verplichtingen nakomen, maar moeten zich ook dienstbaar opstellen en ervoor zorgen dat burgers behoorlijk worden behandeld en hun rechten ten volle kunnen uitoefenen. Dus elk onwettig handelen in zaken binnen het mandaat van de Ombudsman is per definitie wanbeheer, maar wanbeheer is niet automatisch onwettig handelen.

## Het Handvest van de grondrechten omvat het recht op behoorlijk bestuur als een van de grondrechten van het burgerschap van de Unie (artikel 41).

opgevat, en is van mening dat goed beheer onder andere inhoudt dat wettelijke regels en beginselen moeten worden nageleefd, met inbegrip van de grondrechten. Het Handvest van de grondrechten omvat het recht op behoorlijk bestuur als een van de grondrechten van het burgerschap van de Unie (artikel 41).

Op 6 september 2001 heeft het Europees Parlement de Europese Code van goed administratief gedrag goedgekeurd die de EU-instellingen, alsmede hun diensten en ambtenaren, moeten naleven in hun contacten met het publiek. De Code houdt rekening met de beginselen van

Wanneer de ombudsman wanbeheer vaststelt, betekent dit dus niet automatisch dat er sprake is van onwettig gedrag dat door een rechtbank<sup>3</sup> zou kunnen worden bestraft.

Er zijn echter grenzen aan het begrip wanbeheer. Zo heeft de Ombudsman altijd de opvatting gehuldigd dat de politieke werkzaamheden van het Europees Parlement nooit kunnen worden aangemerkt als wanbeheer. Klachten over besluiten van commissies van het Parlement, zoals de Commissie verzoekschriften, vallen dan ook buiten het mandaat van de Ombudsman.

<sup>3</sup>. Zie in dit verband de arresten van het Gerecht van eerste aanleg van 28 oktober 2004 in de gevoegde zaken T-219/02 en T-337/02, *Herrera / Commissie*, JurAmbt. 2004, blz. I-A-319 en II-1407, punt 101, en van 4 oktober 2006 in zaak T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack / Commissie*, Jurispr. blz. II-3995, punt 128.

## Klachten en onderzoeken

### Ontvankelijkheid en gronden voor het instellen van een onderzoek

Voordat de Ombudsman een onderzoek kan instellen, moet een klacht aan nog enkele andere ontvankelijkheidscriteria voldoen. Deze criteria, zoals omschreven in de relevante artikelen van het Statuut, houden in dat:

1. uit de klacht het onderwerp en de identiteit van de persoon van wie zij uitgaat, moeten blijken (artikel 2, lid 3);
2. de Ombudsman niet mag interveniëren in een procedure voor de rechter en evenmin de gegrondheid van een rechterlijke beslissing in twijfel mag trekken (artikel 1, lid 3);
3. de klacht moet zijn ingediend binnen twee jaar na de datum waarop degene die de klacht indient, in kennis is gesteld van de feiten die aan de klacht ten grondslag liggen (artikel 2, lid 4);
4. voorafgaand aan de klacht passende administratieve stappen bij de betrokken instellingen of organen moeten zijn ondernomen (artikel 2, lid 4); en
5. over de arbeidsbetrekkingen tussen de EU instellingen of organen enerzijds en hun ambtenaren of andere personeelsleden anderzijds slechts klachten kunnen worden ingediend indien de betrokkene de interne administratieve mogelijkheden tot het indienen van een verzoek of een klacht heeft uitgeput (artikel 2, lid 8).

Op grond van artikel 228 VWEU verricht de Ombudsman „het door hem gerechtvaardigd geachte onderzoek“. Om ongerechtvaardigde verwachtingen bij klagers te voorkomen en de middelen optimaal te gebruiken, worden alle ontvankelijke klachten door de diensten

van de Ombudsman zorgvuldig bestudeerd om na te gaan of er een redelijk vooruitzicht is dat een onderzoek tot een nuttig resultaat zal leiden.

In een uitzonderlijke zaak in 2011 (268/2011/PB) constateerde de Ombudsman dat er geen gronden waren om een onderzoek in te stellen gezien de unieke omstandigheden van de relatie van klager met de Commissie. De Ombudsman concludeerde dat een door hem bereikte probleemoplossing die zou stroken met de belangen van de klager zelf of zou kunnen leiden tot een resultaat dat het algemeen belang zou dienen, geen realistisch vooruitzicht was. Hij stelde de klager ervan in kennis dat hij bij zijn besluit rekening had gehouden met het grondrecht van de klager, als burger van de Unie, om zich tot de Ombudsman te wenden. Hoewel de Ombudsman alle mogelijke moeite had gedaan in de talrijke onderzoeken naar de klachten die de klager had ingediend, moest hij tot zijn spijt concluderen dat het hem niet gelukt was om met betrekking tot diens geschillen met de Commissie tot een zinvolle afsluiting te komen.

In de loop van 2011 besloot de Ombudsman dat, mocht hij tot de voorlopige conclusie komen dat er onvoldoende gronden lijken te zijn om de betrokken instelling te vragen een standpunt in te nemen ten aanzien van een klacht die binnen zijn mandaat valt en ontvankelijk is, hij een „verhelderend onderzoek“ kan openen waarbij de klager in de gelegenheid wordt gesteld om aanvullende informatie, verduidelijkingen, ondersteunende documenten of nadere argumenten ter onderbouwing van zijn/haar zaak onder zijn aandacht te brengen. Indien de Ombudsman de door de klager verstrekte informatie nog steeds ontoereikend of niet overtuigend acht, kan hij de zaak sluiten met de conclusie dat er „geen wanbeheer“ was of dat „verder onderzoek niet gerechtvaardigd“ was, al naargelang het geval. Indien daarentegen de door de klager verstrekte



informatie of verduidelijkingen aanleiding geven tot een verzoek aan de betrokken instelling om een standpunt in te nemen, zal de Ombudsman dit verzoek indienen.

In zaak **358/2011/ANA** bijvoorbeeld verzocht klager de Commissie hem te informeren over de maatregelen die zij had genomen om te waarborgen dat de Ierse auditautoriteit bepaalde Ierse financiële instellingen naar behoren controleert teneinde financiële wanpraktijken van ondernemingen te voorkomen. Vervolgens wendde hij zich tot de Ombudsman met de bewering dat de Commissie zich niet naar behoren had gekweten van haar toezichthoudende taak in verband met de controle van deze financiële instellingen. De Ombudsman vond dat er op grond van de informatie die de klager verstrekt had, onvoldoende gronden waren om de Commissie te verzoeken een standpunt in te dienen. Hij stelde de klager hiervan in kennis en verzocht hem zijn bewering nader toe te lichten. Nadat hij het antwoord van de klager had bestudeerd, concludeerde de Ombudsman dat het niet nodig was de Commissie om een standpunt te verzoeken, omdat (i) duidelijk was dat de toezichthoudende bevoegdheden van de Commissie op het gebied van wettelijk voorgeschreven audits beperkt zijn en (ii) op basis van de argumenten en het bewijs van de klager geen wanbeheer kon worden vastgesteld wat betreft de uitoefening door de Commissie van haar bevoegdheden in dit geval.

Het percentage ontvankelijke zaken waarin de Ombudsman concludeerde dat er geen gronden waren om een onderzoek in te stellen, nam door deze procedurele wijziging af van 40 % in 2010 tot 24 % in 2011. Deze „geen grond” zaken bleven grotendeels beperkt tot zaken die al door een ander

orgaan in behandeling waren genomen, of waarin de klager er niet in geslaagd was de nodige bewijsstukken te overleggen als onderbouwing van zijn/haar klacht.

## Klachten en onderzoeken op eigen initiatief

Artikel 228 VWEU geeft de Ombudsman de bevoegdheid om kennis te nemen van klachten van burgers van de Unie of van natuurlijke of rechtspersonen met verblijfplaats of statutaire zetel in een lidstaat van de Unie. De Ombudsman is ook bevoegd om op eigen initiatief onderzoeken in te stellen. Door van zijn initiatiefbevoegdheid gebruik te maken, kan de Ombudsman onderzoek doen naar een mogelijk geval van wanbeheer dat onder zijn aandacht wordt gebracht door een persoon die niet bevoegd is een klacht in te dienen. Hij bepaalt doorgaans voor elk geval afzonderlijk of de initiatiefbevoegdheid moet worden toegepast.<sup>4</sup> Het is de gewoonte van de Ombudsman om in dit soort situaties de betrokken persoon tijdens het onderzoek dezelfde procedurele mogelijkheden te bieden als die welke beschikbaar zouden zijn geweest wanneer hij de zaak als een klacht had behandeld. In 2011 werden twee van dergelijke initiatiefonderzoeken geopend.

De Ombudsman kan zijn initiatiefbevoegdheid ook gebruiken om kennelijk stelselmatig optredende problemen binnen de instellingen aan te pakken. In 2011 heeft hij dit zes keer gedaan.<sup>5</sup> Zaak **OI/5/2011/BEH** betrof de maximaal toelaatbare niveaus van radioactieve besmetting van levensmiddelen in de EU voor en na

Door van zijn initiatiefbevoegdheid gebruik te maken, kan de Ombudsman onderzoek doen naar een mogelijk geval van wanbeheer dat onder zijn aandacht wordt gebracht door een persoon die niet bevoegd is een klacht in te dienen.

<sup>4</sup> De Ombudsman heeft, met aanmoediging van het Europees Parlement, verklaard dat hij voornemens was de initiatiefbevoegdheid toe te passen wanneer de enige reden om geen onderzoek in te stellen naar een vermeend geval van wanbeheer door de Europese Investeringsbank (EIB) is dat de klager geen burger of inwoner van de Unie is. Hij is met de EIB een memorandum van overeenstemming overeengekomen waarin deze verbintenis is opgenomen.

<sup>5</sup> Een van de twee bovengenoemde initiatiefonderzoeken, **OI/4/2011/AN**, had ook betrekking op stelselmatige problemen, die inhielden dat de Commissie had verzuimd te garanderen dat onderaannemers de bedragen uitbetaald krijgen waar ze recht op hebben en die de Commissie aan de hoofdaannemer heeft betaald.

## Klachten en onderzoeken

het nucleaire ongeval bij Fukushima. Aanleiding van deze zaak waren verschillende klachten van burgers waarin werd gesuggereerd dat de Commissie onvoldoende informatie verstrekke over wijzigingen van maximaal toelaatbare niveaus. Een ander onderzoek had betrekking op de handelwijzen in verband met niet-geconsumeerde levensmiddelen in de kantines van de instellingen. Dit onderzoek, **OI/14/2011/BEH**, richtte zich op de Europese Commissie, het Europees Parlement, de Raad van de EU, het Hof van Justitie van de Europese Unie, de Europese Rekenkamer, het Europees Economisch en Sociaal Comité, de Europese Centrale Bank en het Comité van de Regio's. Zaak **OI/2/2011/OV** ging over het verband tussen de „EU Pilot“-methode voor de behandeling van inbreukklachten en de mededeling die de Commissie in 2002 uitbracht betreffende betrekkingen met de klager in inbreukklachten. Zaak **OI/7/2011/EIS** betrof eveneens de Commissie en inbreukklachten. Deze keer ging het over haar besluit de correspondentie te staken met een klager die in een periode van twee jaar 57 klachten wegens inbreuken had ingediend. In zaak **OI/3/2011/KM** ging het om het vermogen van de Raad tot naleving van de uiterste termijnen in de zin van Verordening 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten. Ten slotte was zaak **OI/6/2011/VL** betreffende de Commissie gebaseerd op een klacht van een deelnemer aan een selectiepanel over het deel van de klacht dat anders verjaard zou zijn. Met uitzondering van **OI/5/2011/BEH** waren al deze onderzoeken eind 2011 nog niet afgerond.

In 2011 begon de Ombudsman met een programma van bezoeken aan de agentschappen van de EU met als doel behoorlijk bestuur en uitwisseling van optimale praktijken tussen deze EU-organen te bevorderen. Op grond van de eerste ervaringen werd besloten dat de bezoeken formeel moeten worden afgelegd op basis van de bevoegdheid van de Ombudsman om onderzoeken op eigen initiatief te verrichten. Daarom gelden de gebruikelijke procedurele garanties met betrekking tot onderzoeken.<sup>6</sup> Na elk bezoek stelt de Ombudsman het betrokken agentschap schriftelijk in kennis van zijn bevindingen. Als hij specifieke suggesties doet, verzoekt hij het agentschap in de regel hem op de hoogte te stellen van eventuele verdere stappen die naar aanleiding daarvan worden genomen. Afhankelijk van de reactie van het agentschap kan hij besluiten het onderzoek af te sluiten of nadere stappen te ondernemen, bijvoorbeeld het doen van formele aanbevelingen. In 2011 hadden de initiatiefonderzoeken van de Ombudsman in dit verband betrekking op zes agentschappen: het Europees Milieuagentschap (EEA) in Kopenhagen; het Europees Waarnemingscentrum voor drugs en drugsverslaving (EMCDDA) en het Europees Agentschap voor maritieme veiligheid (EMSA), beide gevestigd in Lissabon; de Europese Bankautoriteit (EBA), het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA), en de Europese Politieacademie (CEPOL). Met vertegenwoordigers van deze agentschappen had de Ombudsman een ontmoeting in Londen. Nadere informatie over deze onderzoeken kunt u vinden op: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

6. Deze omvatten onder andere het recht van de agentschappen de Ombudsman te verzoeken informatie en documenten betreffende het bezoek vertrouwelijk te behandelen. Zie de artikelen 5, lid 1 en lid 2, en 14, lid 2, van de uitvoeringsbepalingen van de Ombudsman.



## De procedures van de Ombudsman

### Schriftelijke en vereenvoudigde onderzoeksprocedures

Alle klachten die bij de Ombudsman binnenkomen, worden geregistreerd en krijgen een ontvangstbevestiging, doorgaans binnen een week na ontvangst. In de ontvangstbevestiging wordt de klager op de hoogte gebracht van de procedure en wordt een referentienummer gegeven, alsook de naam en het telefoonnummer van degene die de klacht in behandeling heeft.

De klacht wordt eerst geanalyseerd om vast te stellen of er een onderzoek moet worden ingesteld en de klager wordt van de resultaten van deze analyse op de hoogte gebracht, gewoonlijk binnen een maand. Als er geen onderzoek wordt ingesteld, wordt de reden hiervoor aan de klager meegedeeld. Indien een klacht buiten het mandaat van de Ombudsman valt, wordt de klacht waar mogelijk overgedragen of krijgt de klager een passend advies over een bevoegde instantie waartoe hij of zij zich kan wenden. Om klagers zo spoedig mogelijk te laten weten dat hij hun klacht niet in behandeling kan nemen, besloot de Ombudsman in 2011 de aanpak van klachten die buiten zijn mandaat vallen te stroomlijnen. Deze klachten worden voortaan behandeld door het Register van het bureau, die de betrokken klagers zal uitleggen waarom de Ombudsman hun klacht niet kan behandelen. Zo mogelijk wordt de klacht aan een bevoegde instantie overgedragen of wordt de klager advies gegeven over de instantie waartoe hij zich het beste kan wenden.

In de loop van een onderzoek wordt de klager van iedere stap in de procedure op de hoogte gehouden. Wanneer de Ombudsman besluit een onderzoek af te sluiten, deelt hij het resultaat van

het onderzoek en zijn conclusies aan de klager mee. Besluiten van de Ombudsman zijn wettelijk niet bindend en creëren geen in rechte afdwingbare rechten of verplichtingen voor de klager of voor de betrokken instelling.

Als alternatief voor het openen van een schriftelijk onderzoek naar mogelijk wanbeheer, en om het desbetreffende probleem snel op te lossen, maakt de Ombudsman gebruik van informele, flexibele procedures, met instemming en medewerking van de betrokken instelling. In 2011 werden 47 zaken opgelost nadat de tussenkomst van de Ombudsman had geresulteerd in een snelle reactie op onbeantwoorde correspondentie (zie paragraaf 2.9 van het *Jaarverslag 1998* voor details van de procedure). Nog eens vijf zaken werden opgelost nadat de Ombudsman ervoor had gezorgd dat de klager een beter onderbouwd antwoord op de correspondentie werd gegeven.

Bovengenoemde cijfers zijn aanzienlijk lager dan die over 2010 (respectievelijk 91 en 73). Dat komt door procedurele wijzigingen die begin 2011 zijn doorgevoerd. Voorheen was de Ombudsman gewoonlijk van oordeel dat een klacht inzake een verzuim om op correspondentie te reageren was opgelost zodra de instelling een antwoord had verzonden. Bij nader inzien vond hij het echter burgervriendelijker als klagers niet meer een nieuwe klacht hoefden in te dienen als zij ontevreden waren over de inhoud van het antwoord. In plaats daarvan krijgt de klager het verzoek om naar aanleiding van de kwestie opmerkingen te maken. Een groot aantal klagers ziet daar van af. In dat geval sluit de Ombudsman zijn onderzoek af met de bevinding dat nader onderzoek niet nodig is. Er zijn echter ook klagers

Besluiten van de Ombudsman zijn wettelijk niet bindend en creëren geen in rechte afdwingbare rechten of verplichtingen voor de klager of voor de betrokken instelling.

## Klachten en onderzoeken

die aangeven waarom zij ontevreden zijn over het antwoord van de instelling. Als de redenen volgens de Ombudsman mogelijk steekhoudend zijn, zet hij zijn onderzoek voort en verzoekt hij de instelling een standpunt in te nemen. Indien hij het antwoord van de instelling bevredigend acht, sluit hij de zaak met de conclusie dat er geen sprake is van wanbeheer of verder onderzoek niet nodig is, al naargelang het geval. De belangrijkste statistische gevolgen van de nieuwe aanpak zijn dat de Ombudsman nu minder zaken sluit die door de instelling zijn opgelost, en meer zaken met de conclusie dat er geen sprake is van wanbeheer of dat er geen verder onderzoek nodig is.

### **Inspectie van dossiers en horen van getuigen**

Artikel 3, lid 2, van het Statuut van de Ombudsman verplicht de EU-instellingen de Ombudsman alle informatie te verstrekken waar hij hen om verzoekt en hem toegang te verlenen tot de betrokken dossiers. De bevoegdheid van de Ombudsman tot inzage van dossiers stelt hem in staat de volledigheid en juistheid te controleren van de informatie die door de betrokken EU-instelling wordt verstrekt. Dat de Ombudsman een grondig en volledig onderzoek kan uitvoeren is een belangrijke garantie jegens zowel de klager als het publiek. In 2011 werd in 38 zaken (26 zaken in 2010), gebruikgemaakt van de bevoegdheid van de Ombudsman tot inzage van de dossiers van de instelling. Van deze bevoegdheid wordt steeds vaker gebruikgemaakt.

Verder verplicht artikel 3, lid 2, van het Statuut ambtenaren en andere personeelsleden van de EU-instellingen om op verzoek van de Ombudsman te getuigen, hoewel zij nog wel gebonden zijn aan de van toepassing zijnde regels van het Ambtenarenstatuut, met name aan hun beroepsgeheim. De bevoegdheid tot het horen van getuigen werd in 2011 niet ingeroepen door de Ombudsman.

De bepalingen over de plicht van de Ombudsman om de geheimhouding of vertrouwelijkheid van documenten en informatie die tijdens een onderzoek worden verkregen te respecteren, zijn bij de herziening van het Statuut in 2008 duidelijker gemaakt en versterkt. Overeenkomstig de wijziging, bepaalt het Statuut dat de toegang van de Ombudsman tot gerubriceerde informatie of documenten, met name tot gevoelige documenten in de zin van artikel 9 van Verordening 1049/2001<sup>7</sup>, is onderworpen aan naleving van de veiligheidsregels van de betrokken EU-instelling. De instellingen die dergelijke gerubriceerde informatie of documenten verstrekken, dienen de Ombudsman van de rubricering op de hoogte te stellen. Bovendien moet de Ombudsman van tevoren overeenstemming met de betrokken instelling hebben bereikt over de voorwaarden voor de behandeling van gerubriceerde informatie of documenten en andere informatie waarop een beroepsgeheim van toepassing is.

7. Verordening 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie; PB L 145 van 31.5.2001, blz. 43.



## 1.2 Overzicht van de onderzochte klachten in 2011

In 2011<sup>8</sup> registreerde de Ombudsman 2 510 klachten, tegenover 2 667 in 2010. Van de 2 544 verwerkte klachten<sup>9</sup> viel 27 % (698 klachten) binnen het mandaat van de Europese Ombudsman.

Bijna 61 % van de in 2011 ontvangen klachten werd ingediend via het internet. Bij een groot deel daarvan (53 %) was gebruikgemaakt van het elektronische

correspondentie geschiedt via het e-mailadres van de Ombudsman, zijn vijftig verzoeken per gewone post en fax ontvangen en beantwoord. De aanzienlijke daling in het aantal informatieverzoeken in de afgelopen jaren (1 000 in 2010, 1 850 in 2009, 4 300 in 2008 en 4 100 in 2007) geeft het succes aan van de interactieve gids van de Ombudsman die sinds begin januari 2009 beschikbaar is op zijn website. Hiermee kunnen geïnteresseerden informatie bekomen zonder een verzoek in te dienen. In 2011 behandelde de Ombudsman meer dan 3 800 klachten en informatieverzoeken.

De aanzienlijke daling in het aantal informatieverzoeken in de afgelopen jaren geeft het succes aan van de interactieve gids van de Ombudsman die sinds begin januari 2009 beschikbaar is op zijn website.

| Bijna 61 % van de in 2011 ontvangen klachten werd ingediend via het internet.

klachtenformulier, dat op de website van de Ombudsman in de 23 officiële EU-talen beschikbaar is. De Ombudsman heeft in 2011 meer dan 1 200 informatieverzoeken ontvangen en beantwoord, tegenover circa 1 000 in 2010. Hoewel de meeste

De Europese Ombudsman stelde 382 onderzoeken in op basis van klachten, terwijl nog eens veertien onderzoeken werden geopend op initiatief van de Ombudsman zelf (tegenover respectievelijk 323 en 12 in 2010).

Tabel 1.1: In 2011 behandelde klachten

Klachten geregistreerd in 2011	2 510
Klachten verwerkt in 2011	2 544
Klachten die binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen vallen	1 321
Klachten die binnen het mandaat van de Europese Ombudsman vallen	698
Waarvan:	198 niet-ontvankelijk 118 ontvankelijk, maar geen gronden om een onderzoek in te stellen 382 onderzoeken die zijn geopend op basis van klachten
Onderzoeken geopend op eigen initiatief	14
Afgesloten onderzoeken	318 (waaronder 8 onderzoeken op eigen initiatief)
Waarvan:	171 uit 2011 89 uit 2010 58 uit voorgaande jaren

8. Klachten die in een bepaald jaar zijn „geregistreerd” ten opzichte van klachten die in dezelfde periode zijn „ontvangen”, maar in het daaropvolgende jaar zijn geregistreerd.

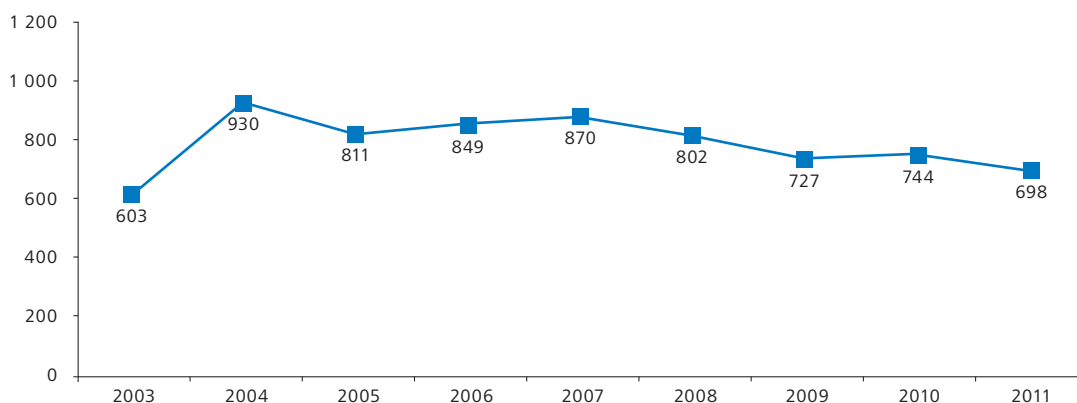
9. De statistische categorie „verwerkt” betekent dat de analyse om te bepalen of de klacht (i) binnen zijn mandaat valt, (ii) voldoet aan het criterium van ontvankelijkheid, en (iii) gronden biedt om een onderzoek te openen, door de Ombudsman is afgerond. Vanwege de tijd die voor de analyse nodig is, verschilt het aantal „verwerkte” klachten in een gegeven jaar van het aantal „geregistreerde” klachten in datzelfde jaar. In het aantal verwerkte klachten in een gegeven jaar zijn klachten opgenomen die aan het einde van het voorgaande jaar geregistreerd en aan het begin van het jaar in kwestie verwerkt zijn. Niet opgenomen is het aantal klachten dat aan het einde van het jaar in kwestie geregistreerd en aan het begin van het daaropvolgende jaar verwerkt is.

## Klachten en onderzoeken

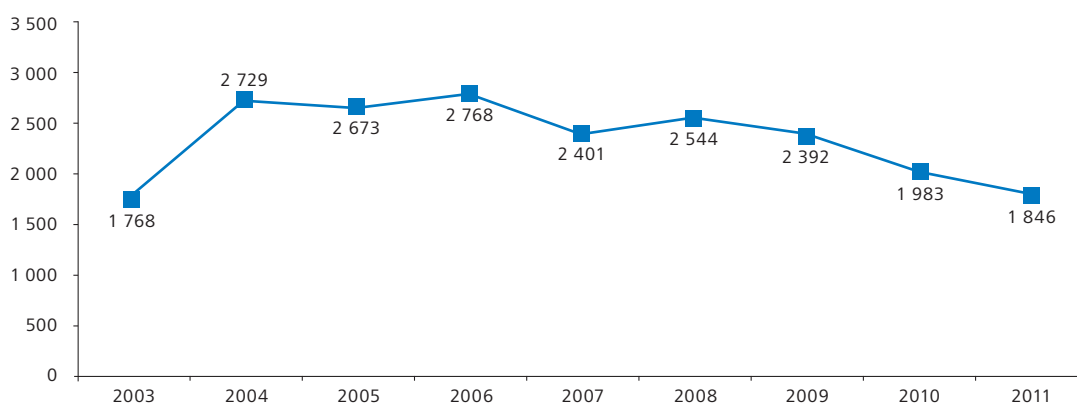
Zoals blijkt uit figuur 1.1<sup>10</sup>, is het aantal klachten dat binnen het mandaat van de Ombudsman valt, in de afgelopen negen jaar gestegen. Het aantal steeg van een laagtepunt van 603 in 2003 tot 930 in 2004, het hoogste aantal dat werd bereikt. Tussen 2005 en 2008 lag het aantal gemiddeld tussen 800 en 900, waarna een lichte daling werd ingezet.

Zoals blijkt uit figuur 1.2<sup>11</sup>, is het aantal klachten dat buiten het mandaat van de Ombudsman valt, in 2011 gedaald tot 1 846, het laagste aantal sinds 2003. De Ombudsman blijft zich ervoor inzetten om het aantal klachten dat buiten zijn mandaat valt, te verminderen door duidelijke informatie te verschaffen over wat hij wel en niet kan doen en door klagers te begeleiden zodat zij zich meteen tot de juiste instantie richten.

**Figuur 1.1: Aantal klachten binnen het mandaat 2003-2011**



**Figuur 1.2: Aantal klachten buiten het mandaat 2003-2011**



<sup>10</sup>. In 2005 hadden 335 klachten die binnen het mandaat van de Ombudsman vielen, betrekking op hetzelfde onderwerp. Om een meer accurate vergelijking tussen de jaren te kunnen maken, zijn in figuur 1.1 slechts elf van deze klachten meegeteld.

<sup>11</sup>. In 2006 hadden 281 klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vielen, betrekking op hetzelfde onderwerp. Om een meer accurate vergelijking tussen de jaren te kunnen maken, zijn in figuur 1.2 slechts elf van deze klachten meegeteld.



Tabel 1.2 geeft een overzicht van de geografische herkomst van de klachten die in 2011 werden geregistreerd. Normaal gesproken is het grootste aantal ingediende klachten afkomstig uit Duitsland, het land met de grootste bevolking van de EU, gevolgd door Spanje. Deze trend is

in 2011 echter veranderd; Spanje heeft de koppositie ingenomen, gevolgd door Duitsland, Polen en België. In verhouding tot de omvang van hun bevolking kwamen de meeste klachten uit Luxemburg, Cyprus, België, Malta en Slovenië.

Tabel 1.2: Nationale herkomst van de in 2011 geregistreerde klachten

Land	Aantal klachten	% van het aantal klachten	% van de EU-bevolking	Ratio
Luxemburg	29	1,2	0,1	11,6
Cyprus	26	1,0	0,2	5,2
België	190	7,6	2,1	3,6
Malta	7	0,3	0,1	2,8
Slovenië	28	1,1	0,4	2,8
Bulgarije	71	2,8	1,6	1,8
Ierland	38	1,5	0,9	1,7
Spanje	361	14,4	9	1,6
Portugal	71	2,8	2,1	1,3
Oostenrijk	52	2,1	1,7	1,2
Tsjechië	64	2,5	2,1	1,2
Polen	233	9,3	7,7	1,2
Finland	31	1,2	1,1	1,1
Slowakije	29	1,2	1,1	1,1
Litouwen	18	0,7	0,7	1,0
Hongarije	47	1,9	2	0,9
Griekenland	53	2,1	2,3	0,9
Zweden	41	1,6	1,8	0,9
Denemarken	23	0,9	1,1	0,8
Duitsland	308	12,3	16,6	0,7
Letland	9	0,4	0,5	0,7
Nederland	44	1,8	3,3	0,5
Frankrijk	167	6,7	12,8	0,5
Verenigd Koninkrijk	141	5,6	12,3	0,5
Estland	3	0,1	0,3	0,4
Roemenië	42	1,7	4,4	0,4
Italië	97	3,9	11,9	0,3
Overige	137	5,5		
Niet bekend	150	6,0		

Opmerking: De ratio werd berekend door het percentage van de klachten te delen door het percentage van de gehele bevolking. Een cijfer groter dan 1 betekent dat het betrokken land meer klachten bij de Ombudsman indient dan op grond van het bevolkingsaantal te verwachten zou zijn. Alle percentages in de bovenstaande tabel zijn op één cijfer na de komma afgerond.

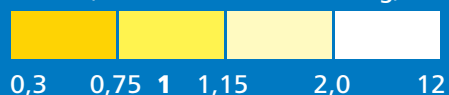
In 2011 dienen veertien lidstaten meer klachten in dan kon worden verwacht op basis van de omvang van hun bevolking; twaalf lidstaten dienden juist minder

klachten in, en één land (Litouwen) diende precies het aantal klachten in dat kon worden verwacht op basis van de omvang van zijn bevolking.

## Klachten en onderzoeken

Onderstaande kaart is gebaseerd op het aantal klachten dat de Ombudsman uit elke lidstaat heeft ontvangen in verhouding tot het bevolkingsaantal van die lidstaat (zie de opmerking onder tabel 1.2 over de wijze waarop de ratio wordt berekend).

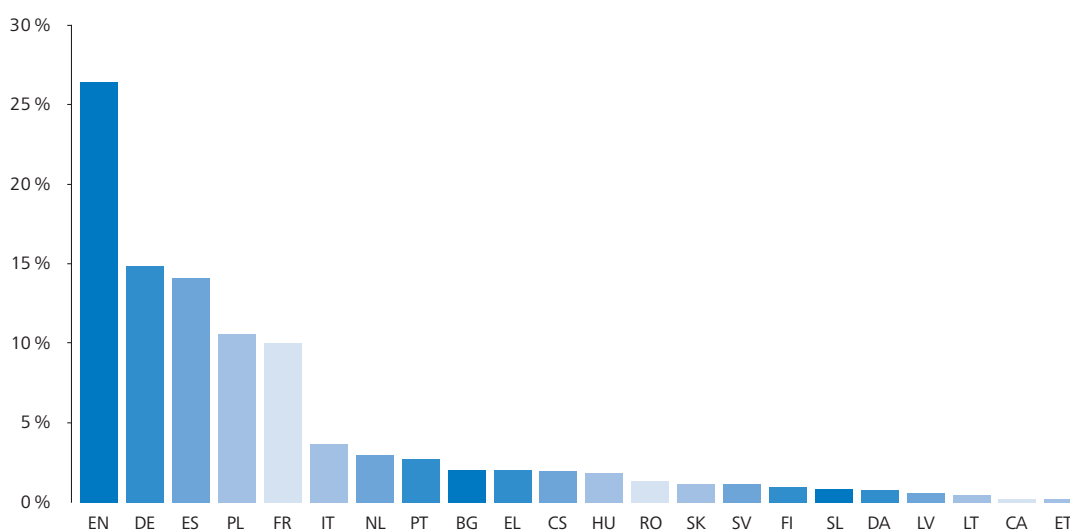
**Ratio** (% klachten / % bevolking)





Klachten kunnen bij de Ombudsman worden ingediend in elk van de 23 officiële talen van de EU<sup>12</sup>. Zoals is te zien in figuur 1.3, kozen de meeste klagers in 2011 ervoor om hun klacht in te dienen in het Engels, gevolgd door het Duits en het Spaans.

**Figuur 1.3: Verdeling van de klachten naar taal**

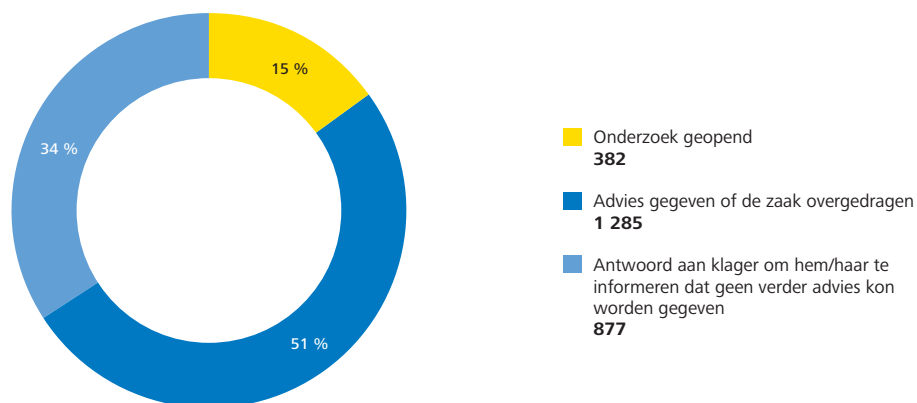


<sup>12</sup>. Bulgaars, Deens, Duits, Engels, Ests, Fins, Frans, Grieks, Hongaars, Iers, Italiaans, Lets, Litouws, Maltees, Nederlands, Pools, Portugees, Roemeens, Sloveens, Slowaaks, Spaans, Tsjechisch en Zweeds. Na de ondertekening in november 2006 van een overeenkomst tussen de Europese Ombudsman en de Spaanse regering kunnen burgers ook in de andere officiële nationale talen van Spanje (Catalaans/Valenciaans, Galicisch en Baskisch) een klacht bij de Ombudsman indienen. Door de ondertekening van deze overeenkomst bracht de Ombudsman zijn werkwijze in overeenstemming met de conclusies van de Raad van de EU van juni 2005, die voorzien in het gebruik van deze talen om de communicatie tussen Spaanse burgers en EU-instellingen te vergemakkelijken.

## Klachten en onderzoeken

Zoals blijkt uit figuur 1.4 was de Ombudsman in ruim 65 % van de zaken in staat de klager te helpen. Dat deed hij door een onderzoek in te stellen naar de zaak (15 %), door de klacht over te dragen aan een bevoegd orgaan, of door advies te geven over de instantie waartoe de klager zich het beste kon wenden (51 %). In sectie 1.7 van dit verslag wordt een overzicht gegeven van de zaken die werden overgedragen of waarin de klager advies werd gegeven. In 34 % van de zaken die de Ombudsman in 2011 behandelde, concludeerde hij dat er geen verder advies kon worden gegeven, waarvan de klager schriftelijk op de hoogte werd gebracht. In enkele gevallen was dit omdat de klager niet had vermeld over wie of wat hij een klacht wilde indienen.

**Figuur 1.4: Ondernomen actie naar aanleiding van ontvangen klachten**



Opmerking: De cijfers in bovenstaande tabel omvatten 124 klachten die tegen het eind van 2010 werden geregistreerd en in 2011 werden verwerkt, doch niet 38 klachten die tegen het eind van 2011 werden geregistreerd en die aan het eind van het jaar nog in verwerking waren om te bepalen wat ermee moest gebeuren.



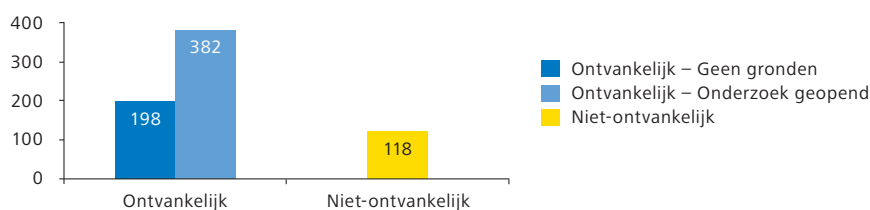
### 1.3 Analyse van geopende onderzoeken<sup>13</sup>

Zoals vermeld heeft de Ombudsman in 2011 zijn procedures vereenvoudigd om ze burgerfreundelijker te maken. Dat de Ombudsman een hoger aantal onderzoeken heeft geopend dan in 2010, en gemiddeld genomen iets meer tijd nodig had om onderzoeken in 2011 af te ronden, is grotendeels daarop terug te voeren. Een ander gevolg van deze aanpassing is dat de Ombudsman minder zaken sloot die door

de instelling waren opgelost dan in 2010, en meer zaken sloot met de conclusie dat er geen verder onderzoek nodig was.

Alle klachten die binnen het mandaat van de Ombudsman vielen, werden nader geanalyseerd om te bepalen of ze ontvankelijk waren. Van deze 698 klachten werden er 198 niet-ontvankelijk verklaard; voor nog eens 118 klachten gold dat ze wel ontvankelijk waren, maar dat de Ombudsman geen gronden vaststelde om een onderzoek in te stellen.

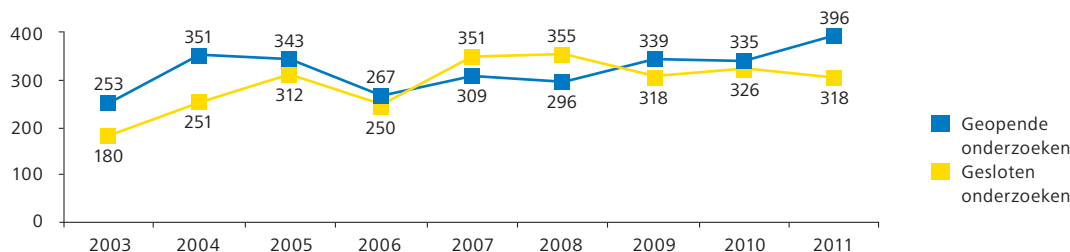
**Figuur 1.5: Klachten binnen het mandaat van de Europese Ombudsman**



In de loop van het jaar werden 382 onderzoeken geopend naar aanleiding van klachten. Dat is een stijging van 15,5 % tegenover 2010. De Ombudsman stelde ook 14 onderzoeken in op eigen initiatief.

Zoals blijkt uit figuur 1.6, kwam het aantal in 2011 geopende onderzoeken uit op het hoogste cijfer ooit, hoger dan de aantallen die werden bereikt in 2004 (351) en 2005 (343).

**Figuur 1.6: Evolutie in het aantal onderzoeken**



<sup>13</sup>. De analyse in deze sectie is gebaseerd op het aantal in 2011 geopende onderzoeken, en niet het totale aantal onderzoeken behandeld in dat jaar.

## Klachten en onderzoeken

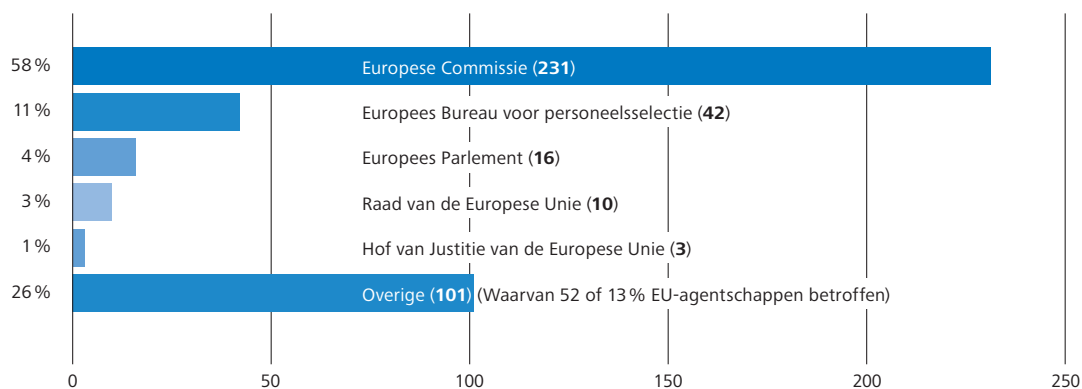
De meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2011 heeft geopend, hadden betrekking op de Europese Commissie.

De meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2011 heeft geopend, hadden betrekking op de Europese Commissie (231 klachten, 58 %). In 2010 was dat aantal 219.

Aangezien de Commissie de belangrijkste EU-instelling is die besluiten neemt met rechtstreekse gevolgen voor de burgers, is het logisch dat zij het eerste doelwit van klachten van burgers is. Hierna kwam het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) met 42 (35 in 2010). Het aantal onderzoeken dat de Ombudsman opende met betrekking tot het Europees

Parlement daalde met meer dan de helft in vergelijking met 2010. Het aantal geopende onderzoeken naar de Raad van de EU nam daarentegen met een derde toe. Ten aanzien van het Hof van Justitie van de EU bleef het aantal stabiel, waarbij het belangrijk is te vermelden dat de Ombudsman alleen onderzoeken kan openen naar het niet-gerechtelijke werk van het Hof. 35 andere instellingen, organen en instanties van de EU waren onderwerp van nog eens 101 onderzoeken<sup>14</sup>.

Figuur 1.7: Onderzochte instellingen en organen



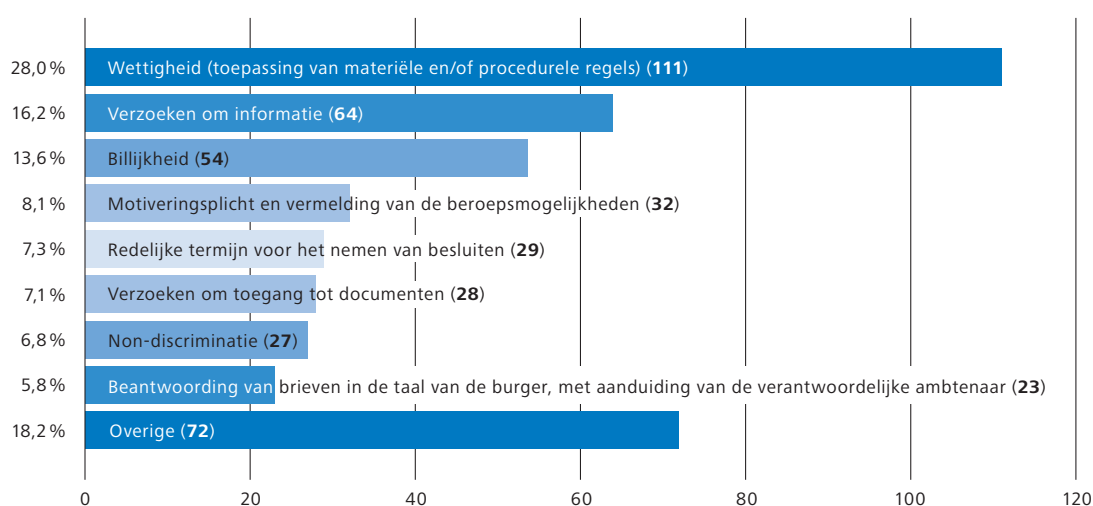
Opmerking: Eén in 2011 geopend onderzoek was een onderzoek op eigen initiatief naar meerdere instellingen. Opgeteld komen deze percentages daarom uit boven de 100%.

14. Europees Bureau voor fraudebestrijding (16), Europese Dienst voor extern optreden (11), Europees Geneesmiddelenbureau (8), Europese Bankautoriteit (5), Eurojust (4), Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur (4), Europese Investeringsbank (4), Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten (3), Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden (3), Europese Centrale Bank (3), Europese Rekenkamer (3), Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart (3), Uitvoerend Agentschap voor het trans-Europees vervoersnetwerk (2), Europees Economisch en Sociaal Comité (2), Europese Autoriteit voor verzekeringen en bedrijfspensioenen (2), Europese Raad (2), Europol (2), Uitvoerend Agentschap onderzoek (2), Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (2), Uitvoerend Agentschap Europese Onderzoeksraad (2), Europese Autoriteit voor effecten en markten (2), Harmonisatiebureau voor de interne markt (2), Europese Gemeenschappelijke Onderneming voor ITER en de ontwikkeling van fusie-energie (2), Comité van de Regio's van de Europese Unie (1), Uitvoerend Agentschap voor concurrentievermogen en innovatie (1), Publicatiebureau van de Europese Unie (1), Frontex (1), Europees Instituut voor gendergelijkheid (1), Europees Agentschap voor chemische stoffen (1), Europees Waarnemingscentrum voor drugs en drugsverslaving (1), Europees Milieuagentschap (1), Europese Autoriteit voor voedselveiligheid (1), Europese Politieacademie (1), Europees Agentschap voor maritieme veiligheid (1), en het Europees Centrum voor ziektepreventie en -bestrijding (1).



De belangrijkste vormen van vermeend wanbeheer die door de Ombudsman in 2011 werden onderzocht, hadden betrekking op: wettigheid (28 % van de onderzoeken), verzoeken om informatie (16,2 %), billijkheid (13,6 %), motiveringsplicht en vermelding van de beroepsmogelijkheden (8,1 %), redelijke termijn voor het nemen van besluiten (7,3 %), verzoeken om toegang tot documenten (7,1 %), non-discriminatie (6,8 %), en plicht tot de beantwoording van brieven in de taal van de burger, met aanduiding van de verantwoordelijke ambtenaar (5,8 %).

**Figuur 1.8: Vermeend wanbeheer met betrekking tot:**



Opmerking: In enkele gevallen werden twee of meer soorten van vermeend wanbeheer onderzocht. Opgeteld komen deze percentages daarom uit boven de 100 %.

## Klachten en onderzoeken

### 1.4 Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

In totaal werd 82 % van de klachten die leidden tot een onderzoek (253), ingediend door individuele burgers en 18 % (57) door bedrijven, verenigingen en andere rechtspersonen.

Zoals figuur 1.6 laat zien, sloot de Ombudsman in 2011 318 onderzoeken. Daarvan waren er 310 geopend naar aanleiding van klachten en 8 op eigen initiatief van de Ombudsman.

In totaal werd 82 % van de klachten die leidden tot een onderzoek (253), ingediend door individuele burgers en 18 % (57) door bedrijven, verenigingen en andere rechtspersonen.

**Tabel 1.3: Bron van klachten die leidden tot een in 2011 afgesloten onderzoek**

Bedrijven, verenigingen en andere rechtspersonen	18 % (57)
Individuele burgers	82 % (253)

Het merendeel van de onderzoeken die de Ombudsman in 2011 afsloot, werd binnen een jaar afgerond (66 %). Ruim een derde (36 %) werd binnen drie maanden afgerond. Hieronder bevonden zich zaken die de Ombudsman zeer snel kon sluiten, bijvoorbeeld door de betrokken instelling telefonisch een oplossing voor te stellen<sup>15</sup>. Meer dan 80 % van de onderzoeken werd binnen achttien maanden afgerond. Gemiddeld nam een onderzoek tien maanden in beslag, tegenover een gemiddelde van negen maanden in 2010.

**Tabel 1.4: Duur van de onderzoeken van in 2011 gesloten zaken**

Gemiddelde duur van de onderzoeken	10 maanden
Zaken gesloten binnen 3 maanden	36 %
Zaken gesloten binnen 12 maanden	66 %
Zaken gesloten binnen 18 maanden	80 %

Opmerking: Hierbij is uitgegaan van een maand van 30 dagen.

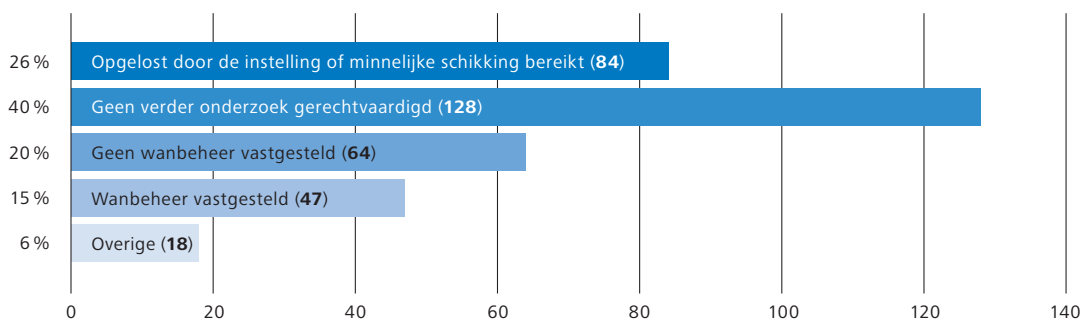
Zoals blijkt uit figuur 1.9, behaalde de Ombudsman in 84 zaken die in 2011 werden gesloten, een positief resultaat omdat de betrokken instelling een minnelijke schikking aanvaardde of de zaak oploste. In 64 zaken stelde de Ombudsman geen wanbeheer vast. In 47 andere zaken werd wel wanbeheer vastgesteld. De betrokken instelling aanvaardde in 13 van deze zaken (7 in 2010) geheel of gedeeltelijk een ontwerpaanbeveling. De Ombudsman sloot 35 zaken met kritische opmerkingen (zie figuur 1.10). In 39 zaken maakte de Ombudsman verdere opmerkingen om de prestaties van de betrokken instelling te verbeteren. Deze bevindingen worden hieronder nader toegelicht<sup>16</sup>.

<sup>15</sup>. Ook betrof het hier zaken waarnaar de Ombudsman een volledig onderzoek zou hebben ingesteld als klager de klacht niet had ingetrokken, en zaken waarbij de Ombudsman begon aan een onderzoek dat hij vervolgens sloot omdat klager besloot naar het Hof te stappen.

<sup>16</sup>. De analyse die volgt is gebaseerd op onderzoeken die in 2011 zijn gesloten. Wanneer een bepaald onderzoek betrekking had op meer dan één bewering of vordering, kan de Ombudsman meerdere bevindingen hebben gedaan.



**Figuur 1.9: Resultaten van gesloten onderzoeken in 2011**



Opmerking 1: In sommige gevallen werden onderzoeken om twee of meer redenen afgesloten. Opgeteld komen deze percentages daarom uit boven de 100%.

Opmerking 2: In één zaak waarbij wanbeheer werd vastgesteld, sloot de Ombudsman het onderzoek af met een kritische opmerking en een ontwerpaanbeveling die de instelling geheel aanvaardde.

## Geen wanbeheer

In 2011 sloot de Ombudsman 64 zaken waarin geen wanbeheer werd geconstateerd. Zo'n bevinding is niet altijd negatief voor klager, aangezien hij er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling volledige uitleg over haar optreden geeft. Ook heeft de klager er baat bij dat de Ombudsman de zaak onafhankelijk heeft geanalyseerd. Tegelijkertijd vormt een dergelijke bevinding, zoals uit onderstaande zaak blijkt, tastbaar bewijs dat de betrokken instelling in overeenstemming met de beginselen van behoorlijk bestuur heeft gehandeld.

**Zo'n bevinding is niet altijd negatief voor klager, aangezien hij er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling volledige uitleg over haar optreden geeft.**

### Recht van vrij verkeer in de EU

Bij een Ierse staatsburger die in Nederland woont, werd een degeneratieve aandoening vastgesteld waarvoor hij palliatieve geneesmiddelen kreeg voorgeschreven die cannabis bevatten. Hij heeft verschillende keren geprobeerd toestemming te krijgen voor een kort bezoek aan zijn familie in Ierland. De Ierse autoriteiten verklaarden echter dat hij bij binnenkomst zou worden gearresteerd voor illegaal drugsbezit. Klager heeft daarom een inbreukklacht ingediend bij de Europese Commissie, die constateerde dat er geen sprake was van een inbreuk op EU-wetgeving door Ierland. Klager wendde zich tot de Ombudsman, die na een onderzoek (zaak **2062/2010/JF**) constateerde dat er bij de Commissie geen

sprake was van wanbeheer. De zaak van klager betrof de bepalingen van het Schengenacquis, welke nog niet bindend waren voor Ierland. Ierland was derhalve wettelijk gerechtigd haar drugswetgeving uit te voeren zonder rekening te houden met dat acquis. Niettegenstaande deze bevindingen was de Ombudsman zeer begaan met de zaak van klager. Gezien het bovenstaande heeft de Ombudsman besloten zowel de Ierse Ombudsman als de voorzitter van de Ierse mensenrechtencommissie van de zaak van klager op de hoogte te brengen en hen te verzoeken de door hen zinvol geachte actie te ondernemen.

## Klachten en onderzoeken

### Verdere opmerkingen

Zelfs wanneer de Ombudsman vaststelt dat er geen sprake is van wanbeheer of besluit dat er geen gronden zijn om zijn onderzoek voort te zetten, kan hij een verdere opmerking maken als hij daarmee de kwaliteit van de administratie van de instelling kan verbeteren. Een verdere opmerking mag niet worden opgevat als kritiek op de desbetreffende instelling maar als advies over een mogelijke verbetering van een bepaalde praktijk om de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger te verbeteren. De Ombudsman maakte in 2011 verdere opmerkingen in 39 zaken, waaronder de volgende:

#### **Beweerd verzuim om volledige toegang tot een document te verlenen**

In 2008 werd een vergadering gehouden tussen de Commissaris voor Handel en vertegenwoordigers van een bedrijfsorganisatie. Een organisatie uit het maatschappelijk middenveld verzocht om toegang tot de notulen van deze vergadering. Toen de Commissie slechts gedeeltelijke toegang verleende, diende klagster een klacht in bij de Ombudsman (zaak **1633/2008/DK**). De Ombudsman stelde vast dat de Commissie geen adequate redenen gaf voor haar besluit om toegang te weigeren tot bepaalde delen van het document en om een deel van het document weg te laten. In haar antwoord gaf de Commissie nieuwe redenen voor haar besluit en verleende zij toegang tot het deel van het document dat zij eerder had weggelaten. De Ombudsman kwam tot de bevinding dat het antwoord van de Commissie op zijn voorstel tot minnelijke schikking ruimschoots voldoende was. Hij maakte echter ook de verdere opmerking dat instellingen niet kunnen besluiten dat een bepaald deel van een bestaand document een „subdocument” of een ander document vormt enkel en alleen omdat het een andere soort informatie bevat. Bovendien moeten verwijzingen naar aanhangsels als onderdeel van het document in kwestie worden beschouwd. Zij mogen daarom niet worden uitgesloten van de beoordeling van een instelling bij de behandeling van een verzoek om toegang tot een document.

### Door de instelling opgeloste zaken en minnelijke schikkingen

Waar mogelijk, tracht de Ombudsman een positief resultaat te bereiken waarmee zowel de klager als de aangeklaagde instelling tevreden kan zijn. De medewerking van de EU-instellingen is essentieel om tot dergelijke positieve uitkomsten te komen, die bijdragen tot een verbetering van de betrekkingen tussen de instellingen en de burgers en die dure en tijdrovende gerechtelijke procedures kunnen voorkomen.

In 2011 werd in 84 zaken de kwestie door de instelling opgelost of werd een minnelijke schikking bereikt. Hieronder volgt een voorbeeld:

#### **Gebrek aan informatie**

Japan werd in maart 2011 getroffen door een aardbeving en een tsunami die de kerncentrale van Fukushima zodanig beschadigde dat er radioactiviteit vrijkwam in de omliggende regio. De Ombudsman kreeg verscheidene klachten van burgers die vonden dat er te weinig informatie werd verstrekt over wijzigingen in de maximaal toelaatbare niveaus van radioactieve besmetting van levensmiddelen die vanuit Japan in de EU werden ingevoerd. Toen de Ombudsman dit punt voorlegde aan de Commissie (in zijn initiatiefonderzoek **OI/5/2011/BEH**), legde deze uit dat de EU direct na het ongeval de noodmechanismen in werking had gesteld die zij had vastgesteld naar aanleiding van de ramp in Tsjernobyl. Maximaal toelaatbare niveaus van radioactieve besmetting van levensmiddelen die hoger waren dan de Japanse niveaus maakten deel uit van die mechanismen. In april 2011 verlaagde de Commissie de maximaal toelaatbare niveaus om ze op één lijn te brengen met de Japanse niveaus.



Wanneer een onderzoek tot een voorlopige bevinding van wanbeheer leidt, probeert de Ombudsman waar mogelijk een minnelijke schikking te treffen. Hij heeft in 2011 tien zaken gesloten, waaronder onderstaande zaak, waarbij een minnelijke schikking werd bereikt. Eind 2011 waren 28 voorstellen voor minnelijke schikkingen nog in behandeling.

talen beschikbaar zou maken en zijn taalbeleid zou toelichten. Klager was hoogst tevreden over deze omslag in het taalbeleid bij het OHIM. De Ombudsman was ingenomen met het antwoord van het OHIM en vond dat de zaak daarmee was geregeld.

### Wanneer een onderzoek tot een voorlopige bevinding van wanbeheer leidt, probeert de Ombudsman waar mogelijk een minnelijke schikking te treffen.

#### Onrechtmatig taalbeleid

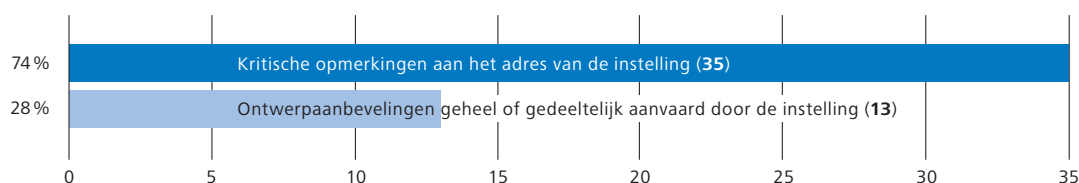
Een Poolse staatsburger merkte op dat de inhoud van de website van het Harmonisatiebureau voor de interne markt (OHIM) alleen beschikbaar was in de Engelse, Franse, Duitse, Italiaanse en Spaanse taal. Hij stuurde het OHIM een e-mailbericht waarin hij erop wees dat diens website niet beschikbaar was in het Pools en verzocht deze situatie recht te zetten omdat die onrechtmatig zou zijn. Het OHIM antwoordde in het Engels dat het e-mailberichten enkel in een van de vijf bovengenoemde werktalen kon beantwoorden en adviseerde klager in het vervolg vragen in een van die talen te stellen. Daarop wendde klager zich tot de Ombudsman (zaak **2413/2010/MHZ**), die besloot een onderzoek in te stellen. Het onderzoek leidde tot een koerswijziging bij het OHIM, waar informatieverzoeken voortaan in elk van de 23 officiële talen van de EU kunnen worden beantwoord. Het OHIM kondigde verder aan dat het de homepage van zijn website in al deze

In sommige gevallen kan een minnelijke schikking tot stand komen doordat de betrokken instelling de klager een schadeloosstelling aanbiedt. Een dergelijk aanbod wordt altijd *ex gratia* gedaan, dat wil zeggen zonder dat wettelijke aansprakelijkheid wordt erkend en zonder dat er een juridisch precedent wordt geschapen.

#### Wanbeheer vastgesteld

De Ombudsman concludeerde in 15 % van de in 2011 gesloten zaken dat er sprake was van wanbeheer. Vijfendertig zaken werden gesloten met kritische opmerkingen aan het adres van de betrokken instelling (33 zaken in 2010). Dertien zaken werden gesloten toen de aangeklaagde instelling een ontwerpaanbeveling van de Ombudsman aanvaardde.

Figuur 1.10: Onderzoeken waarbij wanbeheer werd vastgesteld



Opmerking: In één zaak waarbij de Ombudsman wanbeheer vaststelde, werd de ontwerpaanbeveling gedeeltelijk aanvaard door de instelling, maar maakte de Ombudsman ook een kritische opmerking. Opgeteld komen deze percentages daarom uit boven de 100 %.

## Klachten en onderzoeken

### Kritische opmerkingen

Indien een minnelijke schikking niet mogelijk is of de pogingen om een minnelijke schikking tot stand te brengen geen succes hebben, sluit de Ombudsman de zaak met een kritische opmerking aan het adres van de betrokken instelling of doet hij een ontwerpaanbeveling. Een kritische opmerking wordt doorgaans door de Ombudsman gemaakt indien (i) de betrokken instelling niet meer in staat is het wanbeheer ongedaan te maken, (ii) het wanbeheer geen algemene implicaties blijkt te hebben en (iii) er geen verdere stappen van de Ombudsman nodig lijken te zijn. De Ombudsman maakt ook een kritische opmerking wanneer hij van mening is dat een ontwerpaanbeveling geen nut zou hebben of wanneer hij in een zaak waarin de betrokken instelling een ontwerpaanbeveling niet aanvaardt van mening is dat er geen reden is om een speciaal verslag aan het Parlement te zenden.

Een kritische opmerking bevestigt jegens de klager dat zijn klacht gerechtvaardigd is, en wijst de betrokken instelling op haar fouten, zodat zij dergelijk wanbeheer in de toekomst kan voorkomen. Hieronder wordt een voorbeeld gegeven van omstandigheden die voor de Ombudsman aanleiding kunnen geven om een kritische opmerking te maken.

Een kritische opmerking bevestigt jegens de klager dat zijn klacht gerechtvaardigd is, en wijst de betrokken instelling op haar fouten, zodat zij dergelijk wanbeheer in de toekomst kan voorkomen.

### Misleidende informatie

Als gevolg van de uitbarsting van een vulkaan in IJsland in april 2010 moesten duizenden vluchten worden geannuleerd. Op 4 mei 2010 publiceerde de Europese Commissie op verschillende websites informatie voor vliegtuigpassagiers die door dit probleem getroffen waren, waaronder een „vraag-en-antwoorddocument“. De volgende dag stuurde de luchtvaartvereniging European Regions Airlines Association (ERA) een e-mailbericht aan de Commissie waarin zij de aandacht vestigde op wat de vereniging beschouwde als misleidende informatie. ERA wees er in het bijzonder op dat er in het document ten onrechte werd geïnsinueerd dat passagiers automatisch recht hadden op compensatie in alle gevallen van vertraagde bagage. De Commissie had twee weken nodig om tot de conclusie te komen dat een deel van de informatie in het betrokken document inderdaad misleidend was, waarna het pas na een maand van de desbetreffende website verwijderd werd. In zaak **1301/2010/GG** bekritiseerde de Ombudsman de Commissie omdat zij misleidende informatie had gepubliceerd. Hij concludeerde eveneens dat het onaanvaardbaar lang duurde voordat het document van de website van de Commissie verwijderd werd. De Ombudsman vond dat er veel sneller opgetreden had moeten worden omdat de informatie aan belang inboette toen de situatie op de Europese luchthavens zich weer begon te normaliseren.

### Follow-up van kritische en verdere opmerkingen

Om ervoor te zorgen dat de instellingen leren van hun fouten en dat wanbeheer in de toekomst wordt voorkomen, informeert de Ombudsman elk jaar het grote publiek over zijn bevindingen inzake het gevolg dat instellingen hebben gegeven aan de kritische en verdere opmerkingen die hij heeft gemaakt. Hij doet dat via een studie die op zijn website wordt gepubliceerd.



### Follow-up van kritische en verdere opmerkingen uit 2010<sup>17</sup>

De Ombudsman nodigde de betrokken instellingen uit om, binnen een periode van zes maanden, te reageren op de kritische en verdere opmerkingen die hij in 2010 had gemaakt. Hij kreeg een reactie op alle opmerkingen, zij het in enkele gevallen met vertraging.

In sommige gevallen was het gegeven gevolg aan kritische en verdere opmerkingen voorbeeldig; er bleek duidelijk dat de verantwoordelijke personen de waarde erkennen van deze oefening om de dienstverlening aan burgers te verbeteren. In andere gevallen werd er een defensieve en teleurstellende houding aangenomen, die aantoont dat er nog veel werk voor de boeg is, niet alleen

(OLAF) (182/2010/MHZ), en het Europees Agentschap voor het beheer van de operationele samenwerking aan de buitengrenzen van de lidstaten van de Europese Unie (Frontex) (923/2009/FOR).

### Ontwerpaanbevelingen

In gevallen waarin de betrokken instelling de mogelijkheid heeft om het wanbeheer ongedaan te maken, of waar het wanbeheer bijzonder ernstig is of algemenere gevolgen heeft, doet de Ombudsman normaal gesproken een ontwerpaanbeveling aan het adres van de betrokken of aangeklaagde instelling. In overeenstemming met artikel 3, lid 6, van het Statuut van de Ombudsman moet de instelling binnen drie maanden een omstandig advies sturen.

### Van de in 2010 gemaakte kritische en verdere opmerkingen had 78 % een bevredigende follow-up.

voor de Ombudsman, maar ook voor de instellingen zelf, om een eersteklas EU-administratie te bewerkstelligen. Van de in 2010 gemaakte kritische en verdere opmerkingen had 78 % een bevredigende follow-up. Het gegeven gevolg aan verdere opmerkingen was bevredigend in 95 % van de gevallen, terwijl het gevolg dat aan kritische opmerkingen werd gegeven in beduidend minder gevallen (68 %) bevredigend was.

Zeven vervolmaatregelen verdienen speciale vermelding als mogelijk voorbeeld voor andere instellingen wat betreft de manier waarop het beste op kritische en verdere opmerkingen kan worden gereageerd. Het gaat daarbij om het Parlement (1825/2009/IP), de Commissie (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB en 1302/2009/TS), het Europees Bureau voor fraudebestrijding

In 2011 werden 25 ontwerpaanbevelingen gedaan, waaronder de onderstaande. Daarnaast leidden tien ontwerpaanbevelingen uit 2010 tot besluiten in 2011, terwijl drie andere zaken werden gesloten na ontwerpaanbevelingen die waren gedaan in 2009. Dertien zaken werden in de loop van het jaar gesloten nadat de instelling een ontwerpaanbeveling geheel of gedeeltelijk had aanvaard. De Ombudsman sloot 8 zaken met kritische opmerkingen. Eind 2011 waren nog 21 ontwerpaanbevelingen in behandeling: 3 uit 2010 en 18 uit 2011.

<sup>17</sup>. Dit follow-up onderzoek is beschikbaar op de website van de Ombudsman: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>

## Klachten en onderzoeken

### Openheid, behoorlijk bestuur en non-discriminatie

De Commissie houdt regelmatig openbare raadplegingen zodat burgers, verenigingen en andere belanghebbenden kunnen deelnemen aan de besluitvorming van de EU. In 2010 diende een Spaanse advocaat een klacht in bij de Ombudsman (zaak **640/2011/AN**) over het feit dat de Commissie een raadpleging over financiële sector belasting alleen in het Engels, Frans en Duits had gepubliceerd. De Commissie erkende dat de taalbarrière burgers ervan kan weerhouden aan raadplegingen deel te nemen. Zij voerde echter aan dat de beschikbare tijd en middelen mogelijk een belemmering opwerpen voor meertaligheid en dat zij niet verplicht was raadplegingen in alle EU-talen te publiceren. De Ombudsman concludeerde dat het restrictieve taalbeleid wanbeheer vormde en riep haar op raadplegingen in alle 23 EU-talen te publiceren of op aanvraag vertalingen daarvan te leveren. De Commissie moest uiterlijk op 29 februari 2012 een omstandig advies naar aanleiding van de ontwerpaanbeveling voorleggen.

### Speciale verslagen

Indien een instelling van de Unie niet afdoende reageert op een ontwerpaanbeveling, kan de Ombudsman een speciaal verslag aan het Europees Parlement zenden. Het speciale verslag kan aanbevelingen omvatten.

Zoals al vermeld in het *Jaarverslag 1998* van de Ombudsman, is de mogelijkheid om een speciaal verslag aan het Parlement te zenden van onschatbare waarde voor het werk van de Ombudsman. Een speciaal verslag aan het Europees Parlement vormt de laatste belangrijke stap die de Ombudsman zet in zijn behandeling van een zaak, omdat het vervolgens aan het Parlement is om de politieke afweging te maken of er al dan niet een resolutie moet worden aangenomen en of het zijn bevoegdheden moet uitoefenen. Uiteraard geeft de Ombudsman alle mogelijke informatie en bijstand die het Parlement in verband met het speciale verslag vraagt.

Volgens het Reglement van het Europees Parlement is de Commissie verzoekschriften verantwoordelijk voor de betrekkingen van het Parlement met de Ombudsman. Tijdens een vergadering van de Commissie verzoekschriften op 12 oktober 2005 beloofde de Ombudsman conform artikel 205, lid 3, van het Reglement van het Europees Parlement dat hij telkens wanneer hij een speciaal verslag bij het Parlement indient, voor de commissie zal verschijnen.

Er werd in 2011 geen speciaal verslag bij het Parlement ingediend.



## 1.5 Voorbeeldzaken die een model voor optimale praktijken vormen

Tien voorbeeldzaken die in 2011 werden gesloten, illustreren optimale praktijken. De bereidheid van de instellingen om met de Ombudsman samen te werken teneinde bij de behandeling van klachten een bevredigend resultaat te bereiken, is een uitdrukking van hun verbondenheid met het beginsel van een dienstverleningscultuur. In sommige zaken bleek de constructieve inzet van de klagers van cruciaal belang bij het bereiken van een resultaat dat voor alle partijen gunstig is.

| Tien voorbeeldzaken die in 2011 werden gesloten, illustreren optimale praktijken.

Zaak [3264/2008/GG](#) is een voorbeeld van een dergelijke zaak. De Ombudsman prees de Commissie, en in het bijzonder haar directoraat-generaal Informatiemaatschappij en Media, voor haar constructieve aanpak van deze zaak. De Commissie had de werkgever van klager in kennis gesteld van aannames omtrent klager en diens vrouw die verder reikten dan alleen maar het vermoeden van een mogelijk belangenconflict in deze zaak. Bij wijze van reactie diende de Commissie een ontwerpbrief in die ze voornemens was naar het bedrijf te sturen, om een en ander toe te lichten. Na verdere contacten tussen klager, Ombudsman, en Commissie, accepteerde laatstgenoemde de brief in kwestie te wijzigen. In de brief die uiteindelijk naar het bedrijf werd gestuurd erkende de Commissie dat zij bij de uitvoering van haar taken verder was gegaan dan strikt noodzakelijk door het bedrijf haar aannames ter zake van klager en diens

vrouw mee te delen. De Commissie stelde tevens dat deze vermoedens in het vervolg ongegrond waren gebleken.

Een ander voorbeeld van zinvolle samenwerking tussen de Ombudsman, de klager en de instelling is zaak [2533/2009/VIK](#) over vermeende taaldiscriminatie op de website van EPSO. De klager maakte bezwaar tegen de verklaring op de website van EPSO dat het Bureau om operationele redenen alleen kon antwoorden op vragen die werden ingediend in het Engels, het Frans of het Duits. EPSO zette in zijn standpunt uiteen dat zijn website gericht is op twee doelgroepen: (i) kandidaten in vergelijkende onderzoeken en

selectieprocedures en (ii) het grote publiek. Met betrekking tot de eerste groep lichtte EPSO toe waarom het van oordeel was dat de correspondentie met kandidaten in vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures kon worden beperkt tot het Engels, het Frans en het Duits. Klager maakte geen bezwaar tegen deze redenering. Met betrekking tot de tweede groep wees EPSO erop dat het alle informatieverzoeken van burgers gelijk behandelde, met als enige verschil dat het langer kon duren om te antwoorden op een verzoek dat is opgesteld in een andere taal dan het Engels, het Frans of het Duits, omdat in dat geval een vertaling noodzakelijk kan zijn. Klager aanvaardde de uitleg van EPSO, maar oordeelde dat deze informatie op de website van EPSO vermeld moest worden. Hij deed in dit verband precieze en constructieve voorstellen waar EPSO positief op reageerde.

## Klachten en onderzoeken

Gezien het grote aantal zaken betreffende transparantie die de Ombudsman jaarlijks behandelt, zijn voorbeeldzaken op dit gebied zeer welkom. Zaak **2497/2010/FOR** betrof een weigering openbare inzage te geven in de lijst van aanwezigen op een hoorzitting die georganiseerd was door het Comité van Europese banktoezichthouders (CEBS). Aangezien het CEBS per 1 januari 2011 de Europese Bankautoriteit (EBA) zou worden, was het onderzoek van de Ombudsman gericht op de EBA. In haar standpunt stelde de EBA dat zij onmiddellijk maatregelen had getroffen om te voldoen aan alle vereisten op het gebied van transparantie. Als bewijs van het feit dat zij zich verbindt aan transparantie besloot de EBA klager toegang te verlenen tot de deelnemerslijst.

In reactie op een ontwerpaanbeveling van de Ombudsman besloot het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) te voorzien in toegang van het publiek tot verslagen over vermeende ernstige bijwerkingen van een geneesmiddel. Bij de sluiting van zaak **3106/2007/FOR** bevestigde de Ombudsman dat het Bureau belangrijke vorderingen had gemaakt bij het transparanter maken van zijn werk.

Kort nadat de Ombudsman een onderzoek had ingesteld naar zaak **2609/2010/BEH**, deelde de klager hem mee dat de Commissie hem onbeperkte toegang had verleend tot alle door hem gevraagde documenten. De documenten hadden betrekking op de „Interpretatieve mededeling van de Commissie over de toepassing van artikel 296 van het Verdrag voor overheidsopdrachten op defensiegebied”. De Commissie had in eerste instantie aangevoerd dat alle gevraagde documenten onder de uitzondering vielen van artikel 4,

lid 1, onder a), tweede streepje, van Verordening 1049/2001 betreffende „defensie en militaire aangelegenheden”.

In de laatste hier genoemde zaak op het gebied van transparantie (**3072/2009/MHZ**) zou de Commissie zich onvoldoende hebben ingespannen bij de behandeling van een klacht over haar register van belangenvertegenwoordigers (het „transparantieregister”). Een niet-gouvernementele organisatie diende een klacht in over de gegevens over het lobbybudget van een bepaalde, door de Commissie in haar register opgenomen belangengroep. De Ombudsman stelde een minnelijke schikking voor waarbij de Commissie de belangengroep zou kunnen vragen naar uitleg over de voornoemde lobbykosten. Hij heeft eveneens geadviseerd dat de Commissie algemene regels zou kunnen opstellen en openbaar maken met betrekking tot (i) haar procedures voor de behandeling van registerklachten, (ii) de wijze waarop belangengroepen hun lobbybudget berekenen en (iii) de wijze waarop deze groepen verslag doen van hun in aanmerking komende activiteiten ten behoeve van het register. De Commissie heeft alle voorstellen aanvaard.

Het Harmonisatiebureau voor de interne markt (OHIM) besloot zijn taalbeleid te wijzigen naar aanleiding van het onderzoek van de Ombudsman in zaak **2413/2010/MHZ**. De Ombudsman voerde aan dat het met het oog op goed administratief gedrag nodig is dat de instellingen, organen en instanties van de EU burgers zoveel mogelijk informatie in hun eigen taal geven. Daarop stemde het OHIM ermee in schriftelijke informatieverzoeken in de in artikel 55, lid 1, VEU, bedoelde talen te aanvaarden en



deze verzoeken in de desbetreffende talen te beantwoorden. Het OHIM kondigde verder aan dat het de homepage van zijn website in alle EU-talen beschikbaar zou maken en zijn taalbeleid zou toelichten.

De zaken [1804/2009/MHZ](#) en [899/2011/TN](#) hadden betrekking op twee bepalingen van het Handvest van de grondrechten, te weten de integratie van personen met een handicap en het billijkheidsbeginsel<sup>18</sup>. In beide zaken ging het om een bepaling in het Ambtenarenstatuut van de EU waarbij de toelage van een kind ten laste van een personeelslid kan worden verdubbeld indien het kind aan een ernstige ziekte lijdt die veel uitgaven vergt. In het eerstgenoemde geval antwoordde het Parlement dat het voortaan besluiten van zijn medewerkers om deeltijds te gaan werken in acht zou nemen bij besluiten in gevallen waarin de betrokken ambtenaar het moeilijk vindt het bestaan van grote uitgaven als gevolg van de handicap van zijn/haar kind te bewijzen. In de tweede zaak vond de Commissie dat zij klager de dubbele vergoeding had moeten uitkeren vanaf de datum waarop hij in dienst trad als ambtenaar van de EU en niet eerst vanaf de datum waarop hij dit had aangevraagd. Deze zaak kon snel worden gesloten nadat de Commissie positief had gereageerd op een reeks vragen van de Ombudsman in zijn brief waarmee hij een onderzoek naar de klacht begon.

Ten slotte was de Ombudsman ingenomen met de stappen die de Commissie heeft gezet in zaak [1786/2010/PB](#) om de administratieve last in verband met EU-subsidies voor onderzoek te verminderen. De zaak betrof de betaling door de Commissie van voorfinancieringen uit hoofde van het zevende kaderprogramma voor onderzoek.

Klager maakte bezwaar tegen het feit dat de begunstigden van de EU-financiering er op last van de Commissie voor moesten zorgen dat de ontvangen middelen voor de EU-begroting rente opbrengen. Dit zou een bureaucratische en onevenredige verplichting zijn. De Ombudsman stelde vast dat de toepasselijke bepalingen in het Financieel Reglement en de bijbehorende uitvoeringsbepalingen als een steun voor de stelling van klager konden worden geïnterpreteerd, vooral in het licht van het billijkheidsbeginsel. Voorts stelde hij zich op het standpunt dat het opleggen van een onevenredige last aan begunstigden indruist tegen het beginsel van een goed financieel beheer. In reactie hierop kondigde de Commissie nieuwe regels en methoden aan om de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman in deze zaak op te volgen. De Commissie heeft de nodige aanpassingen met onmiddellijke ingang ingevoerd. Meer in het algemeen verklaarde de Commissie het eens te zijn met de Ombudsman dat het beginsel van een goed financieel beheer moet worden toegepast in het licht van de context waarin het beleid wordt gevoerd. Zij heeft verklaard voornemens te zijn deze aanpak ook op het wetgevingsniveau te hanteren.

<sup>18</sup>. Respectievelijk de artikelen 26 en 41, lid 1, van het Handvest.

## Klachten en onderzoeken

### 1.6 Thematische analyse van afgesloten onderzoeken

De besluiten waarbij zaken worden gesloten, worden gewoonlijk op de website van de Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>) gepubliceerd in het Engels en in de taal van de klacht, indien dat een andere taal is. Daarnaast wordt van elk besluit een samenvatting gemaakt in de Engelse taal. Op de website worden samenvattingen van een aantal geselecteerde zaken gepubliceerd in alle 23 officiële talen van de EU. Deze samenvattingen weerspiegelen de veelheid aan onderwerpen en instellingen van de Unie waarop de in 2011 in totaal 318 besluiten tot afsluiting van zaken betrekking hadden, evenals de verschillende redenen voor het afsluiten van zaken.

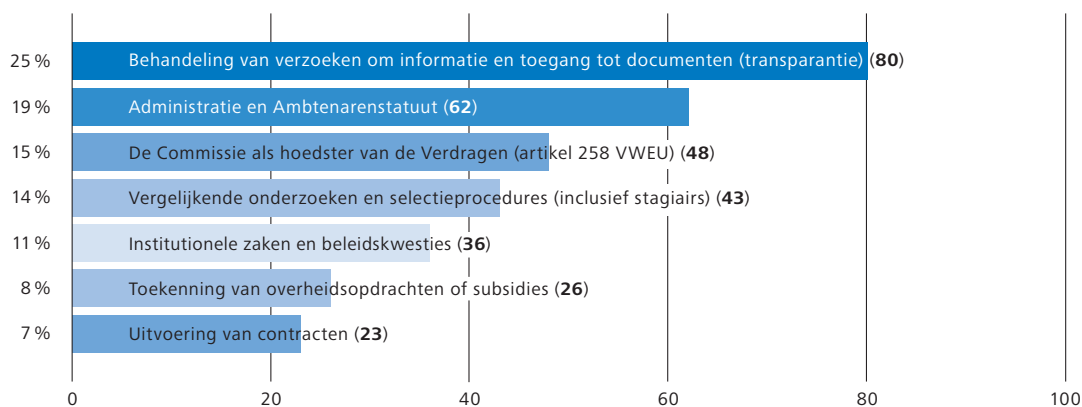
In deze sectie worden de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen van de in 2011 door de Ombudsman genomen besluiten tot afsluiting van onderzoeken geanalyseerd. De sectie omvat zaken die een belangrijke bijdrage leverden aan de bevordering van transparantie en

behoorlijk bestuur in de EU-instellingen, zaken die een bijzonder positief resultaat hadden voor de klager en zaken die de Ombudsman in staat stelden belangrijke rechtsvragen te verduidelijken of een probleem te behandelen dat nog niet eerder aan hem was voorgelegd. In verband met de inspanningen van de Ombudsman om de toepassing van het Handvest van de grondrechten te bevorderen, worden ook belangrijke zaken belicht die betrekking hebben op in het Handvest vervatte rechten.

In deze sectie worden de volgende onderwerpen van onderzoeken geanalyseerd:

- openheid, toegang tot documenten en persoonsgegevens;
- de Europese Commissie als hoedster van de Verdragen;
- toekenning van overheidsopdrachten en subsidies;
- uitvoering van contracten;
- administratie en Ambtenarenstatuut;
- vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures;
- institutionele zaken, beleidskwesties en overige activiteiten.

**Figuur 1.11: Onderwerp van de gesloten onderzoeken**





Er is sprake van aanzienlijke overlapping tussen voorgaande onderwerpen. Openheid en toegang tot documenten komen vaak aan de orde in klachten die te maken hebben met werving en selectie, of met de rol van de Commissie als hoedster van de Verdragen. Ook moet worden opgemerkt dat de categorieën niet worden behandeld in de volgorde waarin ze in figuur 1.11 worden opgevoerd<sup>19</sup>.

## Openheid, toegang tot documenten en persoonsgegevens

### Toegang van het publiek tot documenten

Artikel 10, lid 3, VEU bepaalt dat de besluitvorming in de Unie plaatsvindt „op een zo open mogelijke wijze, en zo dicht bij de burgers als mogelijk is“, terwijl artikel 15, lid 1, VWEU bepaalt dat de instellingen, organen en instanties van de Unie in een zo groot mogelijke openheid werken om goed bestuur te bevorderen en de deelneming van het maatschappelijk middenveld te waarborgen. Artikel 15, lid 3, VWEU voorziet tevens in een recht op toegang tot documenten van de instellingen, organen en instanties van de Unie. Hetzelfde recht is ook neergelegd in artikel 42 van het Handvest. Verordening 1049/2001 regelt dit grondrecht op toegang tot documenten<sup>20</sup>.

Indieners van een verzoek hebben op grond van Verordening 1049/2001 een keuze tussen twee rechtsmiddelen: ze kunnen een volledige of gedeeltelijke weigering op grond van artikel 263 VWEU aanvechten bij het Gerecht of ze kunnen een klacht indienen bij de Ombudsman. In 2011 sloot de Ombudsman onderzoeken naar twintig klachten over de toepassing van Verordening 1049/2001, waarvan er veertien gericht waren tegen de Commissie. Deze onderzoeken hadden zowel betrekking op procedurele kwesties als op de toepassing van uitzonderingen op de toegang van het publiek, waarin artikel 4 van de Verordening voorziet. Wat de procedurele kwesties betreft, lijken late registratie en late antwoorden op verzoeken tamelijk vaak voor te komen<sup>21</sup>. Wat de uitzonderingen betreft, lijkt er telkens opnieuw een beroep te worden gedaan op dezelfde uitzonderingsbepalingen, waarover hieronder nader zal worden ingegaan<sup>22</sup>.

### Uitzondering betreffende de internationale betrekkingen

In zaak 1051/2010/BEH verzuimde de Commissie<sup>23</sup> toegang te geven tot een hoofdstuk over visakwesties, opgenomen in een verslag van bijeenkomsten tussen vertegenwoordigers van de EU en Rusland. Zij deed een beroep op artikel 4, lid 1, onder a), derde streepje van Verordening

<sup>19</sup>. Figuur 1.11 geeft informatie over alle in 2011 gesloten onderzoeken per onderwerp. De figuur moet de lezer een indicatie geven van het belang van het behandelde onderwerp als het gaat om de totale werklust van de Ombudsman. Ondanks dit soort overlappings is elke zaak in deze figuur slechts bij één onderwerp ingedeeld.

<sup>20</sup>. Verordening 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie; PB 2001 L 145, blz. 43. Op 30 april 2008 diende de Commissie een voorstel (COM(2008)229 definitief) in tot wijziging en vervanging van Verordening 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie. Op 15 december 2011 stemde het Europees Parlement over het *verslag-Cashman* over het voorstel van de Commissie.

<sup>21</sup>. De Ombudsman was daarom ingenomen met de verklaring van de Commissie in het kader van het gevolg dat zij gaf aan een kritische opmerking van de Ombudsman in 2010, die luidde dat het geldende systeem naar behoren is georganiseerd om verzoeken om toegang tot documenten in het algemeen te behandelen binnen de termijnen als bedoeld in Verordening 1049/2001. Uit deze verklaring maakt hij op dat de Commissie genoemde termijnen als realistisch en haalbaar beschouwt.

<sup>22</sup>. In veel zaken wordt een beroep gedaan op meer dan één uitzondering.

<sup>23</sup>. Voordat de diensten van de Ombudsman aan een inspectie van het betrokken document begonnen, liet de Commissie de Ombudsman weten dat na de instelling van de Europese Dienst voor extern optreden (EEAS), deze dienst nu verantwoordelijk was voor de zaak.

## Klachten en onderzoeken

1049/2001, met de toelichting dat: (i) door openbaarmaking beoordelingen over de visakwestie die niet waren gedeeld met de Russische delegatie, in het publieke domein terecht zouden komen. Bovendien zou (ii) deze openbaarmaking de onderhandelingspositie van de EU verzwakken. De Ombudsman hield rekening met het feit dat, volgens de jurisprudentie van de EU hoven, de belangen die beschermd worden door artikel 4, lid 1, onder a), bijzonder gevoelig liggen. Daarom genieten instellingen een grote mate van beoordelingsvrijheid als het gaat om de vraag of openbaarmaking het algemeen belang zou kunnen ondermijnen. De Ombudsman oordeelde dat de mening van de instelling, dat openbaarmaking de onderhandelingspositie van de EU zou verzwakken, werd bevestigd door de resultaten van de inspectie van het document. Verder oordeelde hij dat het desbetreffende hoofdstuk van het document betrekking had op lopende onderhandelingen en dat conclusies zouden kunnen worden getrokken over de beoordeling van de EU van de aanpak van de Russische Federatie. Het argument van de instelling dat openbaarmaking van het relevante gedeelte het bestaande onderlinge vertrouwen tussen de Russische Federatie en de EU op het spel zou zetten, was daarom plausibel.

### **Uitzondering betreffende juridisch advies**

In zaak **1170/2009/KM** verzocht een Duitse staatsburger bij de Raad toegang tot een advies van zijn juridische dienst waarin de rechtsgrond wordt behandeld voor een verordening betreffende genetisch gemodificeerde levensmiddelen en diervoeders. De Raad verleende alleen toegang tot de inleidende paragrafen van het advies onder aanvoering van het argument dat de tekst zelf van het

document viel onder de in Verordening 1049/2001 bedoelde uitzondering in verband met de bescherming van juridisch advies. Na inspectie van het document kwam de Ombudsman op basis van nauwkeurige lezing van het arrest-*Turco*<sup>24</sup> tot de voorlopige conclusie dat de Raad niet had aangetoond dat toegang moest worden geweigerd om het belang dat hij heeft bij het ontvangen van nuttig juridisch advies van zijn juridische dienst te beschermen. Hij stelde de Raad voor volledig toegang tot het document in kwestie te verlenen. Wat betreft de procedurele punten die klager aan de orde stelde, opperde de Ombudsman dat de Raad indieners van een verzoek in kennis stelt van de datum waarop een besluit ingevolge Verordening 1049/2001 wordt verwacht en van de rechtsmiddelen die hun tot die datum ter beschikking staan. De Raad was het niet eens met de analyse van de Ombudsman, maar besloot niettemin, gezien de inmiddels verstreken tijd, toegang te geven tot het document. Hij ging er ook mee akkoord verzoekers te informeren over de datum waarop hij een besluit over hun verzoek moet nemen. Hij verwierp echter het voorstel om verzoekers vooraf te informeren over de rechtsmiddelen die hun ter beschikking staan.

### **Uitzondering betreffende inspecties, onderzoeken en audits**

De drie volgende zaken hadden betrekking op verzoeken om toegang tot documenten die verband hielden met het EU-mededingingsrecht. Zaak **297/2010/GG** betrof de weigering van het directoraat-generaal Concurrentie (DG Concurrentie) van de Commissie toegang te verschaffen tot het procedurehandboek voor mededingingszaken (Antitrust ManProc) uit hoofde van artikelen 101 en 102 VWEU. Zij voerde aan dat openbaarmaking zeer schadelijk zou zijn

24. Gevoegde zaken C-39/05 P en C-52/05 P, *Zweden en Turco / Raad*, Jurispr. 2008, blz. I-4723.



voor haar besluitvormingsproces en ook het doel van haar inspecties en onderzoeken op het betrokken gebied zou ondermijnen. Zij lichtte echter ook toe dat zij werkte aan de selectie en aanpassing van passages uit de documentatie over haar aanpak in kartelzaken, teneinde deze in de vorm van 'optimale praktijken' te publiceren op haar website. Klager was niet tevreden met deze aanpak en wendde zich tot de Ombudsman. Na de Antitrust ManProc te hebben geïnspecteerd, concludeerde de Ombudsman dat de Commissie recht had te weigeren bepaalde delen van de Antitrust ManProc openbaar te maken, maar niet het document in zijn geheel. Hij vroeg de Commissie gedeeltelijke toegang te verlenen tot de modules (het belangrijkste deel van de Antitrust ManProc) en informeel met klager te overleggen om tot een redelijke oplossing te komen over de toegang tot de andere documenten die deel uitmaken van de Antitrust ManProc. Het voorstel van de Ombudsman werd goed ontvangen door de Commissie en zij ondernam stappen om dit uit te voeren.

Zaak **1403/2010/GG** betrof een vermeend verzuim van DG Concurrentie tijdig en correct een verzoek om toegang tot documenten af te handelen met betrekking tot onderzoek naar staatssteun. De Commissie had klager antwoord gegeven in de loop van het onderzoek dat de Ombudsman had ingesteld en bood haar excuses aan voor de vertraging die zich had voorgedaan. Wat de inhoudelijke aspecten betreft, wees de Commissie op het recente arrest van het Hof van Justitie betreffende *Technische Glaswerke*<sup>25</sup>, volgens welke „een algemene aanname gold dat openbaarmaking van de documenten van het administratieve dossier in beginsel zou leiden tot ondermijning van de bescherming van het doel van onderzoeken“. De Ombudsman stelde

vast dat de door de Commissie gekozen benadering in overeenstemming was met het EU-recht zoals door het Hof van Justitie werd uitgelegd. Voorts meende hij dat klager niet had aangetoond dat zich documenten in het dossier van de Commissie bevonden die niet door deze veronderstelling werden gedekt en die niet openbaar waren gemaakt, of dat er voor openbaarmaking sprake was van een hoger algemeen belang. De Ombudsman stelde echter dat een aanvrager waarschijnlijk nooit in een positie zal zijn bovengenoemde veronderstelling te weerleggen, tenzij hij zou weten welke documenten zich zouden bevinden in het dossier. Het deed de Ombudsman daarom genoeg vast te kunnen stellen dat de Commissie klager een lijst van de documenten in het desbetreffende dossier had gezonden. Hij maakte een verdere opmerking en nodigde de Commissie uit in deze zin te handelen telkens wanneer zij van plan is een beroep op bedoelde veronderstelling te doen.

De Ombudsman was het eens met de zienswijze van DG Concurrentie in zaak **1735/2010/MHZ** dat toegang tot het administratief dossier in een andere staatssteunzaak moest worden geweigerd, wederom in het licht van het arrest van het Hof in de zaak *Technische Glaswerke*. Hij ging echter niet akkoord met het feit dat de Commissie zich baseerde op de uitzondering inzake de bescherming van haar besluitvormingsproces (artikel 4, lid 3, eerste alinea, van Verordening 1049/2001), omdat hij erop vertrouwt dat de ervaren besluitvormers van de Commissie niet vatbaar zijn voor ongepaste invloeden onder externe druk.

In zaak **1581/2010/GG** verwees de Commissie opnieuw naar de uitzondering betreffende de bescherming van het doel van inspecties, onderzoeken en

<sup>25</sup>. Zaak C-139/07 P, *Commissie / Technische Glaswerke Ilmenau*, arrest van 29 juni 2010, nog niet gepubliceerd.

## Klachten en onderzoeken

audits toen zij weigerde toegang te verlenen tot antwoorden die de lidstaten en beroepsorganisaties haar hadden toegezonden in het kader van haar onderzoek naar een inbreukklacht. Na inspectie van de documenten was de Ombudsman er niet van overtuigd dat de uitzondering die werd ingeroepen door de Commissie rechtvaardigde dat toegang werd geweigerd tot die delen van de documenten die alleen feitelijke informatie bevatten. De Commissie antwoordde dat ze het verzoek om toegang van klager opnieuw in overweging zou nemen met het oog op het verlenen van volledige of gedeeltelijke toegang na raadpleging van de desbetreffende lidstaten.

Zaak 2073/2010/AN betrof eveneens toegang tot documenten in verband met een inbreukprocedure, ditmaal wegens milieukwesties in Spanje. De Ombudsman stelde een onderzoek in, maar uiteindelijk verleende de Commissie toegang tot slechts een deel van de aangevraagde documenten. Vanwege de uitzonderingen die de Spaanse autoriteiten hadden ingeroepen, vond de Ombudsman dat de weigering van de Commissie toegang te verschaffen tot bepaalde documenten die van deze autoriteiten afkomstig waren, gerechtvaardigd was. Wat betreft de behandeling van het verzoek om toegang tot de resterende documenten, uitte de Ombudsman kritiek op de Commissie, omdat zij had geweigerd enkele van haar interne documenten voor klager vrij te geven, had verzuimd de mogelijkheid te overwegen klager gedeeltelijke toegang te verlenen, en had nagelaten terdege te beoordelen of er sprake was van een hoger openbaar belang dat openbaarmaking rechtvaardigde. Voorts uitte hij kritiek vanwege de vertraging die zich bij de behandeling van het confirmatieve verzoek van de klager had voorgedaan.

### **Uitzondering betreffende het besluitvormingsproces van de instelling**

Zaak 1294/2009/DK betrof het verzuim om volledige toegang te verlenen tot een rapport over de effectbeoordeling van een voorstel voor een verordening van de Raad. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman diende de Commissie bij de Raad en het Europees Parlement haar wetgevingsvoorstel in, dat voor een deel was gebaseerd op de inhoud van het desbetreffende rapport. Hoewel zij uiteindelijk volledige toegang tot het rapport verleende, verrichtte de Ombudsman een analyse van het aanvankelijke besluit van de Commissie dit niet te doen. Hij stelde vast dat de Commissie in haar oorspronkelijke besluit onvoldoende had aangetoond (i) waarom de openbaarmaking van het gevraagde rapport ten tijde van de oorspronkelijke aanvraag haar besluitvormingsproces ernstig zou hebben ondermijnd, en (ii) dat er geen doorslaggevend algemeen belang was in openbaarmaking.

### **Toegang van het publiek tot informatie**

Artikel 41 van het Handvest erkent dat eenieder er recht op heeft dat zijn zaken onpartijdig, billijk en binnen een redelijke termijn door de instellingen, organen en instanties van de EU worden behandeld. Dit recht behelst ook het recht op antwoord. De Ombudsman heeft in 2011 een groot aantal zaken behandeld waarin de burger beweerde dat de betrokken instantie geen gepast of helemaal geen antwoord had gegeven. De zaken werden behandeld via vereenvoudigde procedures om ervoor te zorgen dat de klager tijdig antwoord zou krijgen. Zaak 1711/2010/BEH is een voorbeeld van een volwaardig onderzoek waarbij klager beweerde dat er verzuimd was informatie te verstrekken. Meer



bepaald ging het om de weigering van de Commissie in te gaan op het verzoek van klager aan te geven wat het bedrag was van de pensioenrechten die hij als tijdelijke functionaris had opgebouwd. In haar antwoord stelde de Commissie dat de klager zelf de berekening moest maken en legde uit welke formule hiervoor kon worden gebruikt en welke bedragen in diens geval op welke plek in de formule moesten worden ingevuld. Klager dankte de Ombudsman voor zijn krachtdadige inzet om deze kwestie op te lossen.

Ook zaak **2470/2009/TN** ging over de afhandeling van een informatieverzoek, ditmaal door het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO). Na de constatering dat EPSO klager niet op tijd voldoende duidelijke uitleg had gegeven overeenkomstig artikel 18 van *De Europese Code van Goed Administratief Gedrag*, over de reden waarom de informatie niet kon worden verstrekt, sloot de Ombudsman de zaak af met een kritische opmerking.

## Gegevensbescherming

Artikelen 7 en 8 van het Handvest van de grondrechten omvatten respectievelijk het grondrecht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en het grondrecht op bescherming van persoonsgegevens. Van de in artikel 4 van Verordening 1049/2001 neergelegde uitzonderingen, betreft artikel 4, lid 1, onder b) deze rechten. Deze uitzondering was van belang in zaak **3106/2007/FOR**, waarin het Europees Geneesmiddelenbureau geen toegang gaf tot verslagen over vermeende ernstige bijwerkingen van een geneesmiddel. Uiteindelijk stemde het Bureau in met verlening van toegang tot de gevraagde documenten nadat persoonsgegevens over patiënten en rapporterende artsen waren verwijderd.

## De Commissie als hoedster van de Verdragen

De rechtsstaat is een van de grondbeginselen van de Europese Unie. Een van de belangrijkste plichten van de Commissie is dat zij als hoedster van de Verdragen moet optreden<sup>26</sup>. Artikel 258 VWEU roept een algemene procedure in het leven waarmee de Commissie mogelijke gevallen van inbreuk op het EU-recht door de lidstaten kan onderzoeken en naar het Hof van Justitie kan verwijzen. De Commissie heeft daarbij de mogelijkheid om onderzoeken in te leiden, hetzij op eigen initiatief, hetzij naar aanleiding van klachten, hetzij in reactie op verzoeken van het Europees Parlement om verzoekschriften te behandelen die het Parlement in het kader van artikel 227 VWEU heeft ontvangen. Met betrekking tot specifieke zaken zoals illegale staatssteun gelden andere procedures.

Het is belangrijk om in dit verband het project „EU Pilot” te vermelden<sup>27</sup>, een werkmethode die door de Commissie en de lidstaten in 2007 is ontwikkeld om inbreuken op het EU-recht in een zo vroeg mogelijk stadium te corrigeren zonder over te moeten gaan tot inbreukprocedures. Dit project moet ervoor zorgen dat de lidstaten het EU-recht op een meer doeltreffende wijze ten uitvoer leggen en dat klachten van burgers en bedrijven sneller worden opgelost.

De Ombudsman ontvangt en behandelt klachten tegen de Commissie in haar rol als hoedster van de Verdragen. Wanneer de Ombudsman naar aanleiding van een dergelijke klacht een onderzoek opent, zorgt hij er altijd voor dat hij de klager, indien nodig, duidelijk maakt dat tijdens het onderzoek niet beoordeeld zal worden of er sprake is van een inbreuk, omdat de Europese Ombudsman niet bevoegd

De Ombudsman ontvangt en behandelt klachten tegen de Commissie in haar rol als hoedster van de Verdragen.

<sup>26</sup>. Op grond van artikel 17 VEU „ziet de Commissie toe op de toepassing zowel van de bepalingen van dit Verdrag als van de bepalingen welke de instellingen krachtens dit Verdrag vaststellen”.

<sup>27</sup>. Zie de mededeling van de Commissie, getiteld „Een Europa van resultaten – Toepassing van het Gemeenschapsrecht, COM(2007)502”.

## Klachten en onderzoeken

is de handelwijze van de autoriteiten van de lidstaten te onderzoeken. Het onderzoek van de Ombudsman is alleen gericht op het beoordelen van het optreden van de Commissie bij het analyseren en behandelen van de klacht over een inbreuk die aan haar is voorgelegd. De Ombudsman kan uitspraken doen over zowel de procedurele als de inhoudelijke aspecten van het optreden van de Commissie.

### Procedurele verplichtingen

Waar het gaat om de procedurele verplichtingen van de Commissie ten opzichte van klagers, is het belangrijkste referentiepunt van de Ombudsman een mededeling die de Commissie in 2002 heeft uitgebracht<sup>28</sup>. De mededeling voorziet in de verplichting tot de registratie van klachten en in bepaalde uitzonderingen op deze verplichting en stelt termijnen vast voor de afhandeling van klachten en het informeren van de klager. De mededeling was een reactie op eerdere onderzoeken en punten van kritiek van de Ombudsman. Deze beschouwt de mededeling als een belangrijke basis voor het vertrouwen van de burger in de Commissie als hoedster van de Verdragen.

Zoals de hierna volgende voorbeelden illustreren, duiden de onderzoeken van de Ombudsman in 2011 op een aantal tekortkomingen.

#### Verzuim om klachten te registreren en klager te horen

Zaak **2403/2008/OV** is een voorbeeld van een zaak waarin de Commissie had verzuimd de bepalingen van haar mededeling uit 2002 na te komen. De Commissie erkende dat ze had nagelaten bepaalde punten van de mededeling,

waaronder punt 3 betreffende de registratie, te respecteren en bood hiervoor haar excuses aan. Ze erkende echter niet expliciet dat zij had verzuimd punt 10 van de mededeling in acht te nemen, namelijk dat klager moet worden gehoord voordat een klacht kan worden afgewezen. De Ombudsman sloot het onderzoek met de opmerking dat hij in de tussentijd een onderzoek op eigen initiatief was gestart naar de relatie tussen het nieuwe EU Pilot-systeem en de procedurele garanties die zijn opgenomen in de mededeling<sup>29</sup>.

In zaak **2587/2009/JF** beweerde klager dat de Commissie onvoldoende was ingegaan op zijn bezorgdheid in verband met de milieu- en energiewetgeving van de EU in Ierland. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman verklaarde de Commissie dat zij in de tussentijd een deel van de latere correspondentie van klager als een klacht had geregistreerd en naar aanleiding daarvan was begonnen met een onderzoek. Voorts had de Commissie een bijeenkomst belegd waarop klager in de gelegenheid was gesteld zijn bezorgdheid toe te lichten. De Commissie hield vol dat zij is toegewijd aan haar taak toe te zien op de correcte tenuitvoerlegging van de EU-milieuwetgeving en dat zij alle gedocumenteerde schendingen van de desbetreffende wetgeving zou onderzoeken.

#### Vertraging

In zaak **489/2011/MHZ** ging het erom dat de Commissie pas na zeven maanden op de opmerkingen van klager in een inbreukzaak had gereageerd en dat zij deze vertraging niet kon rechtvaardigen. De Ombudsman was echter van mening dat zij in haar brieven die rechtstreeks naar klager waren gestuurd wel goede redenen had aangegeven voor haar besluit tot sluiting van de inbreukklacht. Hij zei in

<sup>28</sup>. Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Europese Ombudsman betreffende betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het Gemeenschapsrecht, PB C 244 van 10.10.2002, blz. 5.

<sup>29</sup>. In het licht van het door de Commissie gegeven gevolg aan een in 2010 gemaakte kritische opmerking opende de Ombudsman een initiatiefonderzoek (**OI/2/2011/OV**) naar de relatie tussen de EU Pilot-methode voor de behandeling van klachten inzake inbreuken en de mededeling van de Commissie uit 2002. Meer bepaald verzocht hij de Commissie of zij voornemens is (i) over te gaan tot een herziening van de mededeling en (ii) zo ja, de Ombudsman in dit verband te raadplegen. Het onderzoek is nog gaande.



een verdere opmerking dat de Commissie in overeenstemming met de beginselen van goed bestuur zou handelen als zij, wanneer klagers opmerkingen indienen over het voornemen van de Commissie het inbreukdossier te sluiten, binnen een redelijke termijn tot een definitief besluit zou komen. Als zich vertragingen voordoen, zou de Commissie de redenen ervan moeten geven en zich, indien nodig, moeten verontschuldigen.

### Recht van verweer

Zaak 705/2010/ANA betrof de rechten van een derde partij, die tussenbeide kwam ten gunste van Griekenland bij een klacht inzake een inbreuk met betrekking tot dat land. De Commissie beargumenteerde dat zij de rechten van verweer van klager gerespecteerd had door hem de mogelijkheid te bieden zijn standpunten in de loop van de procedure toe te lichten en door het in aanmerking nemen en evalueren van alle ingediende informatie. Voorts verklaarde zij dat zij gedurende de hele procedure geprobeerd had objectief op te treden bij de behandeling van de klacht en op basis van een weloverwogen en grondig onderzoek. De Commissie besloot uiteindelijk de inbreukzaak te sluiten. In zijn besluit stelde de Ombudsman dat de Commissie de nodige stappen had gezet om de zaak te regelen en daarmee klager tevreden had gesteld.

### Inhoudelijke kwesties

De Ombudsman kan ook de inhoudelijke aspecten van de analyses en de conclusies van de Commissie tegen het licht houden wanneer hij inbreukklachten onderzoekt, bijvoorbeeld om na te gaan of zij redelijk en goed onderbouwd zijn en of zij goed zijn uitgelegd aan de klager. Het onderzoek en de conclusies van de Ombudsman

respecteren volledig de discretionaire bevoegdheden van de Commissie – die haar zijn toegekend door de Verdragen en de jurisprudentie van het Hof van Justitie – wanneer zij besluit over het al dan niet voor het Hof brengen van een zaak.<sup>30</sup> Als de Ombudsman het fundamenteel oneens is met de beoordeling van de Commissie, zal hij dat zeggen maar er ook op wijzen dat de hoogste autoriteit die EU-recht interpreteert het Hof van Justitie is. Verschillen van mening van deze aard zijn echter uitzonderlijk.

### Geschil over de uitoefening van de discretionaire bevoegdheden van de Commissie

Zaak 1561/2010/FOR betrof de vermeende nalatigheid van de Commissie correct onderzoek te verrichten naar de vraag of Spanje de EU-milieuregels naleefde. Een Spaanse burger stelde dat de natuurlijke habitat van de *Picris Willkommii*, een zeldzame plant die alleen voorkomt bij de monding van de Guadiana-rivier in Spanje, schade was toegebracht door een grootschalig bouwproject. De Ombudsman vond dat de Commissie een gegronde reden had gegeven voor haar besluit om haar discretionaire bevoegdheid uit te oefenen en de zaak te sluiten. De reden die de Commissie had aangevoerd, was dat het voortzetten van de inbreukprocedure geen betere beschermingsmaatregelen zou garanderen voor de *Picris Willkommii* dan de maatregelen die al genomen of gepland waren door de Spaanse overheid (de Spaanse autoriteiten hadden ingestemd met diverse instandhoudingsmaatregelen). De Ombudsman maakte echter een verdere opmerking waarin hij de Commissie erop wees om in de toekomst in vergelijkbare zaken klagers te attenderen op alle rechtsmiddelen die hen op nationaal niveau ter beschikking staan.

Het onderzoek en de conclusies van de Ombudsman respecteren volledig de discretionaire bevoegdheden van de Commissie – die haar zijn toegekend door de Verdragen en de jurisprudentie van het Hof van Justitie – wanneer zij besluit over het al dan niet voor het Hof brengen van een zaak.

<sup>30</sup>. De Ombudsman merkt in dit verband op dat het feit dat er sprake is van een inbreuk op EU-wetgeving niet automatisch impliceert dat de Commissie een inbreukprocedure moet voortzetten. De Commissie moet echter rechtvaardigen hoe zij haar brede beoordelingsmarge toepast.

## Klachten en onderzoeken

### Niet akkoord met de beoordeling van de Commissie

Twee zaken hadden betrekking op het Schengenacquis<sup>31</sup>. Zaak 2267/2009/KM betrof vermeend verzuim van de Commissie om een inbreukprocedure in te leiden met betrekking tot de Schengenvisum regels. Klager beweerde dat Duitsland extreem strenge criteria hanteerde met betrekking tot garantverklaringen, die aanvragers van een visum kunnen gebruiken om aan te tonen dat zij over voldoende middelen beschikken om de kosten van hun verblijf te dekken. De Ombudsman stemde in met het oordeel van de Commissie dat de regels met betrekking tot de verklaring van kredietwaardigheid van de garantstellers onder de nationale wetgeving vallen. Hij vond de verklaringen van de Commissie dat (i) deze regels niet willekeurig mogen worden toegepast, en (ii) de Duitse handelwijze niet willekeurig was, ook

evaluatiecommissies en de autoriteiten die de opdrachten gunnen, een brede discretionaire bevoegdheid hebben en dat zijn onderzoek zich er in dergelijke zaken toe beperkt na te gaan of de procedurele regels zijn nageleefd, of de feiten correct zijn en of er geen manifeste beoordelingsfout is gemaakt of misbruik van bevoegdheden heeft plaatsgevonden. Bovendien onderzoekt hij of de instellingen aan hun plicht hebben voldaan om hun besluit met redenen te omkleden en of deze redenen coherent en redelijk zijn.

Enkele zaken die de Ombudsman in 2011 op het gebied van aanbestedingen en subsidies heeft onderzocht, betreffen vermeende onbillijkheid en onjuiste toepassing van de desbetreffende regels. Wat het eerste betreft, is het goed te onderstrepen dat billijkheid wordt genoemd in artikel 41, lid 1, van het Handvest, gewijd aan het grondrecht van behoorlijk bestuur.

### De Ombudsman beschouwt billijkheid al lang als een hoofdbeginsel van behoorlijk bestuur.

redelijk. Hij was eveneens van mening dat het besluit van de Commissie om de handelwijzen van alle lidstaten te onderzoeken niet onredelijk was. Rekening houdend met de verontschuldiging van de Commissie voor het feit dat zij aanvankelijk de brief van klager niet beantwoordde, sloot de Ombudsman de zaak.

De Ombudsman beschouwt billijkheid al lang als een hoofdbeginsel van behoorlijk bestuur. Hij streeft ernaar een redelijk en rechtvaardig evenwicht te bereiken tussen tegenstrijdige rechten en belangen en, zoals wordt geïllustreerd door de volgende zaken onder „Onbillijkheid”, anderen te helpen eveneens zo te handelen.

### Toekenning van overheidsopdrachten en subsidies

De Ombudsman behandelt klachten over de toekenning, of de niet-toekenning, van overheidsopdrachten en subsidies. Hij huldigt echter de opvatting dat de instellingen, en in het bijzonder de

#### Onbillijkheid

Zaak 2605/2009/MF betrof een poging van de Commissie om een subsidie die aan een organisatie zonder winstoogmerk was toegekend, terug te vorderen op grond van de bevindingen van een audit. De Ombudsman vroeg de Commissie uit te leggen waarom zij de uit het auditrapport getrokken conclusies niet kon wijzigen door

31. Zaak 2062/2010/JF, die bepalingen betrof van het Schengenacquis die nog niet bindend zijn voor Ierland, is opgenomen in sectie 1.4. Ook in deze zaak stemde de Ombudsman in met de beoordeling door de Commissie van de inbreukklacht.



rekening te houden met de door klager ingediende stukken, ook al waren deze laat ingediend. De Commissie gaf in haar antwoord aan bereid te zijn een volledige analyse van de desbetreffende documenten uit te voeren en het oorspronkelijke in haar terugvordering geclaimde bedrag te herzien.

Ook zaak **1992/2010/RT** betrof een vermeend onbillijk verzoek om terugbetaling, deze keer van het Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur (EACEA). Klager stelde dat het EACEA de terugvordering moest opschorten en een audit van het project zou moeten organiseren. In zijn standpunt legde het EACEA uit dat twee onafhankelijke deskundigen tekortkomingen bij de uitvoering van het project hadden vastgesteld en benadrukte dat de hoofddoelstellingen van het project niet waren bereikt. De Ombudsman oordeelde dat de opmerkingen van de deskundigen redelijk en gedetailleerd waren. Hij vond ook dat de tegenargumenten van klager onvoldoende aantoonde dat de twee onafhankelijke deskundigen een manifeste beoordelingsfout zouden hebben gemaakt tijdens de evaluatie van de uitvoering van de subsidieovereenkomst.

In zaak **258/2009/GG**, die eveneens het EACEA betrof, opperde de Ombudsman dat het EACEA vrijwillig een betaling aan klager zou doen als poging de negatieve gevolgen van de manier waarop de aanvraag van klager voor een subsidie van ongeveer 10 500 EUR voor een stedenjumelageproject was afgehandeld, te compenseren. De Ombudsman stelde vast dat het EACEA de uiterste termijnen die het zelf had vastgesteld, niet was nagekomen

en niet al het mogelijke had gedaan om de vertraging die in dit geval was opgetreden, te voorkomen. In zijn antwoord op de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman verklaarde het EACEA bereid te zijn tot een betaling van 3 150 EUR. Klager verklaarde dat zij had gehoopt op een hoger bedrag, maar desondanks tevreden was. Zij voegde daaraan toe dat de manier waarop de Ombudsman deze zaak had aangepakt, haar vertrouwen in het bestuurlijke optreden van de EU had hersteld.

In zaak **413/2010/BEH** werd een verzoek van klager om financiële steun voor een conferentie afgewezen door het Uitvoerend Agentschap voor gezondheid en consumenten (EAHC) op grond van het feit dat de voorgestelde conferentie volgens de planning niet zou plaatsvinden binnen de specifieke periode die was vastgesteld in de oproep tot het indienen van voorstellen. In een van de onderdelen van het voorstel had klager per vergissing aangegeven dat de conferentie in september 2009 zou plaatsvinden, terwijl de conferentie eigenlijk in september 2010 zou worden gehouden. De juiste datum werd genoemd in andere delen van het voorstel. De Ombudsman vond het niet voor de hand liggen dat een aanvrager aanzienlijke tijd en middelen zou investeren in het opstellen van een voorstel voor een activiteit die buiten de vastgestelde periode viel. Het EAHC had daarom moeten twijfelen aan de juistheid van de informatie die klager had verstrekt in het desbetreffende veld en had die informatie gemakkelijk kunnen verifiëren. Hij toonde zich echter verheugd over het feit dat het EAHC stappen had genomen om te voorkomen dat het probleem waarmee klager was geconfronteerd, zich in de toekomst opnieuw zou voordoen.

## Klachten en onderzoeken

Tot slot kwam de Ombudsman in zaak **3018/2009/TN** tot de conclusie dat de aanbestedingsprocedure die door het Hof van Justitie van de Europese Unie was georganiseerd de principes van gezond financieel beheer, gelijke behandeling en billijkheid respecteerde. Met het oog op verdere verbetering van de aanbestedingsprocedures van het Hof merkte hij op dat het zou kunnen overwegen inschrijvers meer informatie te verschaffen over het type aanbestedingsprocedure waarvoor is gekozen.

### **Inbreuk op het vermoeden van onschuld**

In zaak **1348/2009/RT** was de Ombudsman van mening dat de Commissie het beginsel van het vermoeden van onschuld had geschonden, omdat zij geen bewijs had overgelegd ter staving van haar verklaringen over schending door klager van de vertrouwelijkheid van de aanbestedingsprocedure. Met betrekking tot de andere beweringen van klager oordeelde de Ombudsman dat er op grond van het bewijs dat hij bij bestudering van de stukken had aangetroffen, geen reden was om te twijfelen dat de voorzitter van de selectiecommissie onafhankelijk en onpartijdig had opgetreden. Bovendien had de Commissie een redelijke verklaring gegeven waarom het bod van klager was afgewezen.

### **Inconsistente, onjuiste of misleidende informatie**

Na zijn onderzoek naar zaak **920/2010/VIK** verzocht de Ombudsman de Commissie de documenten te herzien die zij in het kader van haar aanbestedingsprocedures verstrekt, teneinde het gebrek aan precisie en de terminologische inconsistentie weg te nemen en ervoor te zorgen dat inschrijvers op een duidelijke en ondubbelzinnige wijze worden geïnformeerd over de juiste inschrijvingsvoorwaarden. The Ombudsman merkte op dat het ook

nuttig zou zijn, als de Commissie in het kader van deze herziening ervoor zou zorgen dat belangrijke termen in het aanbestedingsproces duidelijk worden omschreven, hetzij in de aankondiging van de aanbesteding, hetzij in een document waarnaar zij duidelijk verwijst en dat gemakkelijk kan worden geraadpleegd.

De Ombudsman was ingenomen met het besluit van de Commissie in zaak **1574/2010/MMN** om haar richtlijnen te wijzigen teneinde misleidende informatie voor toekomstige aanvragers van een beurzenprogramma te vermijden. De Commissie voerde aan dat haar besluit om geen EU-beurs toe te kennen aan aanvragers die al een beurs ontvingen uit andere bron, accuraat werd weerspiegeld in het aanvraagformulier en de richtlijnen die zij aan de kandidaten had verstrekt. Hoewel de Ombudsman het ermee eens was dat het aanvraagformulier geen misleidende informatie bevatte, werd in een bijlage bij de richtlijnen gesteld dat de vraag of een kandidaat al dan niet ook een andere beurs had „aangevraagd”, deel uitmaakte van de toelatingscriteria. Volgens hem was de formulering van deze bijlage dus misleidend.

### **Vertraging**

De Ombudsman stelde twee gevallen van wanbeheer vast in zaak **703/2010/MHZ**, waarin klager beweerde dat zich bij de behandeling door de Commissie van hem toegekende subsidies verscheidene administratieve onregelmatigheden hadden voorgedaan. Het eerste geval betrof vertragingen bij de Commissie, en dan met name bij de verlening van voorfinanciering, waarbij de bedragen werden uitbetaald op een moment waarop deze niet meer voor het project konden worden gebruikt. Het andere geval van wanbeheer was dat de Commissie had verzuimd om klager, die optrad als coördinator van het project, tijdig te informeren over de rechtstreekse



correspondentie die zij voerde met de rector van de universiteit waaraan de subsidie was verleend. De ontwerpaanbeveling van de Ombudsman werd door de Commissie in essentie aanvaard, onder erkenning van de zeer goede resultaten die klager en de universiteit bij de voltooiing van het project konden boeken, met uiteindelijk minder EU-subsidie dan oorspronkelijk was voorzien.

## Uitvoering van contracten

De Ombudsman is van oordeel dat er sprake is van wanbeheer wanneer een overheidsinstantie niet handelt in overeenstemming met een regel of een beginsel waaraan zij gehouden is. Er kan dan ook wanbeheer worden vastgesteld bij de naleving van verplichtingen die voortvloeien uit door de EU-instellingen gesloten contracten.

De reikwijdte van het onderzoek dat de Ombudsman in dergelijke gevallen kan instellen, is echter noodzakelijkerwijs beperkt. De Ombudsman huldigt de opvatting dat hij in het geval van een geschil niet moet proberen te bepalen of er sprake is van contractbreuk door een van de partijen. Deze vraag kan slechts effectief worden behandeld door een bevoegde rechtbank, die naar de argumenten van beide partijen ten aanzien van de relevante wetgeving kan luisteren en conflicterende bewijzen voor betwiste feitelijkeheden kan evalueren.

Bij contractuele geschillen acht de Ombudsman het daarom gerechtvaardigd om zijn onderzoek te beperken tot de vraag of de instelling van de Unie een coherent en redelijk verslag bij hem heeft ingediend over de rechtsgrond waarop de acties van de instelling zijn gebaseerd en de reden waarom de instelling van mening is dat haar standpunt terecht is.

Indien dat het geval is, zal de Ombudsman concluderen dat zijn onderzoek geen geval van wanbeheer aan het licht heeft gebracht. Deze conclusie zal niet van invloed zijn op het recht van de partijen om hun contractuele geschil ter beoordeling aan een bevoegde rechtbank voor te leggen.

In 2011 kon de Ombudsman de kwestie van tijdigheid van betalingen door de Commissie opnieuw onderzoeken. Zoals altijd heeft hij zich ook gebogen over contractuele geschillen over subsidiabele bedragen en audits. Ten slotte liggen er op het vlak van contracten ruimschoots mogelijkheden voor de Ombudsman om onderzoek te verrichten naar het billijkheidsbeginsel en naar de wijze waarop de instellingen rekening houden met dit beginsel in hun contractuele betrekkingen.

### Late betaling

In 2009 heeft de Ombudsman, na twee eerdere onderzoeken (OI/5/99/GG en OI/5/2007/GG), opnieuw een onderzoek op eigen initiatief (OI/1/2009/GG) gestart naar de kwestie van de tijdigheid van de betalingen door de Europese Commissie. Hij concludeerde dat de antwoorden van de Commissie op de punten die tijdens de openbare raadpleging in het kader van dit onderzoek aan de orde waren gesteld, over het geheel genomen overtuigend waren. Het aantal te late betalingen was aanzienlijk teruggedrongen: in 2008 bedroegen deze 22,67 % van alle betalingen en in 2009 nog 14,42 %. De totale bedragen die te laat werden betaald, waren, uitgedrukt in procenten, van 2008 (13,95 %) op 2009 (6,63 %) met meer dan de helft gereduceerd. Bovendien was de gemiddelde betalingstermijn aanzienlijk verkort, van 47,45 naar 40,43 dagen. De Ombudsman constateerde echter dat er nog altijd problemen waren en kondigde aan de situatie te blijven volgen.

## Klachten en onderzoeken

### Geschillen over subsidiabele bedragen en audits

De meeste zaken op dit gebied hebben betrekking op geschillen over subsidiabele bedragen, die vaak voortkomen uit bevindingen van audits. Zaak **1512/2010/KM** is zo'n zaak, waarbij klager beweerde dat de Commissie na een audit onterecht kosten had afgetrokken van een EU-bijdrage. De Commissie aanvaardde het argument dat kosten die tijdens een audit niet-subsidiabel werden bevonden, moeten worden afgetrokken van de totale subsidiabele kosten die door een aannemer worden aangegeven en niet van de EU-bijdrage. Na een tweede audit met betrekking tot het saldo van kosten en ontvangsten van het lid van het betrokken consortium, oordeelde de Commissie dat een terugvordering niet nodig was. Zij had al het andere argument van klager aanvaard, namelijk dat de controleurs bepaalde kosten verkeerd hadden toegewezen.

Zaak **1663/2009/DK** ontstond naar aanleiding van een auditrapport waarin bepaalde kosten als niet-subsidiabel werden aangemerkt. De Ombudsman stelde vast dat de Commissie gedetailleerd had uiteengezet waarom zij bepaalde kosten als niet-subsidiabel had aangemerkt en dat de gronden waren gebaseerd op de desbetreffende regels. Hij stelde ook vast dat de Commissie de beginselen van goed administratief gedrag in haar correspondentie met de klager had nageleefd. Met betrekking tot de stelling van klager dat de Commissie niet had mogen dreigen zijn bankgarantie op te vragen, was de Ombudsman van mening dat de Commissie wettelijk gerechtigd was de relevante maatregelen te nemen voor de terugvordering van de aan haar verschuldigde bedragen en dat zij niet dreigde, maar klager enkel meedeelde dat zij van plan was de toepasselijke procedure

voor de terugvordering van de aan haar verschuldigde bedragen in te leiden.

Zaak **651/2010/KM** tegen het Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur (EACEA) betrof een vermeend verzuim bepaalde kosten van nieuwe projectpartners te erkennen. Het EACEA zette in zijn standpunt uiteen dat het zijn besluit had herzien en ermee instemde de kosten van de nieuwe projectpartners voor vergoeding in overweging te nemen vanaf de datum waarop de wijzigingen in het partnerschap hem voor het eerst werden gemeld. In eerste instantie had het EACEA gesteld dat de kosten van de nieuwe projectpartners enkel vanaf de datum van ondertekening van de wijziging van de overeenkomst voor vergoeding in aanmerking konden komen.

### Onbillijkheid

In zaak **1733/2009/JF** vond klager de door de Commissie geëiste terugbetaling onredelijk en wendde zich tot de Ombudsman. De Commissie legde uit dat klager had verzuimd de benodigde verslagen tijdig in te dienen en de verlangde prestaties te leveren, zoals geëist in het contract. Verder verwees zij naar een voorstel dat zij aan de coördinator van het project had gedaan om klager de relevante documenten zelfs na de contractuele uiterste termijn in te laten dienen. Omdat klager niet op de hoogte bleek te zijn van bovenstaand voorstel, vroeg de Ombudsman de Commissie ermee in te stemmen dat klager alsnog een verslag zou indienen betreffende haar deelname aan het project. De Commissie ging akkoord en stelde dat zij, indien gerechtvaardigd, de gevorderde bedragen zou kunnen verlagen.

Zaak **784/2009/IP** betrof niet-betaling van door een freelance adviseur uitgevoerd werk voor de Europese Politieacademie



(CEPOL). Wegens enkele administratieve problemen voerde de klaagster haar werk uit zonder een contract te hebben ondertekend. Vervolgens vroeg CEPOL haar te stoppen met werken omdat het, in tegenstelling tot wat CEPOL eerst dacht, volgens de toepasselijke regels niet was toegestaan om met haar een contract te ondertekenen. De Ombudsman deed een voorstel voor een minnelijke schikking en nodigde CEPOL uit om een vergoeding van 600 EUR aan klaagster in overweging te nemen, naast de 1 000 EUR die het al had aangeboden. Dit was een vergoeding voor het voorbereidende werk en de follow-up met betrekking tot haar deelname aan de twee vergaderingen waarvoor CEPOL expliciet haar aanwezigheid had goedgekeurd. CEPOL ging akkoord.

In zaak **2610/2009/MF** beweerde klaagster – een onderaannemer in externe hulpprojecten – dat zij, als gevolg van de problemen waarmee zij bij de Commissie in het kader van projecten in Soedan was geconfronteerd, geen werk meer kon vinden in door de EU gefinancierde projecten. Zij had de indruk te zijn opgenomen op een zwarte lijst en het slachtoffer te zijn van discriminatie. De Ombudsman kwam tot de conclusie dat de Commissie niet redelijk had gehandeld, omdat zij (i) klaagster niet schriftelijk op de hoogte had gesteld van haar redenen voor het ontslag van klaagster bij het EU-project in Soedan en omdat zij (ii) niet was nagegaan of klaagster, alvorens te worden ontslagen, de gelegenheid had gekregen haar zienswijze op het verzoek tot ontslag dat de Commissie aan haar werkgever had gericht, kenbaar te maken<sup>32</sup>.

Ten slotte werd zaak **2170/2010/RT** gesloten nadat de Commissie ermee had ingestemd te voldoen aan de eis van klager, namelijk de openstaande rekening plus rente te betalen (in totaal 15 727,68 EUR) aan een

onderneming die een vloerbedekking had geleverd voor een van de kantoren van de Commissie. Het bedrijf had aangevoerd dat de Commissie onbillijk handelde door te weigeren te betalen.

### **Zorgplicht**

Zaak **1181/2008/KM** betrof een schuldvordering van meer dan 40 000 EUR uit hoofde van een overeenkomst die de Commissie per vergissing met klaagster, een Duitse universiteit, meende te hebben gesloten. Een hoogleraar aan die universiteit vroeg subsidie aan namens klaagster en gebruikte daarvoor het papier met het briefhoofd van laatstgenoemde. Uit een daaropvolgende audit van de projectuitgaven bleek dat 39 989,94 EUR moest worden terugbetaald. De Commissie stuurde klaagster een debetnota. In haar reactie stelde klaagster dat zij niet van het bestaan van het project af wist. Vervolgens stuurde de Commissie een betalingsherinnering. Klaagster benadrukte dat de hoogleraar niet gemachtigd was namens haar overeenkomsten te sluiten. Daarop deelde de Commissie klaagster mee dat zij de vordering van de Commissie plus rente zou verrekenen met een bedrag dat zij aan klaagster was verschuldigd. In de loop van zijn onderzoek merkte de Ombudsman op dat de Commissie niet had vastgesteld welk materieel recht op de overeenkomst van toepassing was en dus niet overtuigend had uitgelegd waarom de universiteit geacht moest worden aan de overeenkomst gebonden te zijn. Uiteindelijk erkende de Commissie dat er geen bewijzen waren voor de bewering dat de universiteit aan de overeenkomst gebonden was. Op basis van die erkenning betaalde zij het bedrag terug dat zij eerder had verrekend.

<sup>32</sup>. In zijn vervolgstudie van 2010 betreffende kritische en verdere opmerkingen vermeldde de Ombudsman dat hij de gebruikmaking van onderaanneming door de Commissie zou blijven volgen om te waarborgen dat deze praktijk niet het grondrecht op behoorlijk bestuur ondermijnt.

## Klachten en onderzoeken

### Administratie en Ambtenarenstatuut

Elk jaar ontvangt de Ombudsman een aantal klachten over de administratieve werkzaamheden van de instellingen (62 onderzoeken of 19 % van het totale aantal in 2011 afgesloten onderzoeken). Deze werkzaamheden hebben betrekking op de toepassing van het Ambtenarenstatuut en andere relevante teksten. Soms staan er grondrechten op het spel, wat de Ombudsman de gelegenheid geeft om de toepassing van het Handvest door de instellingen te bevorderen. In andere gevallen wordt de wijze betwist waarop het Statuut volgens de EU-instellingen moet worden uitgelegd. In die gevallen tracht de Ombudsman er ten minste voor te zorgen dat de instellingen de jurisprudentie van het Hof in acht nemen en correct toepassen.

#### Het fundamentele recht om te worden gehoord

Tijdens de behandeling van een klacht werd de Ombudsman zich bewust van mogelijke tekortkomingen in de handelwijze van de Commissie bij het uitvoeren van terugvorderingsmaatregelen op grond van artikel 85 van het Ambtenarenstatuut. Hij opende een initiatiefonderzoek, *OI/4/2009/PB*, naar het fundamentele recht van ambtenaren om te worden gehoord wanneer de Commissie besluit onverschuldigd betaalde bedragen terug te vorderen. De Commissie was het er geheel mee eens dat het recht om te worden gehoord in dit verband geëerbiedigd moet worden en verwees naar maatregelen die worden genomen om dit recht te eerbiedigen. De Ombudsman merkte op dat er in de procedurele wijzigingen die de Commissie heeft ingevoerd sprake was van een zeker compromis. Hij concludeerde echter dat het compromis aanvaardbaar was gezien de specifieke context en de relevante procedurele waarborgen.

Klacht *3800/2006/JF* betrof een besluit van de Commissie om de aanpassingscoëfficiënt voor het Verenigd Koninkrijk die op het pensioen van klager werd toegepast, op te schorten en het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF) te verzoeken een onderzoek in te stellen. Aanleiding was een anonieme brief die bij de Commissie twijfels deed rijzen over het feit of de echte verblijfplaats van klager Brussel was of het Verenigd Koninkrijk. Klager voerde aan dat de Commissie hem niet de kans had gegeven om zich te verdedigen voordat bovenstaand besluit, dat naar zijn mening bovendien onterecht was, werd genomen. Ondanks haar aanvankelijke voorbehoud bood de Commissie klager uiteindelijk een schadeloosstelling van 1 000 EUR aan voor immateriële schade en zij stuurde een door de commissaris voor Interinstitutionele Betrekkingen en Administratie ondertekende brief met verontschuldiging. De Ombudsman benadrukte dat de acties van de Commissie schade hadden berokkend aan de eer en reputatie van klager. Toch verwelkomde hij de bereidheid van de Commissie, en in het bijzonder van de bevoegde commissaris, om de klacht tot een goed einde te brengen. Ook waardeerde hij de goede wil van klager om het voorstel van de Commissie te aanvaarden.

#### Zorgplicht

Zaak *OI/4/2010/ELB* illustreert dat behoorlijk bestuur verder gaat dan wettigheid. Dit initiatiefonderzoek betrof de wijze waarop EU-instellingen, met name het Parlement, de Raad en de Commissie, omgaan met verzoeken die zijn ingediend volgens de bepalingen van het Statuut om besluiten te vervangen die onverenigbaar zijn met de zich ontwikkelende jurisprudentie. De instellingen stelden zich op het standpunt dat zij niet verplicht waren dergelijke besluiten te herzien. Zij wezen erop dat een besluit definitief wordt als het niet binnen de wettelijke



termijn is aangevochten. Voorts riepen zij in herinnering dat de gevolgen van een rechterlijke beslissing beperkt blijven tot de betrokken partijen en verklaarden een rechterlijke beslissing alleen onder uitzonderlijke omstandigheden op andere partijen toe te passen. De Ombudsman onderstreepte in zijn conclusie dat instellingen niet wordt belet te kiezen voor een beoordeling van een verzoek van een ambtenaar om een definitief besluit door een nieuw besluit te vervangen, ten volle rekening houdend met de zich ontwikkelende jurisprudentie. Ook was hij van mening dat de instellingen, door hun beoordelingsvrijheid te gebruiken, kunnen besluiten een verzoek om een nieuw besluit vast te stellen in overweging te nemen. Een instelling moet overeenkomstig de beginselen van behoorlijk bestuur alle redelijke conclusies trekken uit uitspraken van de rechtbanken van de Unie, zo verklaarde hij.

### **Onbillijkheid**

Drie zaken betroffen de wijze waarop het Parlement specifieke bepalingen van het Ambtenarenstatuut uitlegde. De klagers in de zaken **2986/2008/MF** en **2987/2008/MF** beweerden dat het besluit van het Parlement om de „vermenigvuldigingsfactor“<sup>33</sup> voor zijn ambtenaren twee jaar na hun eerste promotie onder het nieuwe stelsel – ingevoerd na de hervorming van het Statuut in 2004 – automatisch tot 1 te verhogen in strijd was met het Statuut, aangezien deze praktijk automatisch was en dus willekeurig. De Ombudsman was het met deze zienswijze eens en riep het Parlement op deze praktijk te veranderen. Het Parlement weigerde en verklaarde dat zijn interpretatie door geen enkele uitspraak van een rechterlijke instantie in twijfel was getrokken. Het Parlement hield vast aan zijn oorspronkelijke standpunt, ook nadat de Ombudsman

de aandacht van het Parlement had gevestigd op de interpretatie die het Gerecht aan de desbetreffende bepaling had gegeven in zijn arrest van 2 juli 2010 (de zaak-*Lafili*). De Ombudsman uitte kritiek op het Parlement vanwege dit ernstige geval van wanbeheer. Hij wees erop dat het Parlement met deze praktijk afweek van de praktijk van alle andere EU-instellingen, waardoor ambtenaren van het Parlement in sommige gevallen een aanzienlijk financieel voordeel genoten in vergelijking met ambtenaren van andere EU-instellingen.

Ook in zaak **1329/2010/MF** ging het onder andere over de berekeningsmethode van het Parlement voor de vermenigvuldigingsfactor ten behoeve van ambtenaren die vóór 1 mei 2004 waren aangesteld en daarna zijn bevorderd. Klager voerde aan dat het Parlement een berekeningsmethode voor zijn salaris gebruikte die anders was dan de methode die werd gebruikt bij alle andere EU-instellingen. De Ombudsman was van mening dat de berekeningsmethode van het Parlement niet was gebaseerd op een kennelijk foutieve interpretatie van de desbetreffende bepaling. Hij wees er echter op dat het beginsel van de eenheid van het Europees ambtelijk apparaat inhoudt dat alle instellingen het statuut op consistente wijze moeten interpreteren en toepassen. Ook stelde hij vast dat de verschillende berekeningsmethoden tot verschillen in salarissen leidden die onacceptabel waren en, in tegenstelling tot de mening van het Parlement, niet als minimaal beschouwd konden worden. De Ombudsman sloot de zaak met het voorstel dat EU-instellingen een gemeenschappelijke methode overeen zouden komen voor de berekening van de nieuwe basissalarissen van ambtenaren na bevordering. Ook stelde de Ombudsman voor dat de EU-instellingen vóór de volgende herziening van het

<sup>33</sup>. Op 1 mei 2004 zijn in het Ambtenarenstatuut van de Europese Unie een nieuwe loopbaanstructuur en nieuwe salarisschalen ingevoerd. Een van de overgangsbepalingen betrof een „vermenigvuldigingsfactor“, die moest bepalen welk deel van de nieuwe salarisschaal moet worden uitbetaald aan ambtenaren die vóór 1 mei 2004 in dienst waren genomen.

## Klachten en onderzoeken

Ambtenarenstatuut (i) een mechanisme zouden ontwikkelen voor de vaststelling van interpretatieproblemen van de herziene bepalingen, en (ii) tijdig tot een gemeenschappelijk standpunt moeten komen om afwijkingen in de praktijk te vermijden.

Zaak **1944/2009/MHZ** betrof verkeerde informatie die aan klaagster was verstrekt over haar arbeidsvoorwaarden bij een EU-delegatie. De Ombudsman stelde vast dat, zelfs wanneer klaagster zich niet kon beroepen op het beginsel van gewettigd vertrouwen met betrekking tot de informatie in kwestie, het onbillijk zou zijn als de Commissie niet een deel van de verantwoordelijkheid op zich zou nemen voor de ernstige gevolgen van een administratieve fout. Naast de financiële implicaties benadrukte klaagster ook dat de locatie van haar nieuwe baan schadelijke gevolgen had voor de gezondheid van haar man. De Ombudsman stelde voor dat klaagster zou worden overgeplaatst naar een ander land. Op hetzelfde moment nam ook klaagster hierover contact op met de diensten van de Commissie. Het resultaat was een overplaatsing van klaagster naar Brussel.

### **Vermeend verzuim om de regels inzake bijzondere adviseurs na te leven**

Zaak **476/2010/ANA** betrof de aanpak door de Commissie van mogelijke belangenconflicten met betrekking tot de aanstelling van een onbezoldigd bijzonder adviseur van een commissaris. De Ombudsman constateerde een aantal gevallen van wanbeheer en maakte hierover kritische opmerkingen. Daarnaast had de Ombudsman nog twee verdere opmerkingen voor de Commissie. Hij stelde met name voor dat de Commissie zou kunnen overwegen de verklaring van activiteiten van een bijzonder adviseur te wijzigen teneinde voldoende informatie te krijgen over diens externe activiteiten.

Hierdoor zou de Commissie mogelijke belangenconflicten tussen de taken van de bijzonder adviseur en diens externe activiteiten beter kunnen onderzoeken. Verder zou de Commissie de bijzonder adviseur kunnen laten attesteren dat de verklaring volledig is en dat er, voor zover hij/zij weet, geen belangenconflict bestaat met zijn/haar toekomstige taken als bijzonder adviseur.

## Vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures

### **EPSO**

Het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) is het onderwerp van de meeste onderzoeken van de Ombudsman naar algemene vergelijkende onderzoeken en andere selectieprocedures. Veel van de problemen bij door EPSO georganiseerde vergelijkende onderzoeken werden opgelost via versnelde procedures, wat aantoonde dat EPSO openstond voor een snelle en eerlijke oplossing van de problemen. Uit enkele zaken komt naar voren dat gelijke behandeling een terugkerende kwestie is. De Ombudsman had in 2011 tevens de gelegenheid om conclusies te trekken over de nieuwe regels van EPSO voor algemene vergelijkende onderzoeken.

### **Problemen in verband met het nieuwe beleid van EPSO voor algemene vergelijkende onderzoeken**

De Ombudsman opende een initiatiefonderzoek (**OI/9/2010/RT**) naar het nieuwe beleid van EPSO met betrekking tot het reserveren van een tijdstip voor de toelatingstests, EPSO's communicatie met kandidaten en de voorwaarden in de verschillende testcentra. In antwoord op een reeks vragen van de Ombudsman verklaarde EPSO dat (i) de maatregel tot aanzienlijke



verkorting van de reserveringstermijn voor computergebaseerde toelatingstests (CBT) evenredig en noodzakelijk was in het kader van de algemene doelstelling van kortere selectieprocedures, (ii) het overwoog zijn eerdere praktijk betreffende het zenden van e-mailberichten opnieuw in te voeren bij het vergelijkend onderzoek van 2011 voor administrateurs, (iii) elk testcentrum aan minimale standaardvoorwaarden voldoet, en (iv) het jaarlijks de totale resultaten van verschillende enquêtes openbaar zou maken en de mate van tevredenheid bij de kandidaten zou aangeven. De Ombudsman was ingenomen met deze informatie en maakte twee verdere opmerkingen over, respectievelijk, e-mailberichten en situaties waarin kandidaten niet in staat zijn om in de korte reserveringsperiode verbinding te maken met internet.

#### **Vermeend verzuim om gelijke behandeling te waarborgen**

In zaak **1933/2010/BEH** beweerde klagster dat EPSO, door de datum voor haar test niet te verzetten, geen rekening had gehouden met haar specifieke situatie (zwangerschap) en het beginsel van gelijke behandeling niet had toegepast. Gezien de uitzonderlijke aard van de zaak heeft de Ombudsman EPSO verzocht hem zijn standpunt in dezen zo snel mogelijk te doen toekomen. EPSO voldeed aan dit verzoek en deelde mee bereid te zijn een aantal maatregelen te nemen om aan de speciale behoeften van klagster tegemoet te komen. Hoewel het niet mogelijk bleek tot een oplossing te komen voor haar specifieke situatie, was de Ombudsman vanwege de constructieve houding van EPSO in deze zaak van mening dat er geen gronden waren voor verder onderzoek. Niettemin verzocht hij EPSO om verder te kijken dan de in zijn reactie voorgestelde maatregelen en mogelijke manieren te zoeken om tegemoet te komen aan de behoeften van aankomende moeders die zich in een soortgelijke situatie bevinden als klagster.

In zaak **1299/2010/MHZ** vond de Ombudsman dat EPSO niet had gezorgd voor passende omstandigheden voor het afleggen van de computergebaseerde tests door klager en verklaarde dat het daarom billijk zou zijn om hem de proeven opnieuw te laten afleggen. EPSO reageerde echter niet snel genoeg op de klacht om de situatie recht te trekken op een moment dat er nog geen technische of organisatorische beperkingen waren. Noch in zijn standpunt over de klacht, noch in zijn antwoord op de ontwerpaanbeveling gaf EPSO zijn fouten toe of heeft het zich verontschuldigd bij de klager. De Ombudsman maakte een kritische opmerking.

Zaak **1220/2010/BEH** ten slotte betrof vermeende onjuiste informatie op een sollicitatieformulier. Er stond dat sollicitanten maximaal 4 000 tekens konden gebruiken om in een aantal paragrafen de redenen voor hun sollicitatie uiteen te zetten. De Ombudsman was van mening dat de verstrekte informatie op de Duitse versie van het sollicitatieformulier inderdaad onjuist was en kandidaten kon misleiden. Tegelijkertijd concludeerde hij dat EPSO passende actie had ondernomen om de fout te corrigeren door kandidaten de mogelijkheid te bieden problemen te melden en door op zijn website bijgewerkte informatie te publiceren over het maximale aantal tekens.

#### **Inadequate motivatie**

Zaak **14/2010/ANA** stelde de Ombudsman in staat onderzoek te doen naar verplichtingen van EPSO die kennelijk met elkaar in strijd zijn, zoals enerzijds het opgeven van redenen voor zijn besluiten en anderzijds het beschermen van de vertrouwelijkheid van werkzaamheden van de jury. De Ombudsman herinnerde eraan dat er tussen deze verplichtingen een evenwichtig compromis is gevonden in het besluit dat EPSO, op grond van het eigen initiatiefonderzoek van de Ombudsman naar de transparantie van de

## Klachten en onderzoeken

EU-wervingsprocedures, heeft genomen om op het beoordelingsformulier een overzicht te geven van de punten voor de evaluatiecriteria en subcriteria die de jury hanteert. De Ombudsman betreurde dat de jury in deze zaak geen dergelijk overzicht van punten gaf.

### Andere instellingen, organen en instanties

De meerderheid van de klachten met betrekking tot werving mag dan betrekking hebben op het EPSO, de Ombudsman ontvangt soms ook klachten die gericht zijn tegen andere instellingen.

Zaak **696/2008/OV** betrof vermeende fouten in de selectieprocedure voor de directeur van het Europees Agentschap voor chemische stoffen (ECHA). De Ombudsman bekritiseerde de Commissie omdat zij had verzuimd te documenteren welke redenen ten grondslag lagen aan de selectie van twee kandidaten. Hierdoor werd het onmogelijk om na te gaan of de Commissie de lijst van kandidaten niet ten onrechte en willekeurig had beperkt. De Ombudsman vermeldde in een verdere opmerking dat de Commissie krachtens Verordening 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten, de shortlists in selectieprocedures op verzoek ter beschikking van het publiek moet stellen als het gaat om hoge posten binnen de Commissie en bij de agentschappen van de EU.

In zaak **2755/2009/JF** over de werving van gezinsleden van personeel raadde de Ombudsman het Gemeenschappelijk Centrum voor onderzoek (JRC) aan om zich te verontschuldigen bij klager en om ervoor te zorgen dat de selectie van kandidaten voor vacatures binnen het JRC op positieve noch op negatieve wijze wordt beïnvloed door familiebanden of relaties. Klager had gesolliciteerd naar een baan bij

een eenheid in het JRC waar zijn vrouw werkzaam was. De Ombudsman verklaarde ook dat het JRC ervoor moet zorgen dat zijn personeelsleden kunnen genieten van werkomstandigheden die bevorderlijk zijn voor het combineren van hun beroeps- en privéleven en dat het zijn interne regels voor de werving van gezinsleden openbaar moet maken. De Commissie aanvaardde de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman zonder voorbehoud.

### Institutionele zaken, beleidskwesties en overige activiteiten

De laatste categorie omvat een scala aan klachten tegen de instellingen betreffende hun beleidsvorming of hun algemene functioneren<sup>34</sup>. De beweringen betroffen machtsmisbruik, misleidende of ontoereikende verklaringen en niet-nakoming van verplichtingen.

#### Machtsmisbruik

Klager in zaak **856/2008/BEH** nam in 2002 contact op met de Commissie over bepaalde onregelmatigheden die volgens hem plaatsvonden in verband met de aankoop door het Parlement van een gebouw in Brussel. Het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF) stelde een onderzoek in. Tijdens dat onderzoek beschouwde het OLAF klager als een „betrokkene” in de zin van de OLAF-verordening en nodigde hem uit om als getuige te worden gehoord op grond van artikel 4, lid 3, tweede alinea, van genoemde verordening. Na een analyse van de bevoegdheden die het OLAF met betrekking tot zijn onderzoeken geniet, kwam de Ombudsman tot de conclusie dat het OLAF de grenzen van zijn bevoegdheden had overschreden toen het klager voor een ondervraging had opgeroepen. Het OLAF erkende dat zijn

34. Zie ook zaak **1301/2010/GG**, beschreven in sectie 1.4, over de publicatie van onjuiste of misleidende informatie over de rechten van luchtvaartpassagiers en het vermeende verzuim van de Commissie snel deze informatie te corrigeren.



handelwijze in deze zaak aanleiding kon hebben gegeven tot een misverstand. Het zei dat personen die zich in de situatie van klager bevonden, slechts konden worden verzocht informatie te verstrekken tijdens een ondervraging indien zij dat zelf wensten. Daarmee erkende het OLAF in essentie dat het onjuist had gehandeld. Hoewel het OLAF had verzuimd zich bij klager te verontschuldigen concludeerde de Ombudsman dat het belangrijke delen van zijn ontwerpaanbeveling had aanvaard, met inbegrip van het deel dat betrekking had op andere punten die door klager aan de orde waren gesteld.

#### **Misleidende of ongepaste verklaringen of informatie**

Zaak **715/2009/ANA** betrof de verklaringen van de Commissie, gepubliceerd in een verslag in het kader van het samenwerkings- en verificatiemechanisme, volgens welke belastingvrije winkels aan de buitengrenzen van Bulgarije (i) nog steeds door de Bulgaarse overheid worden gedoogd, (ii) in 2007 een aanzienlijke omzetstijging konden noteren, en (iii) een haard van lokale corruptie en georganiseerde misdaad vormen. Nadat de Ombudsman het dossier had bestudeerd, bracht hij een ontwerpaanbeveling uit waarin hij de Commissie verzocht te erkennen dat de verklaringen (ii) en (iii) niet door concrete bewijsstukken in haar bezit werden gestaafd, en dat verklaring (i) misleidend was. Hij sloot de zaak met een kritische opmerking en maakte een verdere opmerking dat de Commissie moet waarborgen dat de verslagen die zij in het kader van het samenwerkings- en verificatiemechanisme uitbrengt, voldoen aan de beginselen van behoorlijk bestuur.

Zaak **884/2010/VIK** betrof een vermeend gebrek aan transparantie bij de selectie van waarnemers bij verkiezingen en een vermeende onprofessionele toon in de correspondentie van de Commissie met

klager. Toen klager, wiens sollicitatie niet was gehonoreerd, aandrang op meer informatie over de criteria die waren gehanteerd voor de selectie van waarnemers voor korte termijn, ontving hij van de ambtenaar van de Commissie die de zaak behandelde, het volgende antwoord: „*See you in court*”. De Commissie bood klager haar verontschuldiging aan voor de toon van het betrokken e-mailbericht en gaf uitgebreid antwoord op zijn verzoek om informatie. De Ombudsman concludeerde dat de Commissie stappen had genomen om de kwestie tot een oplossing te brengen maar maakte twee verdere opmerkingen die erop gericht waren de prestaties van de instelling in de toekomst te verbeteren.

In zaak **3031/2007/VL** concludeerde de Ombudsman dat (i) de informatie die de Commissie over het programma Erasmus Mundus verstrekke, studenten van buiten de EU liet veronderstellen dat hun beurs zou zorgen voor een behoorlijk levenspeil naar Europese normen, en dat (ii) het beschikbare bedrag daarvoor niet toereikend was. Naar de mening van de Ombudsman had de Commissie geen correcte en betrouwbare informatie verschaft aan de studenten. In een ontwerpaanbeveling stelde de Ombudsman voor dat de Commissie *ex gratia* aan elk van de betrokken studenten een bedrag van 1 500 EUR zou toekennen voor het ongemak dat zij hadden ondervonden. Toen de Commissie de ontwerpaanbeveling verwierp, sloot hij de zaak met een kritische opmerking.

Ten slotte ging zaak **260/2011/GG** over de Europese schoolagenda (*Europa Diary*), een agenda bedoeld voor leerlingen in het middelbaar onderwijs die ieder jaar door de Commissie wordt uitgebracht. In januari 2011 diende een Ierse priester een klacht in bij de Ombudsman over het feit dat de Europese schoolagenda

## Klachten en onderzoeken

2010/2011 geen christelijke feestdagen zoals Kerstmis en Pasen vermeldde, maar wel enkele feestdagen van andere wereldgodsdiensten. De Commissie had meer dan drie miljoen exemplaren van de schoolagenda verspreid. De priester vond dat de Commissie de schoolagenda's moest terugroepen en zich moest verontschuldigen. In februari 2011 liet de Ombudsman klager weten dat de Commissie een bericht had geplaatst op haar website waarin zij zich voor de fout verontschuldigde. Zij verstuurde ook een corrigendum naar alle docenten die de Europese schoolagenda voor 2010/2011 hadden besteld. De Ombudsman was er niet van overtuigd dat de herdruk van de editie 2010/2011 proportioneel zou zijn en vond de herstelmaatregel van de Commissie redelijk.

### Vermeende niet-nakoming van verplichtingen

Zaak **2139/2010/AN** betrof nieuwe bepalingen voor ontwikkelingssamenwerking op grond waarvan de betaling van lokale belastingen

**Van alle door de Europese Ombudsman in 2011 verwerkte klachten viel 52 % (1 321 klachten) binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen.**

met EU-gelden verboden is. De Ombudsman oordeelde dat de Commissie voldoende uitleg had gegeven over haar acties om de problemen op te lossen die het gevolg waren van de uitsluiting van belastingen als projectkosten binnen het huidige juridische kader. Bovendien vond hij de voorlopige maatregelen van de Commissie gepast. In zaak **427/2011/MHZ** bekritiseerde de Ombudsman de Commissie echter omdat zij niet had aangetoond dat het objectief gezien onmogelijk was te voldoen aan haar wettelijke verplichting om uiterlijk op 1 januari 2008 een wetenschappelijke evaluatie uit te voeren van de effecten van het gebruik van bepaalde netten op cetaceën, zoals walvissen, dolfijnen en bruinvissen.

## 1.7 Doorverwijzingen en advies

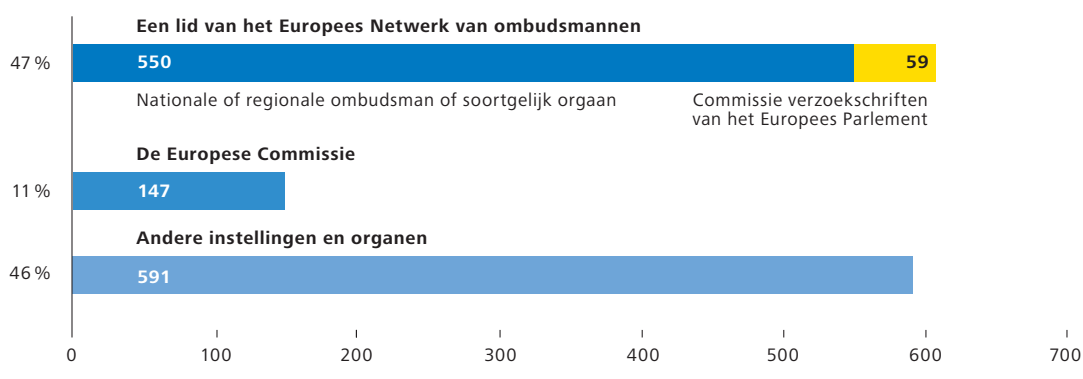
In ruim 65 % van alle verwerkte gevallen in 2011 (1 667) kon de Europese Ombudsman de klager van dienst zijn door een onderzoek in te stellen naar de zaak, door de klacht over te dragen aan een bevoegd orgaan of door de klager te adviseren tot welke instantie hij zich het beste kon wenden. Klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen, hebben vaak betrekking op vermeende inbreuken van de EU-wetgeving door de lidstaten. Veel van dergelijke gevallen kunnen het beste worden behandeld door een nationale of regionale ombudsman binnen het Europees Netwerk van ombudsmannen. De Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement is ook volwaardig lid van het Netwerk. Een van de doelen van dit Netwerk is om de snelle overdracht van klachten aan de bevoegde nationale of regionale ombudsman of een soortgelijk orgaan te vergemakkelijken.

Van alle door de Europese Ombudsman in 2011 verwerkte klachten viel 52 % (1 321 klachten) binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen. Hiervan vielen 698 zaken binnen het mandaat van de Europese Ombudsman. Zoals is te zien in figuur 1.12, werd de klacht<sup>35</sup> in 609 gevallen aan een lid van het Netwerk overgedragen of werd de klager geadviseerd contact op te nemen met een lid van het Netwerk. 550 klachten werden overgedragen aan of doorverwezen naar een nationale of regionale ombudsman of een soortgelijk orgaan, terwijl 59 klachten werden overgedragen aan of doorverwezen naar de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.

<sup>35</sup>. Een klacht wordt slechts doorverwezen met voorafgaande toestemming van de klager.



**Figuur 1.12: Klachten overgedragen aan andere instellingen en organen  
Klagers geadviseerd om andere instellingen en organen te contacteren**



Opmerking 1: De cijfers in de tabel omvatten 124 klachten die tegen het eind van 2010 werden geregistreerd en in 2011 werden verwerkt, doch niet 38 klachten die tegen het eind van 2011 werden geregistreerd en die aan het eind van het jaar nog in verwerking waren om te bepalen wat ermee moest gebeuren.

Opmerking 2: Aangezien de Ombudsman in enkele gevallen meer dan één advies aan de klager gaf komen bovengenoemde percentages opgeteld uit boven de 100 %.

In sommige gevallen kan de Ombudsman het passend achten om de klacht over te dragen aan de Europese Commissie, SOLVIT of Uw Europa – Advies. SOLVIT is een netwerk dat door de Commissie is opgezet om mensen te helpen die bij de uitoefening van hun rechten in de interne markt van de Unie op hindernissen stuiten. Uw Europa – Advies is een ander EU-netwerk dat de Commissie heeft opgezet om burgers te adviseren over wonen, werken en reizen in de EU. Voordat een klacht wordt overgedragen of de klager een advies ontvangt, doen de diensten van de Ombudsman er alles aan om te bepalen welke andere instantie of welk ander orgaan hem of haar het best van dienst zou kunnen zijn. In 2011 werden 147 klagers doorverwezen naar de Commissie<sup>36</sup>, terwijl 591 gevallen werden doorverwezen naar andere instellingen en organen, zoals SOLVIT en Uw Europa – Advies, en naar gespecialiseerde ombudsmannen of organen voor het afhandelen van klachten in de lidstaten.

In totaal werd in 51 % van alle zaken die in 2011 werden onderzocht, een advies gegeven of werd de zaak overgedragen. Hierna volgen voorbeelden.

#### **Aan het Europees Parlement overgedragen klacht**

In zaak **2304/2011/MMN** kreeg de Commissie het verzoek van een Spaanse burger die deelnam aan een vergelijkend onderzoek van het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO), om aparte selectieprocedures in te stellen voor personen met een handicap. De Commissie stuurde de brief door naar het EPSO, dat klager liet weten dat er bij de selectietests speciale voorzieningen worden getroffen, afhankelijk van de aard van de handicap. EPSO verklaarde voorts dat het geen aparte vergelijkende onderzoeken voor kandidaten met een handicap organiseerde omdat het huidige wettelijke kader dit niet toestond. EPSO adviseerde klager zich te wenden tot de personeelsafdelingen van de EU-instellingen als hij wilde weten wat het percentage personen met een handicap in dienst van de instellingen was. Klager was ontevreden over dit antwoord en nam contact op met

<sup>36</sup>. Dit laatste cijfer omvat ook een aantal gevallen waarin een klacht tegen de Commissie niet ontvankelijk werd verklaard omdat niet de nodige administratieve stappen waren gezet voordat de klacht werd ingediend bij de Ombudsman.

## Klachten en onderzoeken

de Ombudsman, die van mening was dat het klager meer te doen was om een wijziging in de toepasselijke wetgeving dan om het indienen van een klacht over wanbeheer. Met toestemming van klager droeg de Ombudsman zijn klacht over aan het Europees Parlement, zodat deze de klacht in behandeling kon nemen als verzoekschrift.

In zaak **2293/2011/KRW** beweerde klager, een Duitse burger, dat er bij Verordening 889/2002<sup>37</sup> van het Europees Parlement en de Raad van 13 mei 2002 houdende wijziging van Verordening 2027/97 van de Raad betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen, sprake was van een leemte qua regelgeving op het gebied van schadeclaims. Hij verklaarde eveneens dat de EU had verzuimd een passend mechanisme voor de handhaving van Verordening 889/2002 in te stellen, omdat nationale handhavingsorganen niet bevoegd zouden zijn tussenbeide te komen wanneer zich problemen voordoen die onder de Verordening vallen. Hij stelde dat de EU deze leemte moest opvullen. Dat klager een wijziging in de desbetreffende wetgeving wilde, was voor de Ombudsman aanleiding om de klacht, met toestemming van klager, over te dragen aan het Europees Parlement, waar de klacht als verzoekschrift door de Commissie verzoekschriften in behandeling kon worden genomen.

### Klager geadviseerd om de Europese Commissie te contacteren

In februari 2011 daagde een burger een Spaans vertaalbureau voor de rechter omdat dit bureau verzuimd zou hebben hem 618 EUR te betalen. Hij verzocht om inleiding van de Europese procedure voor geringe vorderingen voor zaken waar de waarde van een vordering niet hoger is dan 2 000 EUR<sup>38</sup>. Omdat een antwoord op zijn verzoek om inleiding van de procedure uitbleef, wendde de burger zich tot de Ombudsman met de klacht dat de Spaanse rechtbank de Verordening niet nakwam (zaak **2123/2011/MF**). Aangezien de klacht niet tegen een EU-instelling was gericht en hierin bovendien de gegrondheid van een rechterlijke beslissing in twijfel werd

getrokken, gaf de Ombudsman klager het advies contact op te nemen met de Commissie vanwege een mogelijke inbreuk op EU-wetgeving.

### Klager geadviseerd om SOLVIT en Uw Europa – Advies te contacteren

In zaak **2239/2011/PMC** diende een burger die in het Verenigd Koninkrijk een opleiding wilde gaan volgen, een klacht in bij de Ombudsman omdat het Britse grensbewakingsagentschap (UK Border Agency) had geweigerd haar een EU-registratiecertificaat te verstrekken omdat zij geen volledige ziektekostenverzekering zou hebben. Haar Bulgaarse dekking en de Europese ziekteverzekeringskaart hadden volgens haar voldoende moeten zijn. Klaagster had over deze zaak al contact opgenomen met de bevoegde nationale ombudsman (Parlementaire en Gezondheidszorgombudsman van het Verenigd Koninkrijk). Omdat het bezwaar een grensoverschrijdende kwestie betrof, opperde de Europese Ombudsman dat ze zou kunnen overwegen contact op te nemen met SOLVIT en Uw Europa – Advies.

In het tijdperk van het Verdrag van Lissabon is het van essentieel belang dat de instellingen een cultuur van dienstverlening aan burgers en van eerbiediging van hun rechten bevorderen en verder ontwikkelen. In de voorgaande thematische analyse is geprobeerd de breedte en rijkdom van de onderzoeken van de Ombudsman in 2011 te vatten en de verschillende manieren te tonen waarop de Ombudsman heeft getracht de uitvoering van de beginselen van een cultuur van dienstverlening te stimuleren en het Handvest van de grondrechten tot een levende werkelijkheid te maken. Lezers die de onderzoeken van de Ombudsman diepgaander wensen te bestuderen, kunnen de website van de Ombudsman raadplegen voor besluiten, ontwerpaanbevelingen en speciale verslagen alsmede voor uitgebreide samenvattingen van zijn besluiten.

<sup>37</sup>. PB L 140 van 30.5.2002, blz. 2-5.

<sup>38</sup>. Verordening 861/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 11 juli 2007; PB L 199 van 31.7.2007, blz. 1-22.

A large, stylized orange number '2' is centered on the page. The number is composed of several thick, curved segments that overlap to form the shape. The background is a solid yellow color.

# Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

In dit hoofdstuk worden de betrekkingen van de Europese Ombudsman in 2011 met de instellingen van de EU, zijn collega-ombudsmannen en andere belangrijke belanghebbenden besproken. Het hoofdstuk bevat een overzicht van de bijeenkomsten en seminars waaraan de Ombudsman heeft deelgenomen, en andere activiteiten die hij heeft verricht om ervoor te zorgen dat klachten op een doeltreffende manier worden behandeld, dat optimale praktijken zo breed mogelijk worden gedeeld en dat de diverse belanghebbenden zich meer bewust worden van de rol van de Ombudsman.

## Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

### 2.1 Betrekkingen met de instellingen, organen en instanties van de Europese Unie<sup>1</sup>

De Europese Ombudsman houdt regelmatig bijeenkomsten met leden en ambtenaren van de instellingen van de EU om een verbetering van de kwaliteit van het bestuur te bespreken, het belang van een goede klachtenafhandeling te benadrukken en te zorgen voor een correcte follow-up van zijn opmerkingen, aanbevelingen en verslagen.

#### De Europese Commissie

Aangezien de Europese Commissie de instelling is waarop het grootste deel van de jaarlijks door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken betrekking heeft, worden er aanzienlijke inspanningen geleverd om regelmatige contacten te onderhouden met haar leden en ambtenaren. Op 15 februari wisselde de heer Diamandouros van gedachten met het college van commissarissen. In het afgelopen jaar had de Ombudsman een ontmoeting met de Commissaris voor Financiële Programmering en Begroting, de heer Janusz Lewandowski, en met de heer Dominique Ristori, directeur-generaal van het Gemeenschappelijk Centrum voor Onderzoek (JRC), de heer Hervé Jouanjean, directeur-generaal Begroting, mevrouw Irène Souka, directeur-generaal Personele Middelen en Veiligheid, en met de heer Karl Falkenberg, directeur-generaal Milieu.

Op 25 mei, tijdens de „Groene Week” van de Europese Commissie, gaf de heer Diamandouros een presentatie over de „rol van ombudsmannen bij het monitoren van onze invloed op het

milieu”. Voorts bezocht hij op 14 december een bijeenkomst van de directeuren van het JRC, waar hij sprak over de rol van de Europese Ombudsman bij het bevorderen van een cultuur van dienstverlening in de EU-instellingen. Hij had ook een ontmoeting met mevrouw Mercedes de Sola, de personeelsbemiddelaar van de Commissie, de heer Cristiano Sebastiani, voorzitter van het Centraal Personeelscomité van de Commissie, en de heer Jens Nymand-Christensen, directeur in het secretariaat-generaal van de Commissie, verantwoordelijk voor de betrekkingen met de Europese Ombudsman.

In 2011 had de Europese Ombudsman een ontmoeting met het plaatsvervangend hoofd van het Bureau van Europese beleidsadviseurs, de heer Margaritis Schinas, en de directeur van het Bureau voor het beheer en de afwikkeling van de individuele rechten (PMO) van de Europese Commissie, de heer Stephen Quest.

Het hoofd van de afdeling Juridische Zaken van de Ombudsman vergaderde maandelijks met de directeur van de Commissie die verantwoordelijk is voor de betrekkingen met de Europese Ombudsman. Zijn medewerkers bleven de relaties onderhouden met SOLVIT, het Enterprise Europe Netwerk en het directoraat-generaal Communicatie.

#### Het Europees Parlement

Wat de betrekkingen met het Europees Parlement betreft, waren vooral de activiteiten rondom het *Jaarverslag 2010* van de Ombudsman, zoals steeds, belangrijk voor de instelling. De Ombudsman presenteerde op 4 mei zijn verslag aan de Voorzitter van het Europees Parlement, de heer Jerzy

Aangezien de Europese Commissie de instelling is waarop het grootste deel van de jaarlijks door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken betrekking heeft, worden er aanzienlijke inspanningen geleverd om regelmatige contacten te onderhouden met haar leden en ambtenaren.

1. Met de term „instellingen” wordt in dit verslag korthedshalve verwezen naar alle instellingen, organen en instanties van de EU.



De Ombudsman presenteerde op 4 mei zijn *Jaarverslag 2010* aan de Voorzitter van het Parlement, de heer Jerzy Buzek, en op 23 mei aan de Commissie verzoekschriften van het Parlement.



Buzek, op 5 mei aan de Voorzitter van de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement, mevrouw Erminia Mazzoni, en op 23 mei aan de Commissie verzoekschriften. De behandeling van het jaarverslag door het Europees Parlement vond plaats op zijn plenaire vergadering van 27 oktober op basis van het verslag van de rapporteur, mevrouw Iliana Malinova Iotova.

De heer Diamandouros gaf in 2011 verscheidene presentaties voor het Europees Parlement. Zo hield hij een presentatie voor de Commissie juridische zaken over de verhouding tussen de bevoegdheden van het Parlement en de bescherming van gegevens. Een andere presentatie, gehouden voor de Commissie burgerlijke vrijheden, betrefte de toegang van het publiek tot EU-documenten. Daarnaast gaf de Ombudsman een presentatie over EU administratief recht op een seminar in het Spaanse León, georganiseerd door de Commissie juridische zaken van het Europees Parlement en de Universiteit van León. De werkgroep van het Bureau van het Europees Parlement nodigde de heer Diamandouros uit voor een bijeenkomst waar hij de gelegenheid kreeg zijn ideeën te ontvouwen over

de gedragscodes voor de leden van het Parlement en voor lobbyisten. Voorts hield hij een presentatie voor de Commissie begrotingscontrole over klokkenluiden en tuchtmaatregelen tegen ambtenaren, en voor de Juridische Dienst van het Parlement over de rol van de Europese Ombudsman bij het bevorderen van behoorlijk bestuur. Andere presentaties waren voor het directoraat-generaal Infrastructuur en Logistiek over behoorlijk bestuur op het gebied van contracten en aanbestedingen, en voor het personeelscomité van het Parlement over de strategie van de Europese Ombudsman en de behandeling van klachten van ambtenaren. Ten slotte had de heer Diamandouros een ontmoeting met de juridisch adviseur van het Europees Parlement, de heer Christian Pennera, en met de directeur-generaal Infrastructuur en Logistiek, de heer Constantin Stratigakis.

### Overige instellingen

De Europese Ombudsman had in 2011 een ontmoeting met de heer Herman Van Rompuy, Voorzitter van de Europese Raad, en met de heer Reijo Kemppinen, directeur-generaal Pers, Communicatie en Transparantie in het secretariaat-generaal

## Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

van de Raad van ministers. Ook had hij een ontmoeting met de heer Staffan Nilsson, Voorzitter van het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC), en met de heer Martin Westlake, secretaris-generaal van het EESC.

In december bracht de heer Diamandouros een bezoek aan de Europese instellingen in Luxemburg, waar hij een bespreking had met de heer Vassilios Skouris, President van het Hof van Justitie, de heer Marc Jaeger, President van het Gerecht, de heer Sean Van Raepenbusch, President van het Gerecht voor ambtenarenzaken, de heer Dimitrios Gratsias, Rechter bij het Gerecht, de heer Vítor Manuel Da Silva Caldeira, President van de Europese Rekenkamer (ECA), de heer Ioannis Sarmas, lid van de ECA, de heer Philippe Maystadt, President van de Europese Investeringsbank (EIB), en de heer Alfonso Querejeta, Secretaris-generaal van de EIB. De heer Diamandouros hield daarnaast een voordracht voor het personeel van de EIB.

In 2011 voerde de Ombudsman besprekingen met de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming, de heer Peter Hustinx, de directeur-generaal van het Europees Bureau voor fraudebestrijding, de heer Giovanni Kessler, en het hoofd van het Europees Bureau voor personeelsselectie, de heer David Bearfield. Hij gaf twee presentaties voor deelnemers aan het programma „Erasmus voor overheidsdiensten”, georganiseerd door de Europese Bestuurschool.

## Agentschappen

Gedurende heel 2011 onderhield de heer Diamandouros contacten met de verschillende agentschappen van de Europese Unie. In juni gaf hij in Brussel voor het netwerk van de hoofden van de agentschappen een presentatie over behoorlijk bestuur en het aannemen en in stand houden van een cultuur van dienstverlening. In het afgelopen jaar bracht de Ombudsman een bezoek aan of had hij een ontmoeting met de directeuren en personeelscomités van de Europese Bankautoriteit, het Europees Geneesmiddelenbureau, de Europese Politieacademie, het Europees Defensieagentschap, het Europees Milieuagentschap, het Europees Agentschap voor maritieme veiligheid, en het Europees Waarnemingscentrum voor drugs en drugsverslaving. Voor meer informatie over zijn bezoekprogramma aan de agentschappen van de EU in 2011 met als doel behoorlijk bestuur en uitwisseling van optimale praktijken tussen de agentschappen te bevorderen, kan u het onderdeel „Klachten en onderzoeken op eigen initiatief” in sectie 1.1 van dit verslag raadplegen.



## 2.2 Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen

Veel mensen die problemen ondervinden met een nationale, regionale of lokale overheidsinstantie wenden zich tot de Europese Ombudsman. De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's in de lidstaten om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers over EU-wetgeving snel en doeltreffend worden behandeld. Deze samenwerking vindt voor het grootste gedeelte plaats onder auspiciën van het Europees Netwerk van ombudsmannen. Het Netwerk bestaat momenteel uit meer dan 90 bureaus in 32 landen. Het omvat de nationale en regionale ombudsmannen en soortgelijke organen van de lidstaten van de Europese Unie, de kandidaat-lidstaten en andere landen in de Europese Economische Ruimte en/of het Schengengebied, alsook de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.

De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's in de lidstaten om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers over EU-wetgeving snel en doeltreffend worden behandeld.

Gedurende heel 2011 zijn inspanningen verricht om de nieuwe visuele identiteit van het Netwerk, die in september 2010 werd gelanceerd, geleidelijk gestalte te geven in publicaties, websites, evenementen en andere media. Een groot aantal kantoren in het Netwerk heeft het netwerklogo opgenomen in hun websites en enkele kantoren hebben vanwege het nieuwe logo hun huisstijl aangepast. Hierdoor is de zichtbaarheid van het netwerk in 2011 aanzienlijk toegenomen.

Een van de hoofddoelen van het Netwerk is om de snelle overdracht van klachten aan de bevoegde ombudsman of een soortgelijk orgaan te vergemakkelijken. In 2011 werd de klacht in 609 gevallen aan een lid van het Netwerk overgedragen of werd de klager geadviseerd contact op te nemen met een lid van het Netwerk. Hoofdstuk 1 bevat nadere bijzonderheden over deze samenwerking.

Eveneens direct relevant voor klachtenafhandeling is het feit dat nationale en regionale ombudsmannen de Europese Ombudsman via een speciale procedure kunnen vragen om schriftelijke beantwoording van informatieverzoeken over EU-wetgeving en de interpretatie daarvan, inclusief verzoeken die voortvloeien uit hun behandeling van specifieke zaken. In 2011 ontving de Ombudsman een recordaantal van elf verzoeken. In 2010 waren dat er nog maar drie. Vijf informatieverzoeken werden ingediend door nationale ombudsmannen. De overige zes kwamen van regionale ombudsmannen. De meest voorkomende

In 2011 ontving de Ombudsman een recordaantal van elf verzoeken.

vragen betroffen vrij verkeer, een belangrijk recht voor EU-burgers, met verzoeken van de ombudsmannen van Denemarken, Ierland, Vorarlberg (Oostenrijk), Emilia-Romagna (Italië), Toscane (Italië) en de Canarische Eilanden (Spanje). Het informatieverzoek van de ombudsman uit Vorarlberg betrof verschillen in collegegeld voor ingezetenen en niet-ingezetenen op gemeentelijke muziekscholen. De ombudsman van Emilia-Romagna nam contact op met de Europese Ombudsman nadat Italiaanse zorginstaties hadden geweigerd de medische kosten te vergoeden die een zwangere patiënte in Duitsland had gemaakt.

## Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden



© Thomas Fryd

Het achtste Nationale Seminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen vond van 20 t/m 22 oktober 2011 plaats in Kopenhagen. Na 25 dienstjaren als nationaal Ombudsman ging de heer Gammeltoft-Hansen op 31 januari 2012 met pensioen. Het seminar was voor het Europese gezelschap van ombudsmannen dus een uitstekende gelegenheid om eer te bewijzen aan de langstzittende ombudsman ter wereld.

De informatieverzoeken van de ombudsmannen uit Denemarken en Piëmont (Italië) betroffen milieukwesties, terwijl die van de ombudsmannen uit Noord-Ierland (VK) en Andalusië (Spanje) betrekking hadden op landbouwvraagstukken. Het verzoek uit Andalusië betrof de maatregelen die waren genomen naar aanleiding van de uitbraak van de E. coli-bacterie in Duitsland. De ombudsman van Frankrijk diende een informatieverzoek in over het EU-programma voor voedselverstreking aan minderbedeelden.

De Europese Ombudsman gaf rechtstreeks antwoord op het informatieverzoek of verzocht de Commissie te reageren teneinde de nationale of regionale collega-ombudsmannen behulpzaam te zijn bij de oplossing van al deze gevallen.

Het Netwerk is een nuttig mechanisme voor de uitwisseling van informatie over EU-wetgeving en optimale praktijken. Dit gebeurt door middel van seminars, een halfjaarlijkse nieuwsbrief en een elektronisch forum voor discussie en het delen van documenten, waarin ook een dagelijkse elektronische nieuwsdienst is

opgenomen. In oktober 2011 is het nieuwe extranet voor het Netwerk geïntroduceerd ter vervanging van het forum dat sinds 2001 in gebruik was. Het extranet, dat alle kenmerken van zijn voorganger combineert met een aantal nieuwe, is ontworpen op maximale interactiviteit en gebruikersvriendelijkheid.

De onderwerpen waarover in 2011 op het forum en het extranet gediscussieerd werd, betroffen onder meer de behandeling van klachten over de gunning en uitvoering van contracten, het verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, de regelgeving betreffende bloeddonatie, de opname van beroepsorganisaties in het mandaat van de Ombudsman, de rol van de ombudsmannen bij de bescherming en bevordering van mensenrechten en grondrechten, toegang tot het recht om te stemmen van visueel gehandicapten, en de wijze waarop overheden verzoeken van burgers om financiële compensatie behandelen.

Seminars voor nationale en regionale ombudsmannen worden in het kader van het Netwerk om het jaar georganiseerd door de Europese Ombudsman met een



De Europese Commissie is zich in toenemende mate bewust van het belang van netwerken om de kloof tussen Europa en de burger te dichten. De Commissie nodigde het Europees Netwerk van ombudsmannen uit om een stand in te richten op zijn beurs over de interne markt, die in oktober in Krakau, Polen, werd gehouden. Het was voor het eerst dat een dergelijke uitnodiging werd gedaan.



collega op nationaal of regionaal niveau. Het achtste Nationale Seminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen werd gezamenlijk georganiseerd door de Europese Ombudsman en de Ombudsman van Denemarken, de heer Hans Gammeltoft-Hansen. Het had plaats in Kopenhagen van 20 t/m 22 oktober 2011 en het thema was „Recht, politiek en ombudsmannen in het tijdperk van Lissabon”. Ombudsmannen uit dertig landen waren vertegenwoordigd, met nationale ombudsmannen uit bijna alle lidstaten en regionale vertegenwoordigers uit de zeven landen in het Netwerk waar dergelijke organen bestaan.

Na 25 jaar als nationaal Ombudsman te hebben opgetreden, ging de heer Gammeltoft-Hansen op 31 januari 2012 met pensioen. Het seminar was voor het Europese gezelschap van ombudsmannen een uitstekende gelegenheid om eer te bewijzen aan de langzittende ombudsman ter wereld.

Er werden op het seminar uiteenlopende onderwerpen besproken waarin twee thema's centraal stonden: de rol van

ombudsmannen tussen politiek en recht en het dichten van de kloof tussen de EU en de burgers. Het was voor het eerst dat het voorzitterschap van de Europese Unie op een netwerkseminar aanwezig was. De heer Maciej Szpunar, Onderstaatssecretaris voor Juridische Zaken en Verdragszaken van Polen, legde een programmaverklaring af over het tweede thema. De President van het Hoogste Administratieve Hof van Zweden, de heer Mats Melin, wijdde zich aan het eerste thema.

De leden van het Netwerk namen op het seminar verscheidene belangrijke besluiten. Zo werd besloten om: (i) via de website van de Europese Ombudsman en de „EU Bookshop” de nieuwsbrief van het Netwerk gratis ter beschikking te stellen aan het grote publiek; (ii) op de website informatie te publiceren over informatieverzoeken die bij de Europese Ombudsman worden ingediend; en (iii) oplossingen te vinden teneinde burgers in heel Europa beter te informeren over hun rechten. De directeur-generaal Milieuzaken van de Europese Commissie, de heer Karl Falkenberg, was naar het seminar gekomen om te bespreken hoe de samenwerking

## Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

tussen de Commissie en de lidstaten op het gebied van milieu kon worden verbeterd.

De Europese Commissie is zich in toenemende mate bewust van het belang van netwerken om de kloof tussen Europa en de burger te dichten. In oktober 2011 organiseerde de Commissie samen met het Pools voorzitterschap een beurs over de interne markt in Krakau, Polen, om burgers te informeren over hoe zij hun EU-rechten kunnen benutten. De Commissie nodigde het Europees Netwerk van ombudsmannen uit daar een stand in te richten. Het was voor het eerst dat een dergelijke uitnodiging werd gedaan. De bureaus van de Poolse en Europese Ombudsman hebben uitstekend samengewerkt; de stand die door de organisatie beschikbaar was gesteld werd bemand door collega's van beide bureaus, die drie dagen lang ruim 5 000 burgers te woord stonden en informatie verstrekten over allerlei probleemoplossende mechanismen op zowel nationaal als Europees niveau.

De Europese Ombudsman benutte zijn bezoeken aan de lidstaten in 2011 om zijn collega-ombudsmannen te ontmoeten. De heer Diamandouros had een ontmoeting met de Griekse Ombudsman (maart en november), de Parlementaire en Gezondheidszorgombudsman van het Verenigd Koninkrijk (mei), de Ombudsman van Bulgarije (juli) en de Ombudsman van Portugal (november). In april ontmoette hij in Barcelona de Ombudsman van Catalonië. In maart had hij een bespreking in Brussel met de Belgische regionale Ombudsmannen en in Straatsburg met de Ombudsman van Bolzano (Zuid-Tirol), Italië.

Er waren in 2011 verscheidene ontmoetingen met hoge ambtenaren uit Turkije ter ondersteuning van de Turkse regering die een nationale ombudsman willen aanstellen. In dat kader kwam

de Europese Ombudsman in januari in Brussel en in maart in Istanbul bijeen met de Minister voor Europese Zaken en hoofdonderhandelaar voor de toetreding van Turkije tot de EU. In Straatsburg had hij respectievelijk in mei en december een ontmoeting met de waarnemend Minister van Justitie en de Minister van Justitie. In februari bracht een delegatie van het Turkse Ministerie van Justitie een bezoek aan de Europese Ombudsman te Straatsburg en in maart bezocht de Ombudsman een internationaal symposium voor ombudsmannen op de Doğuş universiteit in Istanbul.

Daarnaast had de heer Diamandouros in mei 2011 een ontmoeting met de voorzitter van de nationale commissie voor de mensenrechten van Mexico te Straatsburg en in juni met de Ombudsman van de Verenigde Naties te New York. In oktober bezocht hij de Ombudsman en de plaatsvervangend Ombudsman van Ontario in Toronto en de Ombudsman van Quebec in Montreal.

Tot slot hielden personeelsleden van het bureau van de Europese Ombudsman presentaties op twee opleidingssessies die in mei en december plaatsvonden in Rabat. De Vereniging van Franstalige Ombudsmannen (*Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie – AOMF*) en de Ombudsman van Marokko hadden de eerste sessie gezamenlijk georganiseerd. De tweede sessie was georganiseerd door de Ombudsman van Marokko in samenwerking met de Vereniging van Ombudsmannen van de Middellandse Zee. De eerste opleidings sessie betrof vormen van onderzoeksmethoden bij de afhandeling van zaken, de tweede bevoegdheden van conflictbemiddelaars en ombudsmannen bij de verdediging van de mensenrechten.



## 2.3 Betrekkingen met andere belanghebbenden

De Europese Ombudsman moet ervoor zorgen dat personen of organisaties die in aanvaring zijn gekomen met de instellingen van de EU, zich bewust zijn van hun recht om bij hem een klacht in te dienen over wanbeheer. Hij doet er ook alles aan om in het algemeen het bewustzijn te vergroten van zijn inspanningen om transparantie, verantwoording en een cultuur van dienstverlening binnen de EU-administratie te bevorderen.

Meer dan een jaar na de inwerkingtreding van het Verdrag van Lissabon wilde de Ombudsman het debat stimuleren over de successen en de uitdagingen die ons te wachten staan.

De dialoog met belanghebbenden is een belangrijke prioriteit in de strategie voor het mandaat 2009-2014 van de Ombudsman. In 2011 organiseerde de Ombudsman een seminar op hoog niveau, getiteld „*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*”, ofwel biedt de EU haar burgers de voordelen die door het Verdrag van Lissabon worden beloofd? Meer dan een jaar na de inwerkingtreding van het Verdrag van Lissabon wilde de Ombudsman het debat stimuleren over de successen en de uitdagingen die ons te wachten staan. Dit evenement, dat voor

de Ombudsman het hoogtepunt van het jaar was op communicatiegebied, vond plaats op 18 maart en trok meer dan 200 belangstellenden. Het was de derde keer dat de Ombudsman in maart een evenement in Brussel had georganiseerd voor burgers, verenigingen, ngo's, ondernemingen, het maatschappelijk middenveld, journalisten, regionale en nationale vertegenwoordigers en andere geïnteresseerden. Hoofdspreker op het seminar was de voorzitter van de Europese Raad, de heer Herman Van Rompuy. In het discussiepanel werd zitting genomen door de heer P. Nikiforos Diamandouros –

de Europese Ombudsman, mevrouw Viviane Reding – Vicevoorzitster van de Europese Commissie, mevrouw Diana Wallis – Vicevoorzitster van het Europees Parlement, en de heer Hans Martens – hoofd van het Europees Beleidscentrum. Het evenement, dat werd voorgezeten door mevrouw Ann Cahill, Voorzitster van de International Press Association, kon live worden gevolgd op internet. Bureaus in de hele EU, waaronder van het Europees Parlement, de Europese Commissie en Europe Direct, droegen bij aan de publicatie van de link.

Een seminar op hoog niveau, getiteld „*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*” was voor de Europese Ombudsman het hoogtepunt van het jaar op communicatiegebied. Het evenement vond plaats op 18 maart en trok ruim 200 belangstellenden. Het was de derde keer dat de Europese Ombudsman in maart een evenement in Brussel had georganiseerd voor burgers, verenigingen, ngo's, ondernemingen, het maatschappelijk middenveld, journalisten, regionale en nationale vertegenwoordigers en andere geïnteresseerden. Hoofdspreker op het seminar was de voorzitter van de Europese Raad, de heer Herman Van Rompuy, op de foto samen met de heer P. Nikiforos Diamandouros.



## Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden



© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

Tijdens zijn bezoek aan Portugal in November had de heer Diamandouros een ontmoeting met de President van de Republiek, de heer Aníbal António Cavaco Silva.

Op 28 september, de *International Right to Know Day*, bood de Ombudsman onderdak aan een ander seminar in Brussel. Het evenement was bedoeld om de verschillende dimensies van het recht op toegang tot informatie te onderzoeken, waarbij de deelnemers zich zouden richten op optimale praktijken in Europa en daarbuiten. Aan de orde kwamen lessen over het recht om te weten dat de EU kan leren van anderen in Europa en daarbuiten, en methoden uit andere landen die als voorbeeld zouden moeten dienen voor haar instellingen in de toekomst. Het discussiepanel bestond uit de heer P. Nikiforos Diamandouros, de Europese Ombudsman, mevrouw Heidi Hautala, de Finse Minister voor Internationale Ontwikkeling en voormalig lid van het Europees Parlement, de heer Thomas J. White, zaakgelastigde van de missie van de Verenigde Staten van Amerika bij de Europese Unie, en mevrouw Helen Darbishire, directeur van Access Info Europe. De besprekingen werden voorgezeten door de heer Geoff Meade, Europa-redacteur van Press Association. Het evenement werd bijgewoond door meer dan 100 vertegenwoordigers van verenigingen, ngo's, ondernemingen, het maatschappelijk middenveld, journalisten, regionale

en nationale vertegenwoordigingen en vertegenwoordigers van andere EU-instellingen. De *International Right to Know Day* werd in 2003 uitgeroepen door voorvechters van vrije toegang tot informatie wereldwijd. Deze dag is bedoeld om de aandacht te vestigen op het recht van eenieder op toegang tot informatie.

Tijdens zijn informatiebezoeken had de Ombudsman niet alleen ontmoetingen met hooggeplaatste beleidsmakers in de lidstaten, maar maakte hij ook van de gelegenheid gebruik om contact te zoeken met doelgroepen en de media. Zo had hij gedurende zijn bezoek aan Bulgarije van 18 t/m 24 juli naast een vergadering met de Eerste Minister, de heer Boyko Borissov, en hoge ambtenaren, ook ontmoetingen met ngo's, universiteitsstudenten en voormalige stagiairs van de Bulgaarse Ombudsman. Bij een soortgelijk bezoek aan Portugal, van 19 t/m 22 november, had de heer Diamandouros een ontmoeting met de President van de Republiek, de heer Aníbal António Cavaco Silva, met de Eerste Minister, de heer Pedro Passos Coelho, en met andere hooggeplaatste functionarissen. Tijdens het bezoek aan Portugal werden ook bijeenkomsten gehouden met vertegenwoordigers van het maatschappelijk middenveld.



De Ombudsman ging naar Kopenhagen voor het achtste Nationale Seminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen, dat van 20 t/m 22 oktober plaatsvond. Kort voor het seminar maakte hij van de gelegenheid gebruik om Deense belanghebbenden te spreken. Het voorlichtingsbureau van het Europees Parlement en de vertegenwoordiging van de Commissie in Kopenhagen hadden geholpen bij de organisatie van de ontmoetingen. De Ombudsman hield twee persbijeenkomsten met journalisten en academici gespecialiseerd op mediagebied. Daarnaast hield hij op de universiteit van Kopenhagen een voordracht voor een 70-tal studenten, hoogleraren, ambtenaren en advocaten over de mogelijke adoptie van een administratieve wet voor de EU-administratie. Tot slot had de Ombudsman een ontmoeting met vertegenwoordigers van het maatschappelijk middenveld die geïnteresseerd waren in de dienstverlening van zijn bureau.

De Secretaris-generaal van de Ombudsman, de heer Ian Harden, vertegenwoordigde de instelling op een rondetafelconferentie in Genève in de marge van de 18e bijeenkomst van de VN-Raad voor de mensenrechten op 26 september. Doel was de activiteiten van de Ombudsman te bevorderen. De rondetafelconferentie stond in het teken van „Maatregelen van

de verschillende bemiddelingsorganen en perspectieven met het oog op de tenuitvoerlegging van de VN-resolutie over de rol van de ombudsman, de conflictbemiddelaar en andere nationale mensenrechteninstellingen bij de bevordering en bescherming van de mensenrechten“. De conferentie, die werd bijgewoond door de Hoge Commissaris voor de Mensenrechten van de Verenigde Naties, mevrouw Navanethem Pillay, trok circa 200 deelnemers, onder wie conflictbemiddelaars, ombudsmannen, ambassadeurs bij de Verenigde Naties, vertegenwoordigers van ngo's, en VN-organisaties.

Alles samengenomen, presenteerde de Ombudsman zijn werk in 2011 op ongeveer veertig evenementen en bilaterale bijeenkomsten met belangrijke belanghebbenden, zoals leden uit de juridische wereld, bedrijfsverenigingen, denktanks, ngo's, vertegenwoordigers van regionale en lokale overheden, lobbyisten en belangengroepen, academici, hoge politieke vertegenwoordigers en ambtenaren. Deze conferenties, seminars en ontmoetingen vonden plaats in Brussel, Straatsburg en in de lidstaten.

In de loop van 2011 hebben medewerkers van de Europese Ombudsman 85 presentaties gehouden voor 2 478 burgers uit heel de EU en

De Ombudsman organiseerde in 2011 een reeks thematische bijeenkomsten om zijn werk op bepaalde gebieden onder de aandacht te brengen. Een van die bijeenkomsten was een seminar op 28 September ter gelegenheid van de International Right to Know Day. Het evenement was bedoeld om de verschillende dimensies van het recht op toegang tot informatie te onderzoeken waarbij de deelnemers zich zouden richten op optimale praktijken in Europa en daarbuiten. Het seminar trok meer dan 100 deelnemers. In het discussiepanel zaten onder andere mevrouw Heidi Hautala, de Finse Minister voor Internationale Ontwikkeling en voormalig lid van het Europees Parlement, de heer Thomas J. White, zaakgelastigde van de missie van de Verenigde Staten van Amerika bij de Europese Unie, en mevrouw Helen Darbishire, directeur van Access Info Europe.



## Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden



De Europese Ombudsman gaf in 2011 meer dan 30 interviews aan journalisten, waaronder aan de Franse nieuwszender „France 24” (in november).

daarbuiten. Van de bezoekers was 55 % afkomstig uit Duitsland, gevolgd door Oostenrijk, Frankrijk, Italië en Nederland. De EU-instellingen leverden 20 % van de bezoekers. Andere bezoekers waren van verder afkomstig zoals de Verenigde Staten, China en Rusland. Hoewel budgettaire beperkingen een grens stellen aan het aantal presentaties dat jaarlijks kan worden gehouden, doet de Ombudsman al het mogelijke om op uitnodigingen en verzoeken van geïnteresseerde partijen in te gaan.

In het afgelopen jaar hield de Ombudsman zeven persconferenties en -briefings in Brussel, Straatsburg en diverse lidstaten. De in mei gehouden

loop van het jaar zijn er 20 persberichten uitgegeven. Onderwerpen die daarbij aan bod kwamen: late betalingen; misleidende informatie aan luchtvaartpassagiers; niveaus van radioactieve besmetting van levensmiddelen na het nucleaire ongeval bij Fukushima; de speciale Eurobarometer 75.1 – *De Europese Ombudsman en de rechten van de burgers* – gericht op de rechten van de burgers en het functioneren van de EU-bestuursorganen; meertaligheid; belangenconflicten bij indiensttreding of beëindiging van de dienst bij een EU-instelling; en proactiviteit op transparantiegebied. Meer dan 1 500 artikelen over het werk van de Europese Ombudsman verschenen in drukvorm en waren online te raadplegen.

Van bijzonder belang voor het werk van de Europese Ombudsman waren de resultaten van de speciale Eurobarometer 75.1, waartoe het Europees Parlement en de Ombudsman opdracht hadden gegeven in 2011.

persconferentie te Brussel over zijn *Jaarverslag 2010* behoorde tot de voornaamste media-activiteiten van de Ombudsman. De heer Diamandouros gaf meer dan 30 interviews aan journalisten van de schrijvende pers, radio en televisie en elektronische media. In de

Van bijzonder belang voor het werk van de Europese Ombudsman waren de resultaten van de speciale Eurobarometer 75.1, waartoe het Europees Parlement en de Ombudsman opdracht hadden gegeven in 2011. De enquête werd gehouden door TNS Opinion & Social, die interviews



heeft gehouden met 27 000 burgers uit de 27 EU-lidstaten. Het recht op vrij verkeer en verblijf in de EU en het recht op behoorlijk bestuur op EU-niveau werden door de meeste mensen als de belangrijkste rechten van de burgers aangemerkt. De Ombudsman vindt het bemoedigend dat burgers het recht op behoorlijk bestuur en het recht om klachten bij de Europese Ombudsman in te dienen, als zeer belangrijke rechten beschouwen. Hij zal de uitslagen van de enquête gebruiken om de kwaliteit van zijn eigen dienstverlening te verbeteren en de EU-bestuursorganen aan te moedigen beter te presteren. Daarnaast zal hij de leden van het Europees Netwerk van ombudsmannen verzoeken om informatie over de rechten van de burgers in de lidstaten te verspreiden.

De website van de Ombudsman werd het hele jaar door regelmatig geactualiseerd met besluiten, samenvattingen van zaken, persberichten, bijzonderheden van aanstaande gebeurtenissen, audiovisuele inhoud, publicaties en andere documenten. Het onlineklachtenformulier werd voorzien van SSL-encryptie voor grotere veiligheid en de meeste websitepagina's werden aangevuld met links naar sociale netwerken. Er zijn nieuwe informatiepagina's aangemaakt, onder andere voor geopende zaken, bezoeken aan agentschappen en voor statistieken en enquêtes, zoals de speciale Eurobarometer 75.1: *De Europese Ombudsman en de rechten van de burgers*. Er is ook een link aangebracht naar het nieuwe in oktober 2011 gepubliceerde document, *Problemen met de EU? Wie kan u helpen?*

Van 1 januari tot en met 31 december 2011 kreeg de website van de Ombudsman meer dan 295 000 individuele bezoekers, die, samen, meer dan 6,2 miljoen pagina's bekeken. Het grootste aantal bezoekers kwam uit Luxemburg, gevolgd door het Verenigd Koninkrijk, Spanje, Duitsland, Italië en Frankrijk. Het populairste onderdeel op de website van de Ombudsman was wederom de interactieve gids. Deze belangrijke tool helpt bezoekers te bepalen tot welke instantie zij zich het beste met hun klacht kunnen wenden. In 2011 zochten en kregen meer dan 18 000 mensen advies van de Ombudsman via de interactieve gids.

Van 1 januari tot en met 31 december 2011 kreeg de website van de Ombudsman meer dan 295 000 individuele bezoekers, die, samen, meer dan 6,2 miljoen pagina's bekeken.



A large, stylized number '3' is centered on the page. The number is composed of dark blue segments that appear to be floating or overlapping, creating a sense of depth and movement. The top and bottom horizontal bars of the '3' are solid dark blue, while the vertical stem and the two curved loops are formed by overlapping, semi-transparent dark blue shapes.

## Middelen

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de middelen van de Ombudsman in 2011. Het bevat een uiteenzetting van de organisatiestructuur van het bureau en een beschrijving van de inspanningen voor een soepel verloop van de informatiestromen tussen medewerkers en de bevordering van professionele ontplooiing. Het tweede deel van het hoofdstuk is gewijd aan de begroting van de Ombudsman en het laatste deel aan het gebruik van de middelen.

## Middelen

### 3.1 Personeel

De instelling beschikt over hooggekwalificeerde en meertalige medewerkers. Dankzij hen kan de Ombudsman zijn taken uit hoofde van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, meer bepaald de afhandeling van klachten over wanbeheer in alle 23 Verdragstalen en het vergroten van de bekendheid van zijn werk, adequaat uitvoeren. Regelmatige personeelsvergaderingen, in combinatie met een jaarlijkse personeelsretraite, helpen om alle medewerkers op de hoogte te houden van de ontwikkelingen binnen het bureau en om ze ertoe aan te moedigen na te denken over hun bijdragen tot het behalen van de doelstellingen van de instelling, zoals uiteengezet in de missie van de instelling.

#### Personeelsretraite en personeelsvergaderingen

De personeelsretraites van de Europese Ombudsman vormen een integraal deel van de strategische planning van de Ombudsman. Ze leveren vooral inspiratie en nuttige informatie op voor het maken van beleid. Zij zijn onderdeel van een jaarlijks terugkerende serie bijeenkomsten die medewerkers en stagiairs de mogelijkheid bieden ideeën uit te wisselen over onderwerpen die rechtstreeks verband houden met de werkzaamheden en activiteiten van de instelling. Het doel is het personeel in staat te stellen tot een beter en dieper begrip te komen van de waarden en missie van de instelling en bij te dragen tot de efficiënte uitvoering ervan.

De personeelsretraite van 2011 had plaats van 4 t/m 6 april in Bad Herrenalb, Duitsland. Voor de eerste keer had de Ombudsman medewerkers van andere bureaus in het Europees Netwerk van ombudsmannen uitgenodigd aan de

retraite deel te nemen. De gasten wisselden ervaring en kennis uit met de medewerkers van de Europese Ombudsman teneinde de optimale praktijken in kaart te brengen op beleidsterreinen die mogelijk van belang zijn voor de werkzaamheden van de Ombudsman. Dat bood de deelnemers aan de retraite stof tot nadenken over de handelwijzen waarmee het functioneren van de instelling het best kan worden bevorderd.

Om de informatievoorziening aan het personeel soepel te laten verlopen, belegt de Ombudsman regelmatig personeelsvergaderingen. Daarnaast nemen medewerkers deel aan interne en externe opleidingen ten behoeve van hun professionele ontplooiing. Op 31 januari hield Rechter Koen Lenaerts van het Hof van Justitie van de Europese Unie een presentatie voor de juridische medewerkers van de Ombudsman over het Handvest van de grondrechten, met name artikel 41, dat voorziet in het wettelijk bindend recht op behoorlijk bestuur. Tevens behandelde hij de relatie in dit verband tussen de rechtscolleges in Luxemburg en de Europese Ombudsman. Op 18 februari gaven de heer Freddy Dezeure, hoofd van de eenheid Externe Audit van DG INFSO (Informatiemaatschappij en Media) van de Europese Commissie, en mevrouw Ingrid Mariën-Dusak, adjunct-hoofd van de eenheid Juridische Aspecten van datzelfde directoraat-generaal, een presentatie over de auditactiviteiten van DG INFSO, waarbij met name werd gesproken over op risico's gebaseerde audits. Zij gingen ook in op succesvolle nieuwe methoden die zij hadden ontwikkeld voor het identificeren en controleren van begunstigden waaraan een hoger frauderisico is verbonden. Medewerkers van de Ombudsman hebben onder andere deelgenomen aan interne opleidingssessies met als onderwerpen: spreken in het openbaar, toegang tot documenten na de inwerkingtreding van het Verdrag van Lissabon, en helder Engels.

Voor de eerste keer had de Ombudsman medewerkers van andere bureaus in het Europees Netwerk van ombudsmannen uitgenodigd aan de retraite deel te nemen.



De Ombudsman houdt op gezette tijden personeelsvergaderingen ten behoeve van een soepel verloop van de informatiestromen tussen medewerkers en de bevordering van professionele ontplooiing. De medewerkers van de Ombudsman kwamen in juli en in December in Straatsburg bijeen om op de hoogte te worden gesteld van de nieuwste bestuurlijke, juridische en beleidsmatige ontwikkelingen die de instelling aangaan.

## **De Ombudsman en zijn personeel**

In 2011 omvatte het personeelsbestand van de Ombudsman 64 posten. Aan het einde van het jaar was de organisatiestructuur van het bureau van de Ombudsman als volgt:

### **Europese Ombudsman: Mr P. Nikiforos Diamandouros**

**Kabinet van de Ombudsman**  
Kabinetschef:  
mevrouw Zina Assimakopoulou

### **Secretariaat-generaal**

Secretaris-generaal:  
de heer Ian Harden

## **Directeuren**

de heer Gerhard Grill  
de heer João Sant'Anna

## **Juridische Afdeling**

**Juridische Eenheid A**  
Waarnemend Eenheidshoofd:  
de heer Gerhard Grill

**Juridische Eenheid B**  
Eenheidshoofd:  
de heer Peter Bonnor

**Juridische Eenheid C**  
Eenheidshoofd:  
mevrouw Marta Hirsch-Ziemińska

**Juridische Eenheid D**  
Eenheidshoofd:  
de heer Fergal Ó Regan

## Middelen

### Register

Eenheidshoofd:  
de heer Peter Bonnor

### Afdeling Administratie en Financiën

#### Eenheid Administratie en Personeel

Eenheidshoofd:  
de heer Alessandro Del Bon

#### Eenheid Begroting en Financiën

Eenheidshoofd:  
de heer Loïc Julien

#### Eenheid Communicatie

Eenheidshoofd:  
de heer Ben Hagard

#### Eenheid Media, Ondernemingen en Burgermaatschappij

Waarnemend Eenheidshoofd:  
de heer Ben Hagard

De Functionaris voor gegevensbescherming van de Europese Ombudsman is de heer Loïc Julien.

Een volledige en regelmatig geactualiseerde personeelslijst, met gedetailleerde informatie over de organisatiestructuur van het bureau van de Ombudsman en de taken van iedere afdeling, is op de website van de Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>) in de 23 officiële EU-talen beschikbaar. Voor een gedrukte versie van de lijst kunt u contact opnemen met het bureau van de Ombudsman.

## 3.2 Begroting

### De begroting in 2011

Sinds 1 januari 2000 is de begroting van de Ombudsman een afzonderlijke afdeling (momenteel afdeling VIII) van de begroting van de Europese Unie<sup>1</sup>. 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 2011 bedroegen 9 427 395 EUR.

### Interinstitutionele samenwerking

Om een optimaal gebruik van de middelen te verzekeren en dubbel werk te voorkomen, werkt de Ombudsman waar mogelijk samen met andere instellingen van de EU. Hoewel diensten in dit verband uiteraard bij de Europese Ombudsman in rekening worden gebracht, heeft deze samenwerking aanzienlijke besparingen voor de EU-begroting opgeleverd. De Ombudsman werkt in het bijzonder samen met:

- het Europees Parlement, op het vlak van interne audits en boekhouding, evenals technische diensten, waaronder gebouwen, informatietechnologie, communicatie, medische diensten, opleiding, vertaling en vertolking;
- het Bureau voor publicaties van de Europese Unie over verschillende aspecten op publicatiegebied;

<sup>1</sup>. Verordening (EG, EGKS, Euratom) 2673/1999 van de Raad van 13 december 1999 tot wijziging van het Financieel Reglement van 21 december 1977 van toepassing op de algemene begroting der Europese Gemeenschappen; PB L 326 van 18.12.1999, blz. 1.



- het Uitbetalingsbureau (*Paymaster's Office* – PMO) van de Europese Unie, op het vlak van pensioenen en andere aspecten in verband met de dienstbeëindiging van ambtenaren en andere personeelsleden;
- het Vertaalbureau voor de organen van de Europese Unie, dat veel van de vertalingen levert die de Ombudsman nodig heeft in verband met zijn werk voor de burgers.

### Begrotingscontrole

Om een doeltreffend beheer van de middelen te waarborgen, controleert de interne controleur van de Ombudsman, de heer Robert Galvin, op gezette tijden de interne controlesystemen en de financiële verrichtingen van het bureau.

Net zoals andere EU-instellingen, wordt ook de Ombudsman gecontroleerd door de Europese Rekenkamer.

## 3.3 Gebruik van middelen

Elk jaar stelt de Ombudsman een jaarlijks beheersplan (*Annual Management Plan* – AMP) op waarin concrete acties worden beschreven die noodzakelijk zijn voor de verwezenlijking van de prioriteiten van de instelling. Het beheersplan bevat essentiële prestatie-indicatoren (*key performance indicators* – KPIs) voor het meten van de vooruitgang bij het behalen van de doelstellingen. De Ombudsman stelt ook een jaarlijks activiteitenverslag (*Annual Activity Report* – AAR) vast. In dit verslag worden de resultaten vermeld van activiteiten met betrekking tot de doelstellingen in het jaarlijks beheersplan, de risico's die met de activiteiten verband houden, het gebruik dat wordt gemaakt van de middelen waarover de Ombudsman beschikt, en de doelmatigheid en effectiviteit van het interne controlesysteem van de instelling.

Het jaarlijks beheersplan, het jaarlijks activiteitenverslag en het jaarlijks scoreboard van de behaalde resultaten ten aanzien van de essentiële prestatie-indicatoren voor 2011, zullen begin 2012 op de website van de Ombudsman worden gepubliceerd.



## Hoe kan men de Europese Ombudsman contacteren

### Per post

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

### Telefonisch

+33 (0)3 88 17 23 13

### Per fax

+33 (0)3 88 17 90 62

### Per e-mail

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

### Website

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



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.

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

© Europese Unie, 2012  
Alle foto's © Europese Unie, tenzij anders aangeduid.  
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 FrutigerNext en Palatino.  
*Printed in Luxembourg*  
ISBN 978-92-9212-314-7 . ISSN 1680-3876 . doi:10.2869/50145 . QK-AA-12-001-NL-C

