



Geachte lezer,

Welkom bij het *Overzicht 2011* van de Ombudsman. Deze publicatie bevat de belangrijkste resultaten die de instelling in het afgelopen jaar heeft behaald en schetst de voornaamste uitdagingen en kansen die haar te wachten staan.

Ruim 22 000 personen rechtstreeks geholpen in 2011

Een van de overkoepelende doelen van de strategie van de Europese Ombudsman voor zijn mandaat voor 2009-2014 is te waarborgen dat Europese burgers ten volle gebruik kunnen maken van hun rechten. Het jaar 2011 was in dat opzicht een succesvol jaar, waarin de Ombudsman ruim 22 000 personen rechtstreeks heeft geholpen. Het ging daarbij om personen die een klacht bij ons hebben ingediend (we hebben in 2011 2 510 klachten behandeld), mensen die antwoord hebben gekregen op hun verzoek om informatie (1 284) en mensen die advies hebben ontvangen via de interactieve gids op onze website (18 274). Ook hebben we een boekje gepubliceerd met de titel *Problemen met de EU? Wie kan u helpen?* om burgers, ondernemingen en verenigingen verder te begeleiden en te adviseren.



© Europese Unie

Meer dan 50 % van de klachten lag binnen de bevoegdheden van een van de leden van het Europees Netwerk van Ombudsmannen. Iets meer dan de helft daar weer van, namelijk 27 % van het totale aantal klachten, viel binnen het mandaat van de Europese Ombudsman. Op hun achtste seminar in Kopenhagen, in oktober 2011, bevestigden de nationale ombudsmannen nog eens dat zij vastbesloten waren om via het Netwerk manieren te vinden om de burgers in heel Europa beter te informeren over hun rechten. Hierdoor zouden wij beter moeten kunnen bijdragen aan het waarborgen van de rechten van Europese burgers.

Meer burgervriendelijke procedures

De waarde die burgers hechten aan hun fundamenteel recht om een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman, werd bevestigd in een speciale Eurobarometer over burgerrechten en de prestaties van de EU-administratie.¹

Hiermee rekening houdend hebben we ons in 2011 gericht op het burgervriendelijk maken van onze procedures. We hebben een nieuw type onderzoek geïntroduceerd zodat klagers hun klacht nader kunnen toelichten, als de Ombudsman er niet van overtuigd is dat er gronden zijn om de EU-instelling naar zijn standpunt over een bepaalde zaak te vragen. Het belangrijkste resultaat van deze verandering was dat we in 2011 een recordaantal onderzoeken hebben ingesteld, namelijk 396. Dit is een toename van 18 % ten opzichte van 2010. Verbeteringen aan de vereenvoudigde procedure, die erop is gericht om klachten over het niet beantwoorden van correspondentie snel op te lossen, hebben tot gevolg dat klagers geen nieuwe klacht meer hoeven in te dienen als ze ontevreden zijn over de inhoudelijke reactie.²

1. Meer informatie over deze Eurobarometer is verkrijgbaar op: <http://www.ombudsman.europa.eu/nl/press/statistics.faces>

2. Statistisch gezien zijn de belangrijkste gevolgen van deze nieuwe aanpak dat er nu minder zaken worden afgesloten als zijnde afgehandeld door de instelling, terwijl meer zaken worden afgesloten met de bevinding dat er geen verder onderzoek nodig is.



Een van de gevolgen van deze veranderingen is dat het gemiddeld iets meer tijd kostte om onderzoeken af te ronden, namelijk tien maanden in 2011 tegen negen in 2010. Naar mijn mening rechtvaardigen de substantiële verbeteringen die we ten behoeve van klagers hebben doorgevoerd, deze lichte toename. We zijn er opnieuw in geslaagd de meeste onderzoeken (66 %) binnen een jaar af te ronden. Dat percentage ligt gelijk aan dat van 2010.

Een dienstverlenende cultuur in de instellingen

De resultaten van het Eurobarometer-onderzoek brachten mij ertoe te zoeken naar manieren om niet alleen de kwaliteit van mijn eigen diensten te verbeteren, maar ook om de EU-administratie aan te zetten tot betere prestaties, door zich nog meer te verbinden tot de beginselen van een cultuur van dienstverlening aan burgers. Met dat doel hebben we *The European Ombudsman's guide to complaints* (De gids van de Europese Ombudsman voor klagers) uitgebracht, die in november 2011 onder het personeel van alle EU-instellingen is verspreid. Tijdens mijn bijeenkomst met het College van de leden van de Commissie in februari heb ik benadrukt dat het bieden van compensatie in daartoe geëigende zaken de volgende stap zou moeten zijn in het versterken van een dienstverlenende cultuur binnen de Commissie. In mei heb ik een bezoekprogramma aan EU-agentschappen gelanceerd. De reactie van een aantal agentschappen op de werkzaamheden van de Ombudsman op het gebied van klachten was voorbeeldig, en heeft mij gesterkt in mijn overtuiging dat het de moeite waard is beste praktijken vast te stellen en te verspreiden, om

managers in de agentschappen die proberen een dienstverlenende cultuur op te bouwen en te behouden, te ondersteunen. Tot slot hebben we vooruitgang geboekt met ons werk met betrekking tot de ontwikkeling van beginselen van openbare dienst voor EU-ambtenaren. Hiertoe zijn we in februari gestart met een openbare raadpleging over de ontwerpbeginnselen van de Ombudsman en hebben we in december een analyse gepubliceerd van de ontvangen reacties. De definitieve versie van de beginselen zal in de eerste helft van 2012 worden gepubliceerd.

Ik ben ervan overtuigd dat al deze initiatieven tezamen ertoe hebben bijgedragen dat de Europese Ombudsman beter in staat is inhoud te geven aan de verwezenlijking van doelen als het opbouwen van vertrouwen door middel van dialoog tussen burgers en de Europese Unie en het cultiveren van de hoogste gedragsnormen in de instellingen van de Unie, die worden uiteengezet in de missieverklaring van de instelling, en om op die manier een bescheiden bijdrage te leveren aan de rechtsstaat en democratie in de EU.

Straatsburg, 31 januari 2012

P. Nikiforos Diamandouros

De Europese Ombudsman onderzoekt klachten over wanbeheer bij de instellingen, organen en instanties van de EU. Iedere EU-burger of inwoner, en iedere in een lidstaat gevestigde onderneming of vereniging kan een klacht indienen bij de Ombudsman. De Ombudsman biedt een snelle, flexibele en kosteloze manier om problemen met de EU-administratie op te lossen. Ga voor meer informatie in de 23 officiële EU-talen naar de website (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Op deze website vindt u eveneens dit *Overzicht*, de zaken die in deze publicatie worden vermeld, en het volledige *Jaarverslag 2011* – dat vanaf mei 2012 in het Engels beschikbaar is en vanaf juli 2012 in alle andere officiële talen.

Voorbeeldzaken uit 2011

Tien voorbeeldzaken die in 2011 zijn afgesloten, vormen een model voor goede praktijken. De bereidheid van de instellingen om met de Ombudsman samen te werken om tot een bevredigende oplossing voor hun klachten te komen, is een belangrijke uiting van betrokkenheid bij het beginsel van een dienstverlenende cultuur. In sommige zaken bleek de constructieve houding van de klager ook cruciaal voor het bereiken van een optimaal resultaat voor beide partijen.

Transparantie

Zaak 3072/2009/MHZ had betrekking op het „transparantieregister” van de Commissie. De Commissie accepteerde het voorstel van de Ombudsman om algemene regels te publiceren voor (i) de procedures voor de behandeling van klachten over het register, (ii) de manier waarop belangengroepen hun lobbybudget moeten berekenen, en (iii) de manier waarop deze groepen verslag doen van hun in aanmerking komende activiteiten ten behoeve van het register.

De Europese Bankautoriteit (EBA) nam onmiddellijk maatregelen om te voldoen aan de transparantie-eisen in reactie op klacht 2497/2010/FOR. Als bewijs dat zij zich verbindt aan transparantie en openheid, stemde zij ermee in om, zoals geëist door de klager, de lijst van deelnemers aan een openbare hoorzitting toegankelijk te maken.

In zaak 3106/2007/FOR stemde het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) ermee in rapporten over vermoede ernstige bijwerkingen van farmaceutische producten openbaar toegankelijk te maken. De Ombudsman was verheugd over de belangrijke vooruitgang die het EMA heeft geboekt op het terrein van het transparanter maken van zijn werkzaamheden.

In zaak 2609/2010/BEH verleende de Commissie de klager volledige toegang tot de documenten waarom hij had verzocht, ondanks haar aanvankelijke tegenwerpingen dat deze onder de uitzondering voor toegang van het publiek vielen ter bescherming van defensie en militaire aangelegenheden.

Contracten en aanbestedingen

De Commissie ondernam naar aanleiding van zaak 1786/2010/PB concrete stappen om EU-onderzoeksfinanciering minder bureaucratisch te maken. Hiermee volgde zij de bevinding van de Ombudsman dat het niet in overeenstemming was met het beginsel van

gezond financieel beheer om verplichtingen op te leggen die onevenredig hoge lasten creëren voor begunstigden.

In zaak 3264/2008/GG erkende de Commissie dat zij verder was gegaan dan strikt genomen noodzakelijk was toen zij aan de werkgever van de klager vermoedens kenbaar maakte die vervolgens ongegrond bleken.

Handvest van de grondrechten

De zaken 1804/2009/MHZ en 899/2011/TN hadden betrekking op een bepaling in het statuut van de ambtenaren van de EU volgens welke een kindertoelage van een personeelslid kan worden verdubbeld als zijn/haar kind aan een ernstige ziekte lijdt waarmee hoge kosten gemoeid zijn. Het Parlement en de Commissie reageerden beide positief in deze zaken, die betrekking hadden op twee bepalingen in het Handvest van de grondrechten, namelijk de integratie van personen met een handicap, en billijkheid als onderdeel van het recht op behoorlijk bestuur.

Taalbeleid

Het Bureau voor harmonisatie binnen de interne markt (HBIM) stemde erin toe zijn taalbeleid te wijzigen naar aanleiding van het onderzoek van de Ombudsman in zaak 2413/2010/MHZ. Het stemde er met name mee in om schriftelijke verzoeken van burgers van de Unie in om het even welke officiële taal van de EU te accepteren, en om deze in dezelfde taal te beantwoorden. Het besloot daarnaast om de homepage van zijn website beschikbaar te stellen in alle EU-talen en om zijn taalbeleid op deze homepage toe te lichten.

Het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) stemde in zaak 2533/2009/VIK betreffende vermeende taaldiscriminatie in met de publicatie van een relevante toelichting op zijn website en reageerde positief op de constructieve voorstellen van de klager in dit opzicht.

Hoeveel klachten en onderzoeken?

De Ombudsman registreerde in 2011 2 510 klachten, waarvan er 698 binnen zijn mandaat vielen. Ter vergelijking: in 2010 ging het om 2 667 klachten, waarvan 744 binnen het mandaat. Hij opende 396 onderzoeken, tegen 335 in 2010, en rondde gedurende het jaar 318 onderzoeken af (326 in 2010). In totaal behandelde de Ombudsman ruim 3 828 klachten en informatieverzoeken, tegen 3 700 in 2010.

Welke acties ondernam de Ombudsman?

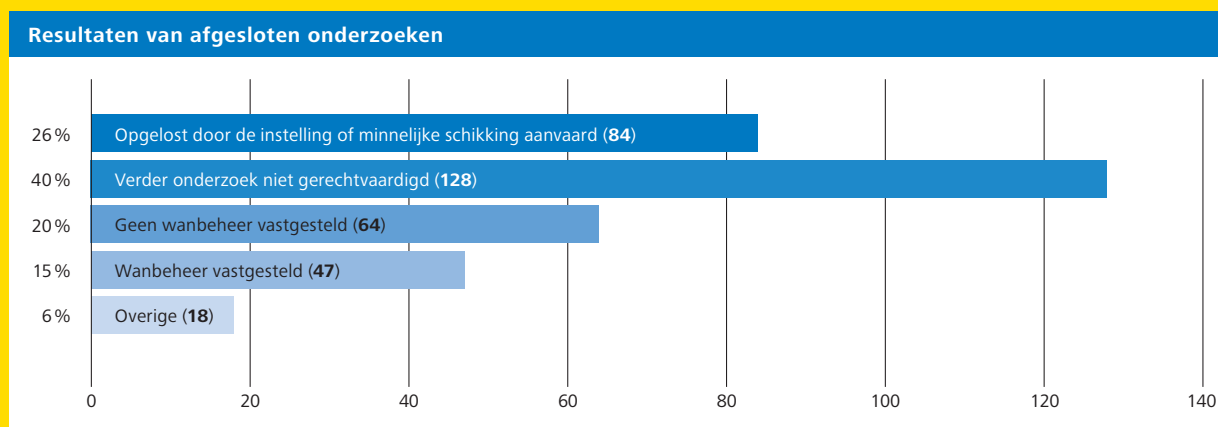
In meer dan 65 % van de zaken (1 667)³ kon de Ombudsman de klager helpen door een onderzoek in te stellen, de zaak over te dragen aan een bevoegd orgaan, of de klager door te verwijzen naar het juiste adres. 47 %⁴ van de zaken die de Ombudsman overdroeg of waarin hij adviseerde, ging naar een lid van het Europees Netwerk van Ombudsmannen, d.w.z. een nationale of regionale ombudsman, of de Commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement. De Ombudsman verwees in totaal 11 % van de zaken naar de Commissie. In 46 % van de zaken moedigde hij de klager aan in contact te treden met andere organen, zoals SOLVIT. Dit EU-brede netwerk behandelt problemen met grensoverschrijdende aspecten die voortkomen uit een verkeerde toepassing van EU-wetgeving door overheidsinstanties in de EU-lidstaten.

Herkomst van de klachten die in 2011 tot een afgesloten onderzoek hebben geleid

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

Resultaat van onderzoeken

In 97 zaken die in 2011 zijn afgesloten, is een positief resultaat bereikt doordat de instelling de zaak naar tevredenheid oploste, instemde met een minnelijke schikking, of een ontwerpaanbeveling aanvaardde. In 64 zaken werd geen wanbeheer vastgesteld, en in 47 zaken wel. De instelling aanvaardde in 13 van deze zaken een ontwerpaanbeveling gedeeltelijk of volledig (vergeleken met zeven in 2010), terwijl 35 zaken werden afgesloten met kritische opmerkingen. In 39 zaken maakte de Ombudsman verdere opmerkingen om de prestaties in de toekomst te helpen verbeteren.



Opmerking 1: In sommige zaken sloot de Ombudsman onderzoeken op twee of meer gronden af. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.

Opmerking 2: In één zaak waarin de Ombudsman wanbeheer vaststelde, sloot hij het onderzoek af met zowel een kritische opmerking als een ontwerpaanbeveling, die de instelling volledig aanvaardde.

3. In dit cijfer zijn 124 klachten inbegrepen die eind 2010 zijn geregistreerd en in 2011 zijn verwerkt. De 38 klachten die eind 2011 werden geregistreerd en waarvoor aan het eind van het jaar nog moest worden bepaald welke actie moest worden ondernomen, zijn hier echter niet bij inbegrepen.

4. In sommige zaken gaf de Ombudsman de klager meer dan één type advies.

Onderzoeken betreffende welke instellingen, organen of instanties?

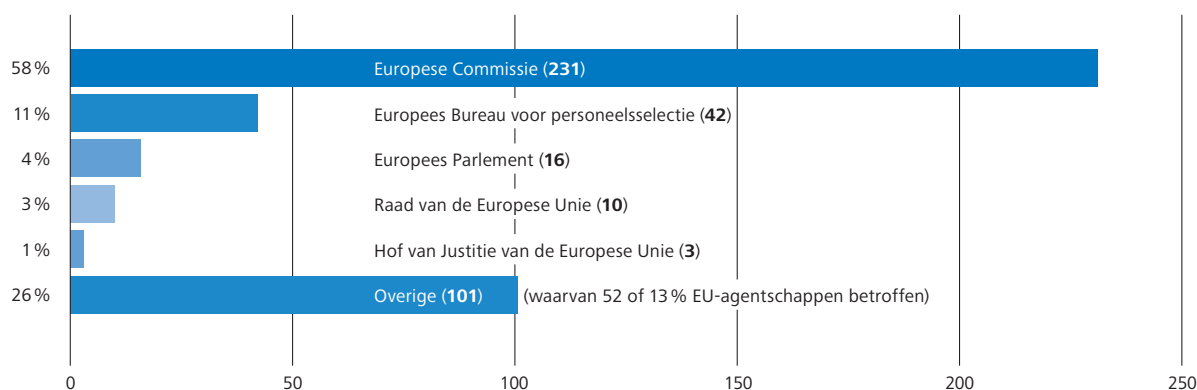
De meeste onderzoeken die in 2011 zijn geopend (231 zaken) hadden betrekking op de Commissie (58 %). In 2010 was dat aantal 219. Aangezien de Commissie de voornaamste instelling van de Unie is waarvan de besluiten rechtstreekse gevolgen voor de burgers hebben, is het normaal dat zij het belangrijkste doelwit van klachten is. Daarna komt het Europees Bureau voor personeelsselectie met 42 onderzoeken (35 in 2010). Het Parlement, de Raad en het Hof van Justitie van de EU samen waren het onderwerp van klachten in 8 % van de zaken waarin de Ombudsman een onderzoek instelde.

Hierbij dient erop te worden gewezen dat de Ombudsman alleen onderzoeken kan instellen naar het niet-gerechtelijke werk van het Hof.

Onderzoeken betreffende welke vormen van wanbeheer?

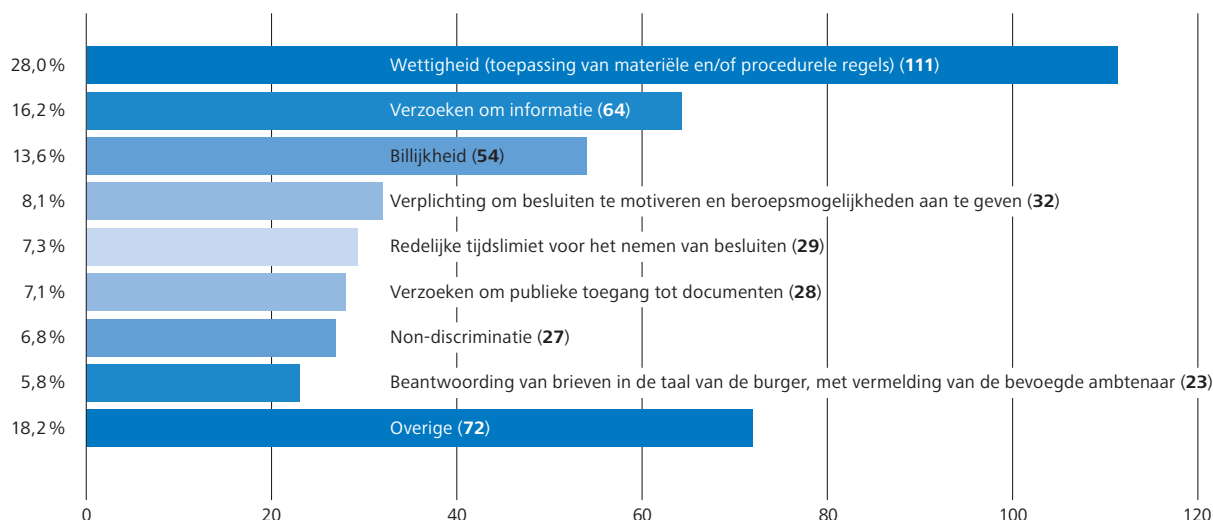
Er is sprake van wanbeheer als een instelling niet handelt in overeenstemming met de wet, de beginselen van behoorlijk bestuur niet in acht neemt, of de grondrechten schendt. De belangrijkste vormen vermeend wanbeheer die de Ombudsman in 2011 heeft onderzocht, hadden betrekking op wettigheid, billijkheid, en verzoeken om informatie.

Instellingen en organen onderworpen aan een onderzoek



Opmerking: De Ombudsman stelde in 2011 één onderzoek op eigen initiatief in, gericht op meer dan één instelling. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.

Vermeend wanbeheer op het gebied van:



Opmerking: In sommige zaken werden in één onderzoek twee of meer vormen van vermeend wanbeheer onderzocht. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.

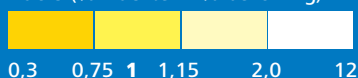
Klachten van wie?

Op onderstaande kaart is aangegeven uit welk land de klachten die de Ombudsman in 2011 registreerde, afkomstig waren. Uit de klachtenratio blijkt dat het aantal klachten uit een lidstaat niet noodzakelijkerwijs rechtstreeks evenredig is aan de omvang van de bevolking.

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

Opmerking: De klachtenratio wordt berekend door het aandeel van elke lidstaat in het totale aantal klachten te delen door zijn aandeel in de totale EU-bevolking. De ratio is groter dan 1 als er meer klachten uit het land in kwestie afkomstig waren dan op grond van de omvang van zijn bevolking zou kunnen worden verwacht.

Ratio (% klachten / % bevolking)



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

Europese Ombudsman

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

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

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

© Europese Unie, 2012

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 978-92-9212-337-6 . ISSN 1831-3663 . doi:10.2869/55414 . QK-AD-12-001-NL-C

