



# Uw hulp bij problemen met de EU administratie

**Bedrijven, ngo's, verenigingen, universiteiten, onderzoekscentra, gemeenten, belangengroepen en andere organisaties kunnen klagen bij de Ombudsman over wanbeheer in de instellingen, organen en instanties van de EU.**

## Waarover kunt u een klacht indienen?

Onder wanbeheer wordt slecht of falend bestuur verstaan. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen in het kader van door de EU gefinancierde projecten of programma's. Bedrijven en andere organisaties hebben ook vaak rechtstreeks contact met EU-instellingen in verband met aanbestedingen en contracten, deelname aan raadplegingsprocedures, lobbyactiviteiten of pogingen om toegang te krijgen tot belangrijke documenten of informatie betreffende het terrein waarop zij actief zijn. Enkele voorbeelden van problemen die de Ombudsman al behandelde, zijn:

- Late betaling
- Contractuele geschillen
- Problemen met aanbestedingen
- Onvoldoende transparantie/weigering van toegang tot documenten
- Onnodige vertragingen
- Schendingen van grondrechten

## Waarom klagen?

De Ombudsman streeft ernaar minnelijke schikkingen tot stand te brengen waarmee zowel de klager als de betrokken instelling tevreden zijn. Hij biedt een kosteloze, snelle en flexibele dienstverlening aan. In veel situaties biedt de Ombudsman een nuttig alternatief voor een gerechtelijke procedure.

## Waarover kunt u niet klagen?

Het mandaat van de Europese Ombudsman is beperkt tot de instellingen, organen en instanties van de EU. De Ombudsman kan geen onderzoek instellen naar klachten tegen:

- nationale, regionale of lokale overheden in de lidstaten, zelfs wanneer de klachten betrekking hebben op EU-aangelegenheden;
- nationale rechtbanken of ombudsmannen;
- bedrijven of particulieren.

Mocht u de Ombudsman echter benaderen met problemen op deze gebieden, dan zal hij proberen u zo goed mogelijk te adviseren tot wie u zich wel kunt wenden.

## Waar kunt u meer informatie krijgen?

Bezoek de website van de Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>) voor meer informatie, om een klacht in te dienen of om contact op te nemen met zijn bureau. U kunt een klacht indienen in elk van de officiële talen van de EU.



## Voorbeelden van zaken die de Ombudsman al behandelde

### Ngo ontvangt 70 000 EUR van de Commissie

De Ombudsman hielp een geschil tussen de Europese Commissie en een ngo bijleggen over een EU-project dat werd gelanceerd als onderdeel van de „Europese dialoog over migratie”. Na een audit nam de Commissie een besluit tot terugvordering van meer dan 130 000 EUR, omdat de ngo niet tijdig de documenten ter onderbouwing van de personeelskosten had verstrekt. De Commissie aanvaardde uiteindelijk een voorstel tot minnelijke schikking van de Ombudsman en vergoedde 70 000 EUR aan de ngo.

### Klachten over late betaling

De Ombudsman ontving vele klachten van bedrijven, onderzoekscentra, ngo's, universiteiten en andere organisaties die betrokken waren bij door de EU gefinancierde projecten en contracten over late betaling door de Commissie. Na een onderzoek op eigen initiatief in 2010 en een openbare raadpleging over dit onderwerp concludeerde de Ombudsman dat zowel het aantal late betalingen als de totale bedragen die met vertraging werden uitbetaald, in de afgelopen jaren aanzienlijk zijn gedaald. Hij blijft de situatie echter nauwlettend volgen.

### Verbeterde transparantie bij het Geneesmiddelenbureau

Het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) is belast met de goedkeuring van en het toezicht op geneesmiddelen die in de EU op de markt worden gebracht, met het oog op de bescherming van de volksgezondheid. Het ontvangt informatie over vermoede bijwerkingen van geneesmiddelen van de bevoegde autoriteiten in de lidstaten en van farmaceutische bedrijven. In diverse zaken heeft de Ombudsman vrijgave van rapporten over vermoede bijwerkingen, klinische onderzoeken en testrapporten aanbevolen. Uiteindelijk heeft het Geneesmiddelenbureau verbeterde transparantieregels aangenomen, waaronder regels die een veel bredere toegang tot zijn documenten voorzien.

### Klacht betreffende een mededingingszaak

Microchipfabrikant Intel diende een klacht in bij de Ombudsman waarin hij beweerde dat de Commissie had verzuimd notulen te maken van een belangrijke vergadering die rechtstreeks betrekking had op het mededingingsonderzoek van de Commissie naar Intel. De Ombudsman uitte kritiek op het feit dat de Commissie geen verslag van die vergadering had opgesteld en dat de agenda van die vergadering niet was opgenomen in het onderzoeksdossier van de Commissie. De Commissie verbeterde naderhand haar onderzoeksprocedures.

### OLAF verleent toegang tot documenten

Het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF) stelde een onderzoek in naar vermeende valse Spaanse certificaten voor de invoer van bananen. Op grond van een verzoek van OLAF openden de Belgische douaneautoriteiten een onderzoek naar twee Belgische bedrijven. De bedrijven wendden zich tot de Ombudsman nadat OLAF hen de toegang had geweigerd tot documenten betreffende zijn onderzoek naar de vermeende vervalsing. Uiteindelijk aanvaardde OLAF het voorstel van de Ombudsman voor een minnelijke schikking en gaf het de documenten vrij.

### Geschil tussen de Commissie en een culturele vereniging opgelost

De Ombudsman hielp de Commissie een betalingsgeschil met een Duitse culturele vereniging bijleggen. Aanvankelijk weigerde de Commissie betaling van het openstaande bedrag van 6 000 EUR voor een tentoonstelling over 28 Europese regio's, met het argument dat zij niet naar behoren was geïnformeerd over aanpassing van toewijzingen in de begroting. Uiteindelijk aanvaardde zij het voorstel voor een minnelijke schikking van de Ombudsman en stemde zij ermee in de vereniging het openstaande bedrag van 6 000 EUR plus meer dan 1 500 EUR aan rente te betalen.