

DE EUROPESE OMBUDSMAN



SAMENVATTING EN STATISTIEKEN

NL

jaarverslag 2006

DE EUROPESE OMBUDSMAN

SAMENVATTING EN STATISTIEKEN

jaarverslag 2006

© De Europese Ombudsman 2007

Alle rechten voorbehouden.

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

Foto's:

Vooromslag: © istockphoto.com/urbancow

Achteromslag: © De Europese Ombudsman

Pagina 5: © De Europese Ombudsman

De volledige tekst van het verslag is gepubliceerd op Internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Belgium

GEDRUKT OP WIT CHLOORVRIJ PAPIER

INLEIDING

Aan het begin van elk jaar leg ik de laatste hand aan de tekst van de belangrijkste publicatie van de Europese Ombudsman – het jaarverslag. De noodzakelijke ononderbroken aandacht die de afronding van een dergelijk manuscript vergt, is van onschatbare waarde omdat zij mij de gelegenheid biedt niet alleen te inventariseren welke successen er de afgelopen twaalf maanden zijn behaald, maar ook om vast te stellen op welke punten het beter kan. Het is mijn bedoeling u op de volgende bladzijden deelgenoot te maken van de resultaten van deze terugblik.



De voornaamste taak van de Ombudsman – Klagers helpen

Het aantal klachten dat de Europese Ombudsman in 2006 ontving, bleef in de buurt van de recordaantallen die in 2005 en 2004 bereikt werden, wat erop wijst dat het aantal klachten dat wordt ingediend bij de Ombudsman zich nu gestabiliseerd heeft op 320 per maand – een aantal dat voorheen ongekend was. In de overgrote meerderheid van de in 2006 ontvangen klachten kon de Ombudsman de klager van dienst zijn door een onderzoek naar de zaak te starten, door deze over te dragen aan een bevoegd orgaan of door klagers mee te delen tot wie zij zich het beste konden wenden voor een snelle en effectieve oplossing van het probleem. In de Samenvatting van het jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de zaken die in 2006 zijn behandeld, terwijl deze meer in detail worden geanalyseerd en beschreven in de hoofdstukken 2 en 3 van het verslag.

Veel positieve resultaten – Voorbeelden van beste praktijken

Onder de samenvattingen die in dit verslag worden gegeven, bevinden zich vele voorbeelden van hoe EU-instellingen en -organen positief reageren op problemen die ik onder hun aandacht breng. In dit verslag heb ik voor het eerst zes voorbeeldzaken geselecteerd van beste praktijken die ik voor het voetlicht wil brengen. In een van deze zaken stemde de Europese Commissie ermee in haar interpretatie van de richtlijn betreffende de bescherming van persoonsgegevens te herzien om tegemoet te komen aan de bezorgdheid van een burger, een ander voorbeeld betreft de constructieve reactie van de Europese Investeringsbank op een zaak die verband hield met de toegang tot documenten, en het Europees Parlement geeft eveneens het goede voorbeeld met zijn besluit om in zijn stageprogramma niet langer leeftijdsgrenzen te stellen. Met het uitlichten van deze zaken wil ik alle EU-instellingen en -organen modellen van goed bestuur aanbieden die als inspiratiebron kunnen dienen en waarmee zij hun eigen praktijken kunnen vergelijken. Meer informatie over deze voorbeeldzaken vindt u in de hierna volgende Samenvatting. De zes voorbeeldzaken zijn tevens opgenomen in bijlage D van het volledige jaarverslag.

Enkele gemiste kansen

Sinds ik op 1 april 2003 het ambt van Europees Ombudsman aanvaardde, was ik erop gebrand een cultuur van dienstverlening te bevorderen in het bestuur van de EU. Dat is wel het minste wat burgers verdienen. In het Handvest van de grondrechten van de EU is het recht op behoorlijk bestuur opgenomen en het is onze plicht deze belofte aan de Europese burgers waar te maken.

Zoals ik al vaak gezegd heb, valt aan de wijze waarop een openbaar bestuursorgaan op klachten reageert in belangrijke mate af te meten in hoeverre de burger centraal staat. Hoewel er op veel gebieden vooruitgang is geboekt, is in 2006 het percentage zaken die ik met een kritische opmerking heb afgesloten helaas gestegen en was er een even significante daling te zien in het



aantal zaken waarin een minnelijke schikking werd getroffen. Eveneens betreurenswaardig is dat de ontwerpaanbevelingen van de Ombudsman minder vaak overgenomen en ten uitvoer gelegd werden door de instellingen.

Deze ontwikkeling zou iedereen die betere betrekkingen tussen de Europese Unie en haar burgers wenst, zorgen moeten baren. Klachten bieden een kans om dingen recht te zetten en te laten zien dat de instelling of het orgaan in kwestie het fundamentele recht van de burger op behoorlijk bestuur werkelijk eerbiedigt. Ik betwijfel of de burger de veelvuldige verklaringen van de instellingen dat zij “dichter bij de burger” willen staan gemakkelijk in overeenstemming kan brengen met het feit dat diezelfde instellingen herhaaldelijk verzuimen de kansen aan te grijpen die de Ombudsman hun biedt om de relatie te verbeteren.

Een deel van het probleem lijkt te zijn dat door sommige bestuurders nog niet ten volle wordt begrepen dat behoorlijk bestuur meer van instellingen en individuele ambtenaren vraagt dan alleen maar het vermijden van onwettig gedrag en dat zij zich deze gedachte nog onvoldoende eigen hebben gemaakt. Ik zal dit cruciale punt in 2007 blijven benadrukken. Voorts ben ik van plan om in 2007 studies te verrichten naar het gevolg dat is gegeven aan alle verdere opmerkingen en kritische opmerkingen die in 2006 gemaakt zijn en deze studies ook te publiceren, om ervoor te zorgen dat mijn onderzoeken concreet en blijvend effect hebben. Dit zou de betrokken instellingen verder moeten aanmoedigen hun praktijken te verbeteren ten behoeve van de burgers.

Samenwerking met de instellingen om een cultuur van dienstverlening te bevorderen

Circa 70 procent van de onderzoeken van de Ombudsman betreft de Europese Commissie. Het is dan ook van essentieel belang dat de Commissie het voortouw neemt in het bevorderen van een cultuur van dienstverlening. Met het oog hierop ben ik begonnen aan een reeks bilaterale bijeenkomsten met elk van de Europese commissarissen; deze bijeenkomsten hebben ten doel nadrukkelijk de aandacht te vestigen op de kernbeginselen van behoorlijk bestuur waaraan op elk niveau binnen de Commissie moet worden voldaan en tevens te wijzen op gebieden die volgens mijn onderzoeken naar klachten aanleiding geven tot bezorgdheid. Uit de open en betrokken houding van de elf commissarissen die ik tot dusver heb gesproken, blijkt duidelijk dat zij er de waarde van inzien constructief op klachten te reageren. Mijn ontmoetingen met de andere EU-instellingen en -organen waren al even bemoedigend; nadere bijzonderheden van deze bijeenkomsten staan in hoofdstuk 4 van dit verslag.

Meer bekendheid geven aan beroepsmogelijkheden die onder het subsidiariteitsbeginsel vallen

Aangezien een belangrijk deel van de klachten die ik elk jaar ontvang buiten mijn mandaat valt, heb ik mij ook gedurende 2006 weer ingespannen om meer bekendheid te geven aan beroepsmogelijkheden die onder het subsidiariteitsbeginsel vallen. Veel mensen die een klacht bij mij indienen, lijken zich niet bewust te zijn van de buitengerechtelijke beroepsmogelijkheden die hun in de lidstaten ter beschikking staan, of van het feit dat nationale of regionale ombudsmannen bevoegd kunnen zijn om hun klachten af te handelen, ook in zaken die verband houden met EU-wetgeving. Een belangrijke hulpbron is het Europees netwerk van ombudsmannen, dat nationale en regionale ombudsmannen helpt zaken waarin EU-wetgeving een rol speelt zo effectief mogelijk af te handelen. In 2006 viel meer dan 75 procent van de klachten die ik ontving buiten mijn mandaat, hoofdzakelijk doordat ze nationale of regionale overheden in de lidstaten betroffen. In de overgrote meerderheid van dit soort gevallen was een ander lid van het Europees netwerk van ombudsmannen bevoegd zich te buigen over de kwestie waarover geklaagd werd. In al deze gevallen heb ik ofwel, met voorafgaande toestemming van de klager, de klacht rechtstreeks overgedragen aan de juiste ombudsman, ofwel de klager meegedeeld tot wie hij of zij zich het beste kon wenden. Hoewel de burger zonder twijfel zeer geholpen is met dergelijke doorverwijzingen en adviezen, zou het beslist de voorkeur verdienen als burgers meteen bij de juiste ombudsman zouden aankloppen.

Een doelgerichtere communicatiestrategie

Wij werken er daarom, via het Europees netwerk van ombudsmannen, hard aan burgers de weg te wijzen naar de juiste ombudsman door duidelijke en begrijpelijke informatie te verschaffen over de

diverse beroepsmogelijkheden die hun op Europees, nationaal en regionaal niveau ter beschikking staan. Deze informatie wordt de burgers aangeboden via links op mijn website naar nationale en regionale ombudsmannen, waarvan vorig jaar meer dan 44 000 keer gebruik is gemaakt, via publicaties van mijn hand die informatie over het netwerk bevatten, en via presentaties die ik samen met de betreffende nationale of regionale ombudsman geef tijdens mijn informatiebezoeken aan lidstaten.

In aanvulling op de activiteiten die via het netwerk worden ondernomen, hebben wij onze communicatie-inspanningen ook meer in het algemeen geïntensiveerd. In de loop van het jaar hebben wij drie hoofdstrategieën ontwikkeld om het publiek te bereiken – een uitgebreide mediastrategie, een plan om de website van de Ombudsman drastisch te vernieuwen, en een op zorgvuldig onderzoek gestoeld beleid om ons effectiever te richten op en contact te zoeken met potentiële klagers. Deze laatste strategie is van vitaal belang om het huidige aantal klachten dat buiten mijn mandaat valt te verlagen. De bedoeling achter alle drie deze maatregelen is ervoor te zorgen dat iedereen die een ontvankelijke klacht heeft, weet hoe hij of zij deze bij de Ombudsman moet indienen en dat degenen die een klacht hebben die buiten mijn mandaat valt, weten tot wie zij zich dan wel moeten wenden. Deze communicatieactiviteiten zouden er eveneens aan moeten bijdragen dat het grote publiek zich meer bewust wordt van de rol van de Europese Ombudsman bij het ter verantwoording roepen van de EU-bestuursorganen.

Personeelsretraite

In oktober 2006 vond de allereerste personeelsretraite van de Europese Ombudsman plaats, tijdens welke uitvoerig van gedachten werd gewisseld over onderwerpen als: wat houdt behoorlijk bestuur in, zowel vanuit conceptueel als vanuit procedureel oogpunt? Hoe kan binnen het bureau van de Ombudsman een cultuur van dienstverlening verder versterkt en gestimuleerd worden? Hoe bereiken we burgers in het algemeen en hoe richten we ons op bepaalde, meer specifieke doelgroepen? Een retraite is een oefening in zelfreflectie waar het gehele personeel van een instelling bij betrokken wordt en die tot doel heeft het inzicht in de waarden en de missie van de instelling te ontwikkelen en te versterken, en te bevorderen dat deze doeltreffend in praktijk worden gebracht. Ieder personeelslid werd aangemoedigd actief deel te nemen aan de beraadslagingen en zijn/haar ideeën over de diverse gespreksonderwerpen uit te spreken. Na afloop was men het er algemeen over eens dat de retraite een uiterst productieve en zinvolle ervaring was geweest die voor herhaling vatbaar was.

Alle activiteiten die ik in deze inleiding heb aangestipt, worden uitgebreid beschreven in het jaarverslag; een beknopter verslag van de werkzaamheden van de Ombudsman vindt u in de Samenvatting en Statistieken, die ook als afzonderlijke publicatie wordt uitgebracht. Ik hoop dat beide publicaties u een volledig beeld geven van het werk dat de Europese Ombudsman in 2006 verricht heeft en ik nodig u uit meer te ontdekken over de instelling die ik de eer heb te mogen leiden. Persoonlijk zie ik uit naar weer een jaar vol uitdagingen in 2007, en het is mijn tweeledige doel samen te werken met de instellingen om behoorlijk bestuur te bevorderen en mijn communicatieactiviteiten zodanig aan te passen dat eenieder die mogelijk gebruik moet maken van de diensten van de Europese Ombudsman naar behoren en juist geïnformeerd wordt over de wijze waarop hij of zij dat kan doen.

Straatsburg, 22 februari 2007

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SAMENVATTING

Het twaalfde jaarverslag van de Europese Ombudsman aan het Europees Parlement geeft een overzicht van de activiteiten van de Ombudsman in 2006. Het is het vierde jaarverslag dat wordt aangeboden door de heer P. Nikiforos DIAMANDOUROS, die op 1 april 2003 aantrad als Europese Ombudsman.

OPBOUW VAN HET VERSLAG

Het verslag bestaat uit zes hoofdstukken en vier bijlagen. Het begint met een persoonlijke inleiding, waarin de Ombudsman een overzicht geeft van de belangrijkste activiteiten en resultaten van het jaar en hij ideeën voor de komende jaren uiteenzet. Deze beknopte samenvatting wordt gegeven in hoofdstuk 1.

In hoofdstuk 2 worden de procedures beschreven die de Ombudsman volgt om klachten te behandelen en onderzoeken te doen. In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de in de loop van het jaar behandelde klachten, met inbegrip van een thematische analyse van de resultaten van na onderzoek gesloten zaken. Deze analyse omvat de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen van de in 2006 door de Ombudsman genomen besluiten.

Hoofdstuk 3 bestaat uit een selectie van samenvattingen van die besluiten, die de veelheid aan onderwerpen en instellingen omvat waarop de klachten en initiatiefonderzoeken betrekking hadden. De samenvattingen zijn in de eerste plaats ingedeeld naar type bevinding of resultaat, en vervolgens naar betrokken instelling of orgaan. Samenvattingen van besluiten naar aanleiding van initiatiefonderzoeken en voorbeelden van verzoeken die bij nationale en regionale ombudsmannen zijn ingediend, zijn te vinden aan het eind van het hoofdstuk.

Hoofdstuk 4 gaat over de betrekkingen met andere instellingen en organen van de Europese Unie. Het hoofdstuk geeft allereerst aan hoe groot de waarde is van de constructieve werkrelaties die de Ombudsman met de diverse instellingen en organen onderhoudt; daarna volgt een opsomming van de diverse bijeenkomsten en evenementen die op dit vlak in 2006 hebben plaatsgevonden.

Hoofdstuk 5 handelt over de betrekkingen van de Europese Ombudsman met de gemeenschap van nationale, regionale en lokale ombudsmannen in Europa en daarbuiten. De activiteiten van het Europees netwerk van ombudsmannen worden gedetailleerd beschreven, terwijl daarnaast ook de seminars, conferenties en bijeenkomsten waaraan de Ombudsman heeft deelgenomen, worden besproken.

In hoofdstuk 6 komen de communicatieactiviteiten van de Ombudsman aan bod. Dit hoofdstuk is ingedeeld in zes delen: hoogtepunten van het jaar, informatiebezoeken van de Ombudsman, conferenties en ontmoetingen waarbij de Ombudsman en zijn personeel betrokken waren, contacten met media, publicaties en onlinecommunicatie.

Bijlage A bevat statistieken over de werkzaamheden van de Europese Ombudsman in 2006. De bijlagen B en C bevatten gegevens over respectievelijk de begroting en het personeel van de Ombudsman. Bijlage D bevat een index van de in hoofdstuk 3 opgenomen besluiten, geordend per zaaknummer, per onderwerp en per soort vermeend wanbeheer. Ook staan in deze bijlage de voorbeeldzaken en alle zaken die in 2006 met een kritische opmerking zijn afgesloten.



SYNOPSIS

De taak van de Europese Ombudsman

Het ambt van de Europese Ombudsman werd ingesteld bij het Verdrag van Maastricht, als onderdeel van het burgerschap van de Europese Unie. De Ombudsman onderzoekt klachten over wanbeheer bij het optreden van de communautaire instellingen en organen, met uitzondering van het Hof van Justitie en het Gerecht van eerste aanleg bij de uitoefening van hun gerechtelijke taak. Met goedkeuring van het Europees Parlement heeft de Ombudsman een definitie van “wanbeheer” gegeven waarin respect voor de mensenrechten, de rechtsstaat en de beginselen van behoorlijk bestuur als vereiste is opgenomen.

De Ombudsman reageert niet alleen op klachten van burgers, bedrijven en verenigingen, maar stelt zich ook proactief op door op eigen initiatief onderzoeken in te stellen, te overleggen met leden en functionarissen van de EU-instellingen en -organen, en burgers te benaderen om hen te informeren over hun rechten en over de wijze waarop zij die kunnen uitoefenen.

Klachten en onderzoeken in 2006

In 2006 ontving de Ombudsman 3 830 klachten. Dit houdt een lichte daling (2%) in ten opzichte van 2005¹, maar bevestigt ook dat het aantal klachten stabiliseert op het ongekend hoge niveau van 2004. In totaal 57 procent van alle klachten die in 2006 bij de Ombudsman binnenkwamen, was elektronisch ingediend, ofwel per e-mail ofwel via het klachtenformulier op de website van de Ombudsman. In 3 619 gevallen was de klacht rechtstreeks door een individuele burger ingediend, terwijl 211 klachten afkomstig waren van verenigingen of bedrijven.

In bijna 70 procent van de gevallen kon de Ombudsman de klager van dienst zijn door een onderzoek naar de zaak te starten, door deze over te dragen aan een bevoegd orgaan of door klagers mee te delen tot wie zij zich het beste konden wenden voor een snelle en effectieve oplossing van het probleem.

In totaal werden in de loop van het jaar 258 nieuwe onderzoeken geopend naar aanleiding van klachten. De Ombudsman stelde ook negen onderzoeken in op eigen initiatief. Hij heeft in totaal 582 onderzoeken verricht in 2006, waarvan 315 waren overgeheveld uit 2005.

Evenals in voorgaande jaren waren de meeste klachten die tot een onderzoek leidden, d.w.z. 387 ofwel 66 procent van het totaal, tegen de Europese Commissie gericht. Aangezien de Commissie de belangrijkste communautaire instelling is die besluiten neemt die rechtstreekse gevolgen voor de burgers hebben, is het logisch dat zij het belangrijkste doelwit van klachten van burgers is. Er waren 74 onderzoeken (13 procent van het totaal) die het Bureau voor Personeelsselectie van de Europese Gemeenschappen (EPSO) betroffen, 49 (8 procent) hadden betrekking op het Europees Parlement en 11 (2 procent) op de Raad van de Europese Unie.

De belangrijkste typen vermeend wanbeheer waren gebrek aan transparantie, met inbegrip van weigering van informatie (in 25 procent van de zaken), oneerlijke behandeling of machtsmisbruik (19 procent), procedurefouten (12 procent), vermijdbare vertraging (9 procent), discriminatie (9 procent), nalatigheid (8 procent), juridische dwaling (5 procent), en niet-nakoming van verplichtingen, dat wil zeggen een verzuim door de Europese Commissie in de vervulling van haar rol als “hoedster van het Verdrag” jegens de lidstaten (4 procent).

In totaal 3 540 individuele informatieverzoeken werden per e-mail ontvangen, vergeleken met ongeveer 3 200 in zowel 2005 als 2004. Alle mails werden individueel beantwoord door een ter zake deskundig personeelslid van de Ombudsman.

¹ Er zij opgemerkt dat in 2006 281 klachten zijn ontvangen die hetzelfde onderwerp betroffen, terwijl dat in 2005 bij 335 klachten het geval was.



Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

In 2006 sloot de Ombudsman 250 onderzoeken af, waarvan 247 samenhangen met klachten en drie op eigen initiatief van de Ombudsman waren geopend. Hierna volgt een overzicht van de bevindingen.

Geen wanbeheer

In 95 zaken bracht het onderzoek van de Ombudsman geen wanbeheer aan het licht. Zo'n bevinding is niet altijd negatief voor de klager, aangezien hij er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling of het betrokken orgaan volledige uitleg over haar/zijn optreden geeft en dat de Ombudsman zijn visie op de zaak geeft. Enkele voorbeelden van zaken in 2006 waarin geen wanbeheer werd geconstateerd, zijn:

- De Ombudsman ontving een klacht over de wijze waarop de Europese Investeringsbank (EIB) omging met verzoeken om informatie over mogelijke financiering door de EIB van een project in de Tsjechische Republiek. In zijn aanvankelijke reactie op de informatieverzoeken had de EIB in algemene bewoordingen opgemerkt dat zijn weigering toegang tot de informatie te verschaffen in overeenstemming was met zijn op dat moment geldende beleid en regels. In de loop van het onderzoek van de Ombudsman gaf de EIB vervolgens een meer specifieke toelichting, met een verwijzing naar het algemeen belang in verband met internationale betrekkingen. De Ombudsman kwam tot de conclusie dat de EIB niet in strijd met zijn eigen regels inzake toegang tot informatie gehandeld had en sloot de zaak af met de bevinding dat er geen sprake was van wanbeheer. Met het oog op toekomstige gevallen moedigde hij de EIB echter aan een eventuele weigering om informatie te verschaffen gepaard te laten gaan met een afdoende toelichting van de redenen daarvoor en deze toelichting te zenden naar de persoon die om de informatie verzocht heeft voordat het probleem escaleert en er een klacht wordt ingediend bij de Ombudsman. (3501/2004/PB)
- Een sollicitant in een algemeen vergelijkend onderzoek dat georganiseerd was door het Bureau voor Personeelsselectie van de Europese Gemeenschappen (EPSO) beklagde zich er bij de Ombudsman over dat het onderzoek onvoldoende transparant en slecht georganiseerd was geweest en dat EPSO zich niet had gehouden aan de inschrijvingstermijn voor de selectietesten. Naar aanleiding van zijn onderzoek kwam de Ombudsman tot de slotsom dat EPSO de sollicitanten regelmatig en overeenkomstig de oproep tot het indienen van blijken van belangstelling had geïnformeerd over de achtereenvolgende fasen van de selectieprocedure. Hij concludeerde dat de door EPSO verschaft informatie duidelijk en toereikend was geweest en dat er geen sprake was van wanbeheer. (472/2006/DK)
- Een Zweeds vertaalbureau diende een klacht in bij de Ombudsman over een uitnodiging van het Hof van Justitie om een offerte uit te brengen. De uitnodiging bevatte een niet in de oorspronkelijke aankondiging van de opdracht vermelde voorwaarde, waaraan het bureau niet kon voldoen. De Ombudsman stelde zich op het standpunt dat volgens de relevante regels bepaalde voorwaarden pas in de uitnodiging tot inschrijving hoefden te worden gespecificeerd en niet ook al in de aankondiging van de opdracht. Hij concludeerde dat het Hof niet, zoals de klager had beweerd, de voorwaarden tijdens de procedure gewijzigd had en dat er dus geen sprake was van wanbeheer. (2523/2005/TN)

Ook wanneer de Ombudsman geen wanbeheer vaststelt, kan hij aangeven hoe de instelling of het orgaan de kwaliteit van haar/zijn bestuur in de toekomst kan verbeteren. In dergelijke gevallen maakt de Ombudsman een aanvullende opmerking; dit gebeurde bijvoorbeeld in de onderstaande zaken:

- De Ombudsman constateerde geen wanbeheer in verband met het besluit van het Parlement om na een openbare aanbesteding het bod van de klager af te wijzen. Hij vestigde echter de aandacht van het Parlement op een verklaring die het had afgelegd over de discretionaire bevoegdheden van het Parlement in openbare aanbestedingsprocedures. De Ombudsman wees erop dat deze verklaring niet strookte met de openbare aanbesteding waar het in dit geval



om ging, noch met de beginselen van behoorlijk bestuur ten aanzien van de uitoefening van discretionaire bevoegdheden. (1315/2005/BB)

- De Ombudsman stelde het Bureau voor Personeelsselectie van de Europese Gemeenschappen (EPSO) voor om, telkens wanneer het tot aanstelling bevoegde gezag verwacht dat het een verzoek dat is ingediend op grond van artikel 90, lid 2, van het Statuut van de ambtenaren, pas zal beantwoorden nadat de voorziene antwoordtermijn van vier maanden is verstreken, een voorlopig antwoord te sturen. Dit naar aanleiding van een klacht van een kandidaat die niet geslaagd was voor een algemeen vergelijkend onderzoek. EPSO verklaarde de vertraging in dit specifieke geval te betreuren. De Ombudsman maakte gebruik van de gelegenheid die deze klacht bood om duidelijk te maken dat hij bevoegd is de rechtmatigheid van een besluit van de jury te onderzoeken. EPSO had de bevoegdheid van de Ombudsman daartoe in deze zaak betwist. (1217/2004/OV)

Door de instelling geregelde 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 samenwerking van de communautaire instellingen en organen 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 2006 werden 64 zaken, nadat een klacht bij de Ombudsman was ingediend, door de instelling of het orgaan zelf geschikt. Het betrof onder meer de volgende zaken:

- De Commissie schikte met betrekking tot een te late betaling in verband met een uitwisselingsprogramma voor scholieren tussen Berlijn, Duitsland, en Halton, Verenigd Koninkrijk, nadat een lokale overheid in Berlijn een klacht had ingediend bij de Ombudsman. De Commissie kondigde tevens aan dat zij maatregelen had getroffen om haar administratie wat betreft jumelages van steden te verbeteren. De Ombudsman begroette dit antwoord met instemming, maar voegde eraan toe dat het gepast zou zijn in dit soort gevallen rente te betalen. (3172/2005/WP)
- De Commissie stemde erin toe een ambtenaar een bedrag aan achterstallig salaris te betalen nadat de Ombudsman de zaak had onderzocht. De ambtenaar was kort nadat zij haar functie had aanvaard, ziek geworden en kreeg uiteindelijk een arbeidsongeschiktheidsuitkering. De Commissie weigerde geruime tijd haar te betalen en voerde daarvoor als argument aan dat zij geen enkel bewijs had geleverd waaruit bleek dat haar afwezigheid aan medische oorzaken te wijten was. Naar aanleiding van het onderzoek van de Ombudsman stemde de Commissie erin toe het achterstallig salaris te betalen, plus de rente waarop de klaagster aanspraak maakte. (106/2005/TN)
- Het Comité van de Regio's vergoedde de reiskosten die een sollicitant had gemaakt in verband met een sollicitatiegesprek en stemde erin toe rente te betalen, nadat de Ombudsman zich over de zaak gebogen had. Op de stelling van de klager dat de vergoedingsprocedure moest worden verbeterd, antwoordde het Comité dat de vertraging te wijten was geweest aan uitzonderlijke omstandigheden en dat zijn procedures niet hoefden te worden herzien. In een aanvullende opmerking voerde de Ombudsman aan dat de administratieve normen van het Comité verder verbeterd zouden worden als via systematische controles de vinger aan de pols werd gehouden wat betreft de afhandeling van betalingsdossiers zoals het dossier in kwestie. Dit zou kunnen worden gedaan door contact op te nemen met sollicitanten als bepaalde vereiste documenten ontbraken en door in geval van oponthoud sollicitanten op de hoogte te houden van de vertragingen en de oorzaken daarvan. (800/2006/WP)

Wanneer een onderzoek wanbeheer aan het licht brengt, probeert de Ombudsman altijd een minnelijke schikking te bereiken als dat mogelijk is. In sommige gevallen kan een minnelijke schikking tot stand komen doordat de betrokken instelling of het betrokken orgaan de klager een schadeloosstelling aanbiedt. Een dergelijk aanbod wordt altijd ex gratia gedaan, dat wil zeggen

zonder dat werkelijke aansprakelijkheid wordt erkend en zonder dat er een precedent wordt geschapen.

In 2006 werden 28 minnelijke schikkingen voorgesteld. Drie zaken werden afgesloten na totstandkoming van een minnelijke schikking, met inbegrip van twee zaken waarin het voorstel reeds in 2005 was gedaan. Eind 2006 waren 27 voorstellen voor minnelijke schikkingen nog in behandeling. Hier volgen enige voorbeelden van in 2006 bereikte minnelijke schikkingen:

- De Europese Investeringsbank (EIB) gaf gedeeltelijk toegang tot een auditrapport nadat een klacht was ingediend bij de Ombudsman. Bovendien stemde de EIB ermee in de betreffende onderneming vertrouwelijke toegang te verschaffen tot delen van het rapport die specifiek betrekking hadden op de groep waartoe de onderneming behoorde. Het rapport betrof een door de EU gesubsidieerd project in Afrika waarin de groep had deelgenomen. De EIB had aanvankelijk geweigerd toegang tot het rapport te verlenen. De Ombudsman juicht de constructieve aanpak van de EIB toe als een voorbeeld voor toekomstige zaken aangaande de toegang tot documenten. (1776/2005/GG)
- Na een klacht van een Duitse burger stemde de Commissie ermee in haar interpretatie van de Europese richtlijn betreffende de bescherming van persoonsgegevens² te herzien. Volgens de klager hadden de publieke overheden van de deelstaat Hamburg persoonsgegevens onrechtmatig doorgegeven aan ondernemingen, terwijl zij wisten dat deze de gegevens voor marketingdoeleinden zouden gebruiken. De Commissie had aanvankelijk verklaard dat de richtlijn betreffende de bescherming van persoonsgegevens niet voorzag in de bescherming tegen een dergelijke mogelijkheid. Na tussenkomst van de Ombudsman besloot zij haar oordeel te herzien. (2467/2004/PB)
- Nadat de Ombudsman in de zaak tussenbeide was gekomen, stemde het Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart (EASA) ermee in de geplande terugvordering van vergoedingen die aan de klager waren betaald, te annuleren. De Ombudsman was van mening dat EASA de klager onvolledige informatie had verstrekt waarvan verwacht kon worden dat zij hem zou misleiden, en stelde als minnelijke schikking voor dat EASA zou overwegen ten minste een deel van de vergoedingen niet terug te vorderen. EASA bleef bij zijn standpunt dat er geen sprake was geweest van wanbeheer, maar annuleerde de terugvordering in zijn geheel, “gezien de unieke aard van deze zaak en vanuit het grootste respect voor de mening van de Ombudsman”. (1729/2005/(PB))F)

Kritische opmerkingen, ontwerpaanbevelingen en speciale verslagen

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 af met een kritische opmerking aan het adres van de betrokken instelling of het betrokken orgaan, of doet hij een ontwerpaanbeveling.

Een kritische opmerking wordt normaliter 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. Een kritische opmerking bevestigt jegens de klager dat zijn of haar klacht gerechtvaardigd is, en wijst de betrokken instelling of het betrokken orgaan op haar/zijn fouten, om wanbeheer in de toekomst te helpen voorkomen. In 2006 sloot de Ombudsman 41 onderzoeken af met een kritische opmerking. Enkele voorbeelden:

- De Ombudsman uitte kritiek op het feit dat de Commissie geen verdere stappen had ondernomen om te zorgen dat Duitsland gehoor zou geven aan een uitspraak van het Europees Hof van Justitie inzake de Duitse verpakkingsverordening. De aanleiding hiervoor was een klacht van verscheidene Europese drankenproducenten over het uitblijven van maatregelen van

²

Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, PB 1995 L 281, blz. 31.



de Commissie in dit verband. Het Hof had geoordeeld dat de Duitse verpakkingsverordening voor bepaalde dranken een belemmering vormde voor het intracommunautaire handelsverkeer. Gezien het feit dat een van de inbreukprocedures tegen de Duitse verpakkingsverordening nog niet was afgerond, was de Ombudsman van mening dat het zinvol zou kunnen zijn als zijn standpunten – in de vorm van een kritische opmerking – alsnog door de Commissie in overweging genomen werden in het kader van die procedure. (1037/2005/GG)

- De Ombudsman uitte kritiek op het feit dat EPSO verzuimd had een kandidaat in een algemeen vergelijkend onderzoek de door hem gevraagde informatie te verschaffen om hem te helpen inzicht te krijgen in de beoordeling van een vertaaltoets waarvoor hij gezakt was. EPSO had niet aangevoerd dat het verstrekken van bovengenoemde informatie een onevenredig zware administratieve belasting met zich mee zou brengen en evenmin gaf het Bureau andere steekhoudende argumenten voor zijn verzuim om deze informatie aan klager te verstrekken. (674/2004/PB)
- De Ombudsman uitte kritiek op het feit dat de Commissie de non-gouvernementele milieuorganisatie Friends of the Earth geen toegang verleende tot documenten. De documenten hadden betrekking op de wetenschappelijke kwesties in verband met de veiligheid van genetisch gemodificeerde voedingsmiddelen die de Commissie had voorgelegd aan de Wereldhandelsorganisatie. De Ombudsman herinnerde eraan dat uitzonderingen om de toegang van het publiek te beperken, strikt geïnterpreteerd en toegepast dienden te worden en was van mening dat de Commissie in deze zaak een ontoelaatbaar ruime interpretatie van de relevante bepalingen had gehanteerd. (582/2005/PB)

Het is belangrijk dat de instellingen en organen gevolg geven aan kritische opmerkingen van de Ombudsman en maatregelen nemen om nog bestaande problemen op te lossen en op die manier wanbeheer voor de toekomst te voorkomen. De Ombudsman is voornemens in de loop van 2007 te onderzoeken welke maatregelen de betrokken instellingen hebben getroffen naar aanleiding van alle kritische opmerkingen die hij in 2006 heeft gemaakt, en de resultaten van dit onderzoek te publiceren. Ook zal een vergelijkbaar onderzoek worden verricht naar het gevolg dat is gegeven aan de aanvullende opmerkingen die de Ombudsman in 2006 in 38 zaken heeft gegeven.

In gevallen waarin nadere actie door de Ombudsman wel noodzakelijk lijkt, dat wil zeggen waar het voor de betrokken instelling wel mogelijk is 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 instelling of het betrokken orgaan; de instelling of het orgaan moet de Ombudsman vervolgens binnen drie maanden een uitgebreid advies doen toekomen.

In 2006 werden dertien ontwerpaanbevelingen opgesteld. Daarnaast leidden tien ontwerpaanbevelingen uit 2005 tot besluiten in 2006. Vier zaken werden in de loop van het jaar gesloten nadat een ontwerpaanbeveling door de instelling was aanvaard. Twee zaken leidden tot een speciaal verslag aan het Europees Parlement. Negen zaken werden om andere redenen gesloten. Eind 2006 waren negen ontwerpaanbevelingen nog in behandeling, inclusief een ontwerpaanbeveling uit 2004. Onder andere de volgende ontwerpaanbevelingen werden in 2006 aanvaard:

- De Ombudsman drong er bij de Commissie op aan dat zij zo snel mogelijk een klacht over de Europese arbeidstijdenrichtlijn zou afhandelen. Een Duitse arts had zich erover beklagd dat Duitsland de richtlijn overtrad wat betreft het werk van ziekenhuisartsen en hun wachtdiensten. De Commissie voerde aan dat er een wijziging van de richtlijn op stapel stond. De Ombudsman was echter van oordeel dat de Commissie de afhandeling van de klacht niet voor onbepaalde tijd mocht uitstellen op basis van het argument dat de richtlijn ergens in de toekomst misschien gewijzigd wordt. (3453/2005/GG)
- De Ombudsman riep de Commissie op onnauwkeurige en misleidende informatie over de rechten van luchtvaartpassagiers in folders, op posters en in een videopresentatie, te corrigeren. Klachten van twee verenigingen van luchtvaartmaatschappijen vormden hiertoe de aanleiding. De verenigingen hadden kritiek op de informatie die de Commissie verstrekke over de rechten

van reizigers op compensatie en bijstand in geval van instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten. De Ombudsman was weliswaar van mening dat niet alle beweringen van de klagers terecht waren, maar constateerde wel bepaalde onnauwkeurige en misleidende stellingen in het informatiemateriaal en verzocht de Commissie deze te corrigeren. (1475/2005/(IP)GG en 1476/2005/(BB)GG)

De Commissie moest haar gedetailleerd standpunt naar aanleiding van de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman in zaak 3453/2005/GG in december 2006 indienen, en haar gedetailleerd standpunten in de zaken 1475/2005(IP)GG en 1476/2005/(BB)GG worden in maart 2007 verwacht. Aangezien deze onderzoeken aan het eind van 2006 nog niet waren afgesloten, zijn zij niet opgenomen in hoofdstuk 3 van het jaarverslag.

Hier volgen enige voorbeelden van in 2006 aanvaarde ontwerpaanbevelingen:

- De Commissie aanvaardde de bevinding van de Ombudsman dat het behoorlijk bestuur zou zijn geweest als zij had geprobeerd opheldering te krijgen over verklaringen die waren afgelegd in een commissievergadering van een regionaal parlement in Duitsland en als zij had bevestigd dat te zullen proberen. De aanleiding hiervan was een ontwerpaanbeveling waarin de Ombudsman er bij de Commissie op aandrong dat zij gepaste maatregelen zou treffen om vast te stellen of bij de verkoop van een staatsbedrijf in Duitsland sprake was geweest van staatssteun. Volgens de klager vergde dit de opheldering van verklaringen die waren afgelegd tijdens de commissievergadering van het regionaal parlement en die erop wezen dat er staatssteun was verleend. (642/2004/GG)
- De Commissie aanvaardde een ontwerpaanbeveling waarin de Ombudsman haar opriep zo snel mogelijk een besluit aan te nemen over de klacht inzake een inbreuk en dit besluit mee te delen aan de klager. Een Deense autohandelaar had zich tot de Ombudsman gewend met de beschuldiging dat de Commissie zich niet had gehouden aan haar toezegging een besluit te nemen over zijn klacht inzake een inbreuk in verband met de belastingheffing op geïmporteerde auto's in Denemarken. (956/2004/PB)

Indien een communautaire instelling of instantie niet afdoende reageert op een ontwerpaanbeveling, kan de Ombudsman een speciaal verslag aan het Europees Parlement zenden. Dit is het laatste wapen van de Ombudsman en vormt de laatste directe stap die de Ombudsman kan doen in zijn behandeling van een zaak, omdat de goedkeuring van een resolutie en de uitoefening van de bevoegdheden van het Parlement voorwerp zijn van een politieke beoordeling door het Parlement. In 2006 werden twee speciale verslagen opgesteld:

- De Ombudsman deed een beroep op de Raad zijn keuze in verband met de talen die op de websites van de EU-voorzitterschappen worden gebruikt, te heroverwegen. Aanleiding hiervoor was een klacht van een Duitse vereniging die stelde dat deze websites niet alleen in het Engels en Frans beschikbaar moesten zijn, maar ook in het Duits. De Raad betoogde dat de lidstaat die het voorzitterschap bekleedt de enig verantwoordelijke is voor zijn website. De Ombudsman was het hier niet mee eens en legde de zaak, nadat de Raad zijn ontwerpaanbeveling had verworpen, voor aan het Europees Parlement. (1487/2005/GG)
- In een speciaal verslag aan het Europees Parlement betoogde de Ombudsman dat de bewering van de Commissie dat zij niet in staat was politieke overeenstemming te bereiken over de te volgen koers haar niet ontsloeg van de plicht een klacht over een inbreuk naar behoren af te handelen. Een Duitse aanbieder van diensten op het gebied van sportwedenschappen had zich er bij de Commissie over beklagd dat de Duitse autoriteiten hem gelast hadden zijn dienstverlening te staken, waardoor hij gedwongen was zijn zaak te sluiten. De klager stelde zich op het standpunt dat dit een inbreuk was op de vrijheid van dienstverlening. Nadat er een speciaal verslag was ingediend, deelde de Commissie het Parlement en de Ombudsman mee dat zij een besluit had genomen inzake de klacht over de inbreuk. (289/2005/GG)



Initiatiefonderzoeken

De Ombudsman maakt in hoofdzaak in twee soorten gevallen gebruik van zijn initiatiefbevoegdheid. Allereerst kan hij deze bevoegdheid gebruiken om onderzoek te doen naar een mogelijk geval van wanbeheer wanneer een klacht is ingediend door een onbevoegde persoon (d.w.z. wanneer de klager geen burger of ingezetene van de Unie is en evenmin een rechtspersoon met een statutaire zetel in een lidstaat). In 2006 werden vijf van dergelijke initiatiefonderzoeken geopend. De Ombudsman kan zijn initiatiefbevoegdheid ook gebruiken om kennelijk stelselmatig optredende problemen binnen de instellingen aan te pakken. In 2006 heeft hij dit viermaal gedaan, onder meer in de volgende twee gevallen:

- De Ombudsman verzocht de Commissie te onderzoeken of het mogelijk was meer gebruik te maken van bemiddeling voor de afhandeling van geschillen die ontstaan in het kader van door haar gefinancierde contracten. De Commissie reageerde positief met de toezegging dat zij in de toekomst alternatieve methoden voor geschillenoplossing zou aanmoedigen door een optionele bemiddelingsclausule op te nemen in haar standaard aanbestedingscontracten. Bij de afsluiting van het onderzoek vroeg de Ombudsman de Commissie hem vóór 30 juni 2007 nadere informatie te doen toekomen over zowel de bemiddelingsclausule als de inspanningen van de instelling om ervoor te zorgen dat bemiddeling ook bij geschillen over subsidies kan worden toegepast. De Ombudsman onderstreepte tevens dat het belangrijk was bemiddeling aan te bevelen in conflicten tussen aannemers en onderaannemers. (OI/1/2006/TN)
- In januari 2006 opende de Ombudsman een initiatiefonderzoek naar de regels en het beleid van het Europees Parlement inzake de maximale leeftijd van deelnemers aan zijn stageprogramma. In zijn aanbevelingen verwees de Ombudsman naar (i) artikel 21, over non-discriminatie, van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, (ii) recente jurisprudentie van het Hof van Justitie, volgens welke het beginsel dat leeftijdsdiscriminatie niet is toegestaan een algemeen beginsel van Gemeenschapsrecht is, en (iii) het besluit dat de Commissie, na een aanbeveling van de Ombudsman, had genomen om leeftijdsgrenzen voor haar stageprogramma af te schaffen. Het Parlement deelde de Ombudsman mee dat het vanaf 15 februari 2006 niet langer een maximale leeftijdsgrens hanteerde voor zijn stageprogramma. (OI/3/2006/BB)

Voorbeeldzaken die een model voor optimale praktijken vormen

De bovengenoemde reactie van de **Europese Commissie** op het initiatiefonderzoek van de Ombudsman aangaande bemiddeling (OI/1/2006/TN) en die van het **Europees Parlement** op het initiatiefonderzoek naar mogelijke leeftijdsdiscriminatie (OI/3/2006/BB) zijn voorbeelden van optimale praktijken die het verdienen te worden gerekend tot de “voorbeeldzaken” die in het jaarverslag 2006 van de Ombudsman beschreven staan. Ze dienen ook als voorbeeld voor de andere EU-instellingen en -organen wat betreft de wijze waarop het best kan worden gereageerd op vraagstukken die de Ombudsman aan de orde stelt. De Commissie toonde voorts haar bereidheid tot constructieve samenwerking met de Ombudsman in de bovengenoemde zaak door ermee in te stemmen haar interpretatie van de Europese richtlijn betreffende de bescherming van persoonsgegevens te herzien (2467/2004/PB). Door rekening te houden met de argumenten van de Ombudsman en de bezorgdheid van de klager, liet zij zien bereid te zijn de burger centraal te stellen in haar werkzaamheden. De Ombudsman juicht deze handelwijze toe.

Een ander voorbeeld van een constructieve reactie van de instellingen in 2006 betrof de eerder genoemde zaak **106/2005/TN**, waarin de Commissie ermee instemde het bedrag aan achterstallig salaris dat zij een ambtenaar schuldig was, te voldoen en tevens rente te betalen. Het **Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart** (EASA) gaf een voorbeeld van een echte cultuur van dienstverlening toen het, hoewel het bij zijn standpunt bleef dat er geen sprake was geweest van wanbeheer, instemde met de minnelijke schikking van de Ombudsman (zie **1729/2005/JF** hierboven). De innovatieve wijze, ten slotte, waarop de **Europese Investeringsbank** (EIB) gehoor gaf aan het verzoek van de klager om toegang tot een auditrapport, in zaak **1776/2005/GG**, en tegelijkertijd de legitieme belangen van derden beschermde, zou als model kunnen dienen voor toekomstige zaken die de toegang tot documenten betreffen.



Nadere analyse

Het laatste gedeelte van hoofdstuk 2 van het jaarverslag bevat besprekingen van deze en andere zaken vanuit het gezichtspunt van de volgende thematische categorieën: (i) openheid, met inbegrip van toegang tot documenten en informatie, alsmede gegevensbescherming; (ii) de Commissie als hoedster van het Verdrag; (iii) aanbestedingen, contracten en subsidies; en (iv) personeelsaangelegenheden, met inbegrip van aanwerving.

Hoofdstuk 3 van het verslag bevat samenvattingen van 59 van de in totaal 250 besluiten waarmee zaken in 2006 werden gesloten. Deze samenvattingen weerspiegelen de diversiteit van onderwerpen en instellingen waarop de onderzoeken van de Ombudsman en de verschillende soorten bevindingen betrekking hadden.

De besluiten waarbij zaken worden gesloten, worden normaal gesproken gepubliceerd op de website van de Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>), in het Engels en in de taal van de klager indien dat een andere taal is.

Betrekkingen met de instellingen en organen van de Europese Unie

Constructieve werkrelaties met de instellingen en organen van de Europese Unie zijn voor de Ombudsman onontbeerlijk om zijn werk ten behoeve van burgers doeltreffend te kunnen verrichten. De samenwerking heeft de vorm van regelmatige bijeenkomsten en gezamenlijke activiteiten. De Ombudsman maakt van de gelegenheid die deze bijeenkomsten bieden gebruik om toe te lichten welke rol hij speelt bij het bevorderen van behoorlijk bestuur binnen de instellingen en organen.

In 2006 waren in het bijzonder de bilaterale bijeenkomsten met de Europese commissarissen van belang; tijdens die bijeenkomsten werd het functioneren besproken van de nieuwe procedure voor het reageren op de onderzoeken van de Ombudsman, die de Commissie in november 2005 heeft ingevoerd. In juni had de Ombudsman voorts een uiterst productief overleg met de Commissiemedewerkers die de behandeling van de onderzoeken van de Ombudsman coördineren. Bij het faciliteren van al deze bijeenkomsten was een cruciale rol weggelegd voor Margot WALLSTRÖM, vice-voorzitter van de Commissie en verantwoordelijk voor onder andere de betrekkingen met de Ombudsman, en Catherine DAY, secretaris-generaal van de Commissie. Mevrouw WALLSTRÖM sprak in december tevens de medewerkers van de Ombudsman toe in Straatsburg, waarbij zij een overzicht gaf van de maatregelen die de Commissie getroffen heeft om haar relatie met de burger te verbeteren.

De Ombudsman bleef in 2006 de constructieve werkverhoudingen met de leden van het Europees Parlement verder uitbouwen. De heer DIAMANDOUROS voerde een aantal individuele besprekingen met Parlementsleden, en daarnaast nam hij in de loop van het jaar deel aan vier bijeenkomsten van de Commissie verzoekschriften, tijdens welke hij zijn jaarverslag en speciale verslagen over een scala aan onderwerpen presenteerde. Op verzoek van de Commissie verzoekschriften werd de Ombudsman bij elk van de bijeenkomsten van de commissie in 2006 ook vertegenwoordigd door een van zijn medewerkers.

Ook in 2006 bleef de Ombudsman contact zoeken met de andere instellingen en organen. In maart had hij bijeenkomsten met de presidenten van het Hof van Justitie, het Gerecht van eerste aanleg en het Gerecht voor Ambtenarenzaken, de president van de Rekenkamer en de president van de Europese Investeringsbank, in Luxemburg. In oktober overlegde hij met de directeurs van het Europees Bureau voor Wederopbouw en het Europees Centrum voor de Ontwikkeling van de Beroepsopleiding in Griekenland. In de loop van het jaar gaf hij ook presentaties over zijn werk voor diverse groepen personeelsleden van Europese instellingen in Brussel, Luxemburg en Straatsburg.

De Ombudsman tekende in 2006 een aantal belangrijke overeenkomsten met het doel de best mogelijke dienstverlening aan burgers te waarborgen.

In maart ondertekende hij een nieuwe overeenkomst met het Parlement over samenwerking op gebieden als het gebouwenbeleid, informatietechnologie en communicatie. Dit nieuwe akkoord



moet de Ombudsman in staat stellen de middelen die zijn dienst krijgt toegewezen zo goed mogelijk te gebruiken en tegelijkertijd volstrekt autonoom te werk te gaan.

Een andere belangrijke overeenkomst die in 2006 getekend werd, was het memorandum van overeenstemming met de Europese Toezichthouder voor Gegevensbescherming. Doel van de overeenkomst is een consistente afhandeling van klachten inzake gegevensbescherming te bewerkstelligen en onnodige overlapping te voorkomen. De Ombudsman en de Toezichthouder voor Gegevensbescherming, de heer Peter HUSTINX, hebben het memorandum van overeenstemming op 30 november in Brussel ondertekend³.

Eerder die dag tekende de Ombudsman een overeenkomst met de Spaanse regering die het burgers mogelijk maakt in willekeurig welk van de in Spanje erkende talen (Baskisch, Catalaans/Valenciaans en Galicisch) een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman. Door de ondertekening van deze overeenkomst bracht de Ombudsman zijn werkwijze in overeenstemming met de conclusies van de Raad van juni 2005, die voorzien in het gebruik van deze talen om de communicatie tussen Spaanse burgers en EU-instellingen te vergemakkelijken. De permanente vertegenwoordiger van Spanje bij de Europese Unie, ambassadeur Carlos BASTARRECHE SAGÜES, heeft de overeenkomst namens de Spaanse regering ondertekend.

Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen

De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's op nationaal, regionaal en lokaal niveau om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers over EU-wetgeving snel en doeltreffend worden behandeld. Dit is met name van belang omdat tal van klagers zich tot de Europese Ombudsman wenden als zij problemen ondervinden met een nationale, regionale of lokale overheidsinstantie. In veel gevallen kan een ombudsman in het betrokken land zorgen voor een effectieve remedie. Deze samenwerking is eveneens essentieel om op de hoogte te blijven van belangrijke ontwikkelingen in de wereld van de ombudsmannen, informatie uit te wisselen over het recht van de Europese Unie en beste praktijken te delen. Deze samenwerking geschiedt voor het merendeel onder auspiciën van het Europees netwerk van ombudsmannen, wat niet wegneemt dat de Europese Ombudsman ook deelneemt aan conferenties, seminars en bijeenkomsten buiten het netwerk.

Het Europees netwerk van ombudsmannen

Het Europees netwerk van ombudsmannen bestaat momenteel uit bijna 90 bureaus in 31 landen en is binnen de Unie actief op nationaal en regionaal niveau, en in de kandidaat-lidstaten, Noorwegen en IJsland op nationaal niveau. Het netwerk vormt een doeltreffend mechanisme voor samenwerking inzake de afhandeling van zaken. De Europese Ombudsman draagt deze zaken waar mogelijk rechtstreeks over aan nationale en regionale ombudsmannen of geeft de klager een passend advies. In 2006 adviseerde de Ombudsman 828 klagers om zich tot een nationale of regionale ombudsman te wenden en droeg hij 363 klachten (waarvan er 270 hetzelfde onderwerp betroffen) rechtstreeks over aan de bevoegde ombudsman.

Naast de normale, informele informatie-uitwisselingen via het netwerk kunnen nationale of regionale ombudsmannen via een speciale procedure vragen om schriftelijke beantwoording van informatieverzoeken over EU-wetgeving en de interpretatie daarvan, inclusief verzoeken die voortvloeien uit hun behandeling van specifieke zaken. De Ombudsman geeft rechtstreeks antwoord of stuurt het verzoek, indien dat de meer aangewezen weg is, ter beantwoording door naar een andere instelling of een ander orgaan van de EU. In 2006 ontving de Ombudsman twee van dergelijke verzoeken (één van een nationale en één van een regionale ombudsman) en sloot hij de behandeling van drie verzoeken af (met inbegrip van twee verzoeken waarvan de behandeling in 2005 was begonnen). Nadere bijzonderheden van de verzoeken worden verstrekt in hoofdstuk 3.

³

Memorandum van overeenstemming tussen de Europese Ombudsman en de Europese Toezichthouder voor Gegevensbescherming; PB C 27 van 7 februari 2007, blz. 21

Het netwerk is evenzeer actief op het gebied van uitwisseling van ervaringen en beste praktijken – doelen die het tracht te bereiken via seminars en bijeenkomsten, een periodieke nieuwsbrief, een elektronisch discussieforum en een dagelijkse elektronische nieuwsdienst.

Elk jaar worden seminars voor ombudsmannen gehouden – het ene jaar voor nationale, het andere jaar voor regionale ombudsmannen – en deze worden gezamenlijk georganiseerd door de Europese Ombudsman en een nationale of regionale collega. Het vijfde seminar voor de regionale ombudsmannen van de EU-lidstaten, dat georganiseerd werd door de ombudsman voor plaatselijk bestuur in Engeland, de heer Tony REDMOND, en de Europese Ombudsman, vond plaats in Londen van 19 tot en met 21 november. Ongeveer 80 deelnemers, uit elk van de zes landen die ombudsmannen op regionaal niveau hebben (te weten België, Duitsland, Spanje, Italië, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk⁴), woonden het seminar bij. Het thema van het seminar was “Samenwerken om behoorlijk bestuur te bevorderen en op te komen voor de rechten van burgers in de EU”. Op het programma stonden onder meer bijeenkomsten over EU-wetgeving, behoorlijk bestuur, het afhandelen van klachten en samenwerking tussen ombudsmannen.

Verbindingsambtenaren, die als eerste contactpunt fungeren voor het netwerk binnen de diensten van de nationale ombudsmannen, komen eveneens om de twee jaar bijeen. Het vijfde seminar voor de verbindingsambtenaren heeft van 18 tot en met 20 juni plaatsgevonden in Straatsburg. Het seminar, dat de titel “Upholding fundamental rights – Sharing best practice” (Handhaving van de grondrechten – Uitwisseling van beste praktijken) droeg, had tot doel een forum te bieden waar verbindingsambtenaren hun ideeën over optimale praktijken binnen hun instellingen kunnen uitwisselen en met elkaar kunnen discussiëren over hun werk ten behoeve van het bevorderen van grondrechten. Het seminar verschafte de verbindingsambtenaren eveneens een gelegenheid het functioneren van het netwerk te evalueren en met suggesties ter verbetering ervan te komen. Al met al hebben 28 deelnemers uit 26 Europese landen het seminar bijgewoond, met inbegrip van vertegenwoordigers van de nationale ombudsmannen van Bulgarije, Kroatië en Roemenië, die voor het eerst deelnamen.

Ook in 2006 bleef de *European Ombudsmen – Newsletter* weer een uiterst waardevol instrument voor de uitwisseling van informatie over het EU-recht en over beste praktijken. De twee edities, die in april en oktober verschenen, bevatten artikelen over het primaat van het EU-recht, de wederzijdse erkenning van diploma's in de EU, Europese milieuwetgeving en toegang tot milieu-informatie, de rol van ombudsmannen bij het toezicht op gevangenen, universele toegang tot breedbandinternet, discriminatie in de toegang tot arbeid, vrijheid van meningsuiting, kinderrechten, en problemen op het vlak van migratie en asiel. De internetfora van de Ombudsman voor discussie en het delen van documenten werden in de loop van het jaar verder uitgebouwd, zodat bureaus informatie konden uitwisselen door vragen en antwoorden te plaatsen. Diverse belangrijke discussies werden gestart over kwesties uiteenlopend van het onafhankelijk toezicht op gevangenen, een permanente verblijfstitel voor in de EU geboren kinderen van immigranten, het bestrijden van discriminatie en het bevorderen van gelijke behandeling, en het recht te stemmen in plaatselijke verkiezingen in de EU. Voorts verscheen iedere werkdag de elektronische nieuwsdienst van de Ombudsman – *Ombudsman Daily News* – met artikelen, persberichten en aankondigingen van bureaus uit het hele netwerk.

De informatiebezoeken van de Ombudsman aan ombudsmannen in de lidstaten en kandidaat-lidstaten blijken ook uitermate doeltreffend voor de ontwikkeling van het netwerk; zij vormen tevens een uitstekende manier om het scala aan communicatiemiddelen die het netwerk ter beschikking stelt, onder de aandacht te brengen. In de loop van 2006 heeft de Europese Ombudsman zijn nationale collega's in Luxemburg (maart), Spanje (mei), Noord-Ierland (november) en Bulgarije (november) bezocht.

Bijeenkomsten

De inspanningen van de Europese Ombudsman om met zijn collega-ombudsmannen samen te werken, beperkten zich ook dit jaar niet tot de activiteiten van het Europees netwerk van

4

De landen staan vermeld in de protocollaire volgorde die in de EU gehanteerd wordt, dat wil zeggen alfabetisch volgens de naam van elk land in zijn eigen taal. Deze protocollaire volgorde wordt in deze gehele publicatie aangehouden.



ombudsmannen. Met de bedoeling een degelijke invulling van het ambt van ombudsman te bevorderen, interinstitutionele betrekkingen te bespreken en beste praktijken uit te wisselen, woonde hij 28 bijeenkomsten bij die waren georganiseerd door nationale en regionale ombudsmannen en overlegde hij met diverse ombudsmannen en vertegenwoordigers van ombudsdiensten uit de EU en daarbuiten.

Communicatieactiviteiten

Contact zoeken met burgers is een centrale taak in het ambt van de Ombudsman. In 2006 zijn de inspanningen om informatie te verspreiden over het recht een klacht in te dienen over wanbeheer verder geïntensiveerd. De Ombudsman en zijn medewerkers hielden circa 120 presentaties tijdens conferenties, seminars en bijeenkomsten die gedurende het jaar plaatsvonden. De bezoeken die de Ombudsman bracht aan Luxemburg, Spanje, Noord-Ierland en Bulgarije boden hem een nadere gelegenheid de burgers in deze landen meer bewust te maken van hun recht tot het indienen van klachten.

De media-activiteiten werden in 2006 uitgebreid; zo werden er 22 communiqués verspreid onder journalisten overal in Europa. De onderwerpen die daarbij aan bod kwamen, waren onder meer: de keuze van de talen die op de websites van EU-voorzitterschappen worden gebruikt, transparantie op het gebied van lobbyactiviteiten en subsidies, een klacht over een incorrecte tenuitvoerlegging van de arbeidstijdenrichtlijn, en een gebrek aan openheid in het functioneren van de Raad. De Ombudsman gaf meer dan 40 interviews aan journalisten van de schrijvende pers, radio en televisie, en elektronische media in Brussel, Straatsburg en daarbuiten. Hij gaf ook presentaties over zijn werk en beantwoordde vragen tijdens persconferenties en -bijeenkomsten.

Materiaal over het werk van de Ombudsman werd gedurende het hele jaar op grote schaal verspreid, met name op de open dagen in mei die door het Europees Parlement werden georganiseerd. In 2006 zijn van twee belangrijke communicatie-instrumenten nieuwe versies verschenen: de Gids voor de klager en klachtenformulier, getiteld *De Europese Ombudsman: kan hij u helpen?* kwam in 23 talen beschikbaar, en de brochure *De Europese Ombudsman: in het kort* in 25 talen. In november verscheen een Franstalige uitgave, zowel in gebonden versie als in paperback, van het gedenkboek van de Ombudsman met de titel *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* (De Europese Ombudsman: oorsprong, instelling, evolutie). De Ombudsman ging in 2006 ook door met het verspreiden van exemplaren van zijn andere publicaties, in het bijzonder *De Europese code van goed administratief gedrag* in 25 talen. De code werd in 2006 in het Macedonisch uitgegeven om goed bestuur te helpen bevorderen in de Voormalige Joegoslavische Republiek Macedonië.

De website van de Ombudsman werd regelmatig bijgewerkt met besluiten, persberichten en gegevens over zijn communicatieactiviteiten. In mei migreerde de website, samen met die van de andere EU-instellingen, -organen, en -agentschappen, naar het nieuwe topniveaudomein ".eu". Het officiële adres is nu: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Van 1 januari tot en met 31 december 2006 werd de website van de Ombudsman bezocht door 416 533 individuele bezoekers. De Engelstalige pagina's van de site werden het vaakst geraadpleegd, gevolgd door de Franse, Spaanse, Duitse en Italiaanse versies. In termen van geografische herkomst van de bezoeken kwamen de meeste bezoekers uit Italië, gevolgd door Zweden, het Verenigd Koninkrijk, Spanje en Duitsland. Het linkgedeelte van de website van de Ombudsman bevat links naar de sites van nationale en regionale ombudsmannen in heel Europa. In de loop van 2006 zijn de linkpagina's meer dan 44 000 maal bezocht, wat duidelijk aantoont dat de coördinerende werkzaamheden van de Europese Ombudsman ten aanzien van het Europees netwerk van ombudsmannen meerwaarde heeft voor de burgers.

Interne ontwikkelingen

De Ombudsman vervolgde in 2006 zijn inspanningen om de klachten van burgers uit 25 lidstaten in 21 Verdragstaten te kunnen behandelen. Ook werden voorbereidingen getroffen op de toetreding van Bulgarije en Roemenië op 1 januari 2007.



Op 1 augustus 2006, na een open sollicitatieprocedure, benoemde de Ombudsman zijn eerste secretaris-generaal. Ook werd een derde juridisch hoofdsupervisor aangetrokken voor de Juridische Dienst met het oog op een verdere versterking van de procedures voor case-management en kwaliteitscontrole.

In het organisatieschema van de Ombudsman waren in 2006 in totaal 57 posten opgenomen, tegenover 51 posten in 2005. Deze stijging hing voornamelijk samen met de voorbereiding op de toetreding van Bulgarije en Roemenië en met de tenuitvoerlegging van het besluit te komen tot een beheer van het personeel van de Ombudsman dat volledig autonoom is ten opzichte van de diensten van het Parlement. In de begroting voor 2007, die in december 2006 door de begrotingsautoriteiten is vastgesteld, is geen uitbreiding voorzien.

Met de bedoeling het inzicht in de waarden en de missie van de instelling te ontwikkelen en te versterken, en te bevorderen dat deze doeltreffend in praktijk worden gebracht, organiseerde de Ombudsman in oktober 2006 een personeelsretraite. Het was de eerste keer in haar korte bestaansgeschiedenis dat de instelling een dergelijke activiteit ondernam.

De medewerkers werden uitgenodigd om, als onderdeel van de voorbereiding op de retraite, hun opvattingen kenbaar te maken over het algehele functioneren van de dienst en over de bredere invloed van het werk van de Ombudsman tot dusver, door deel te nemen aan een evaluatie. Deze evaluatie werd gehouden in de vorm van een vragenlijst aan de hand waarvan de medewerkers verschillende aspecten beoordeelden van de procedures en werkmethoden die de Europese Ombudsman op zijn diverse actieterreinen hanteert, alsmede de resultaten die de Ombudsman voor de burgers in het algemeen had bereikt. Een nevendoelstelling van deze belangrijke activiteit was te zorgen voor een beter risicobeheer binnen de instelling, zoals de interne controlenormen van de EU vereisen.

De resultaten van de vragenlijst dienden, samen met ander achtergrondmateriaal, als basis voor discussies die tijdens de retraite werden gehouden en die zich toespitsten op (i) de betekenis van behoorlijk bestuur, zowel vanuit conceptueel als vanuit procedureel oogpunt, (ii) het bereiken van burgers in het algemeen en van bepaalde, meer specifieke doelgroepen, en (iii) het verder versterken en stimuleren van een cultuur van dienstverlening binnen het bureau van de Ombudsman. Ieder personeelslid werd aangemoedigd actief deel te nemen aan de beraadslagingen. Na afloop was men het er algemeen over eens dat de retraite een uiterst productieve en zinvolle ervaring was geweest die voor herhaling vatbaar was.

De Ombudsman heeft voor het jaar 2007 een nieuwe begrotingsstructuur aangenomen. Het totale bedrag van de kredieten voor 2007 is EUR 8 152 800 (in 2006 was dit EUR 7 682 538).

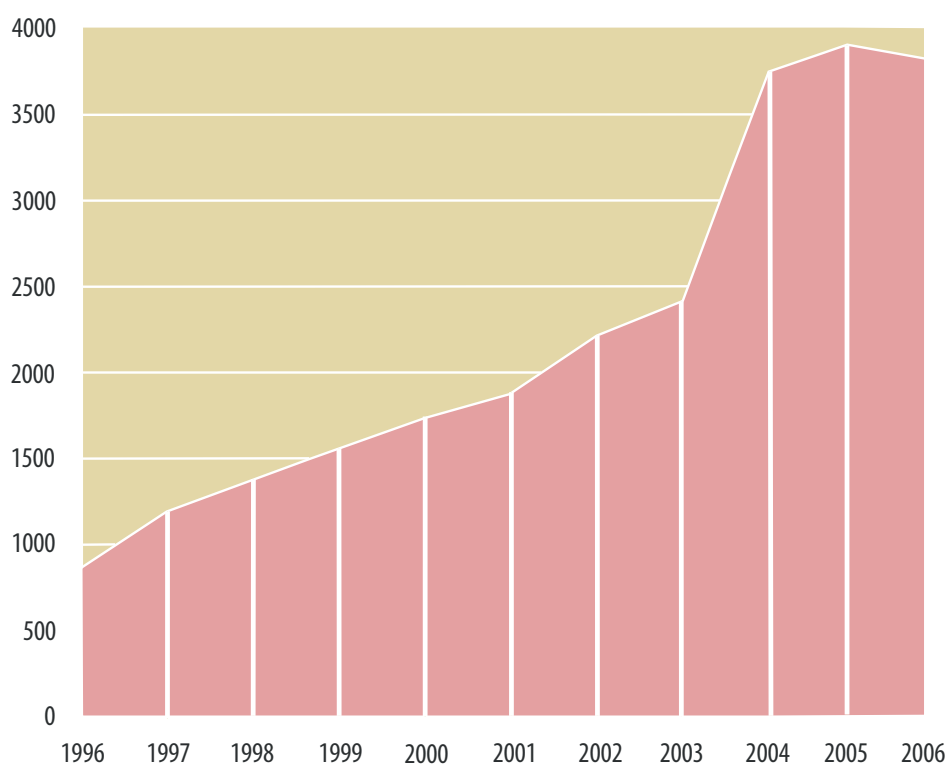


STATISTIEKEN

1 IN 2006 BEHANDELDE ZAKEN

1.1	TOTAAL AANTAL ZAKEN IN 2006	4 422 ¹
	— Onderzoeken die op 31.12.2005 niet waren afgesloten	315 ²
	— Klachten in afwachting van besluit over ontvankelijkheid op 31.12.2005	270
	— In 2006 ontvangen klachten	3 830 ³
	— Initiatiefonderzoeken van de Europese Ombudsman	9

Aantal in de periode 1996-2006 ontvangen klachten



¹ Waarvan 281 klachten betrekking hadden op hetzelfde onderwerp.

² Waarvan drie onderzoeken op eigen initiatief van de Europese Ombudsman en 312 onderzoeken naar aanleiding van klachten.

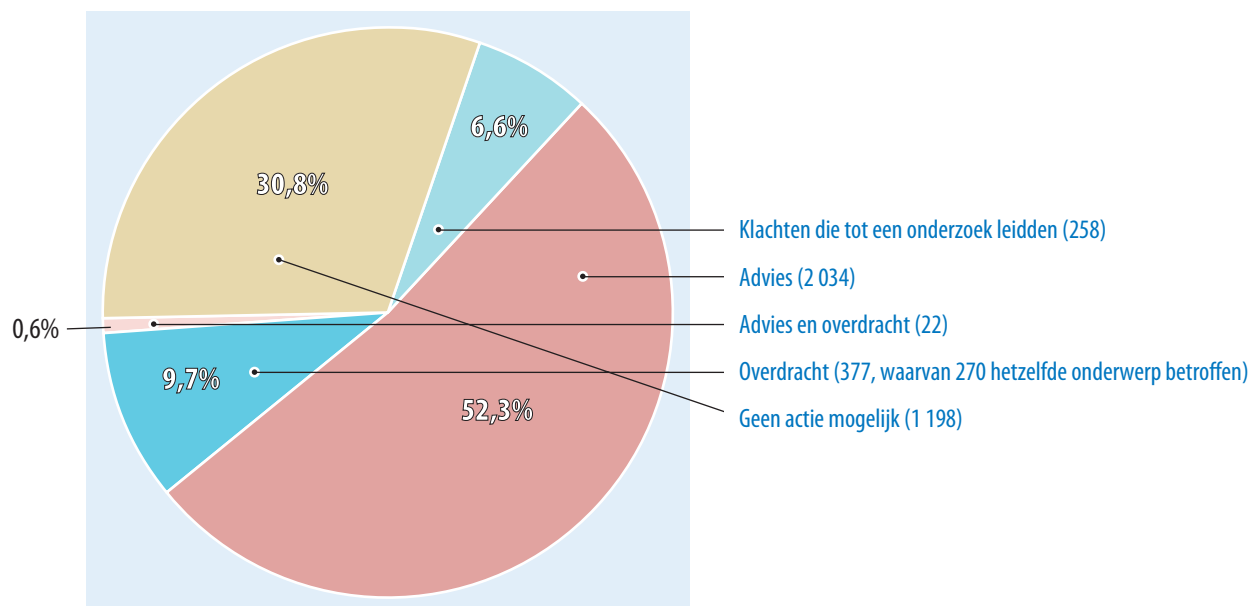
³ Waarvan 281 klachten over hetzelfde onderwerp, zoals genoemd in voetnoot 1.



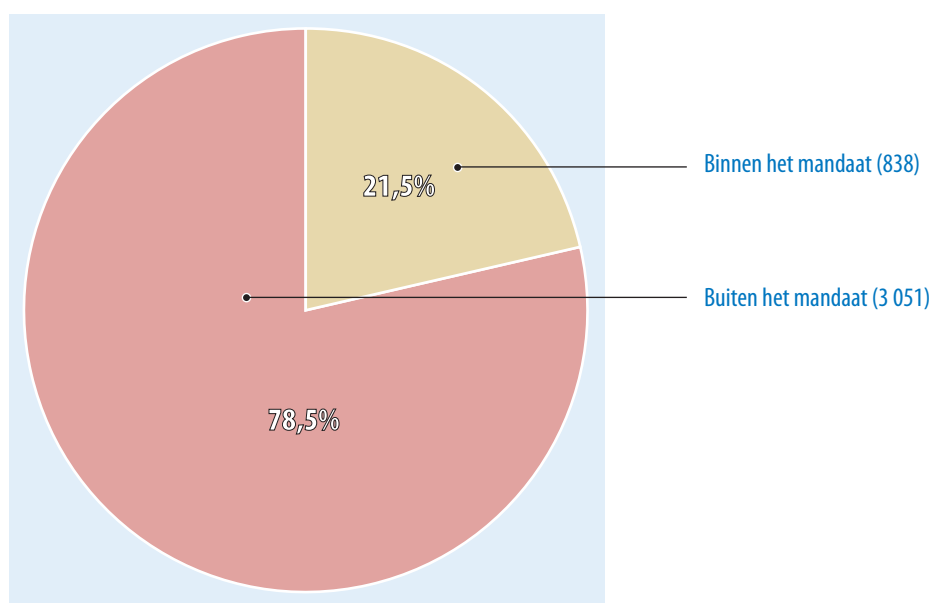
1.2 BEOORDELING VAN ONTVANKELIJKHEID/NIET-ONTVANKELIJKHEID AFGEROND 95%

1.3 INDELING VAN DE KLACHTEN

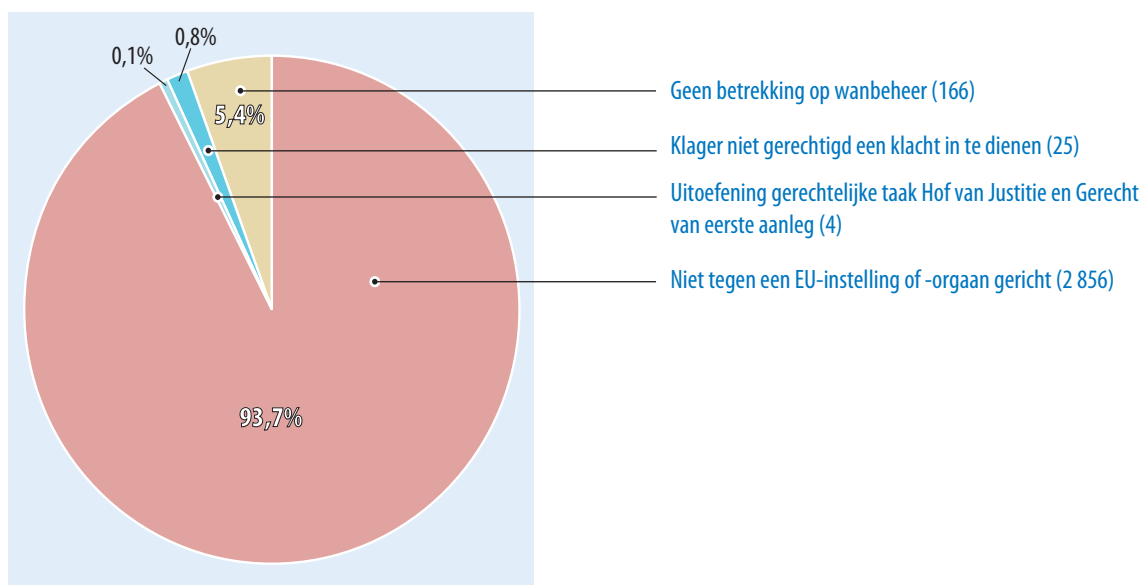
1.3.1 Naar het soort van de door de Europese Ombudsman ten behoeve van klagers ondernomen actie



1.3.2 Uit het oogpunt van het mandaat van de Europese Ombudsman

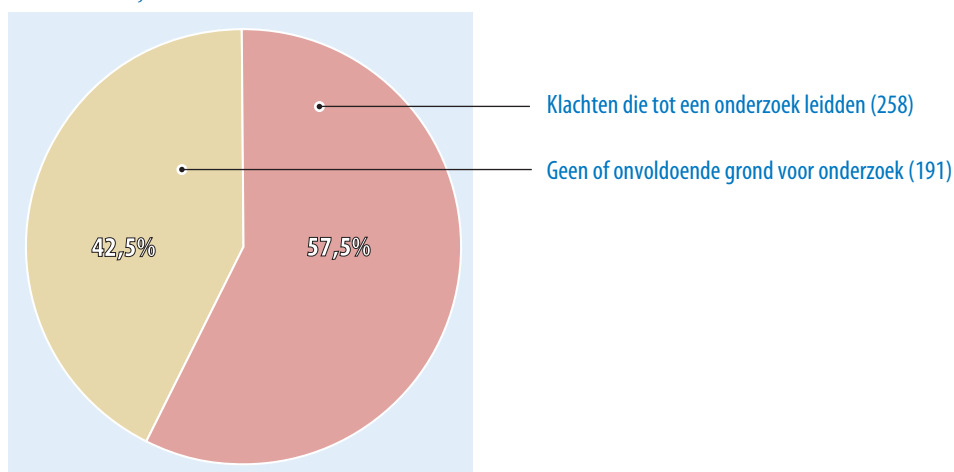


BUITEN HET MANDAAT

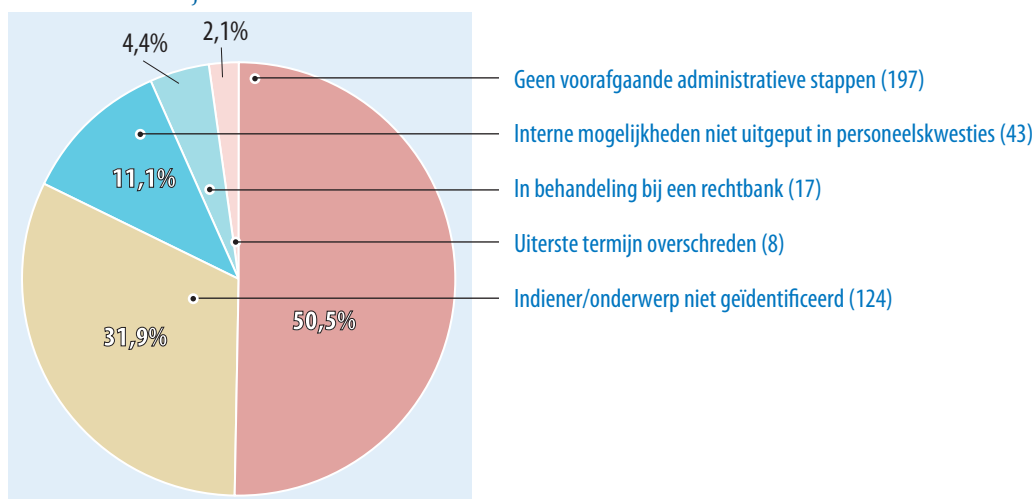


BINNEN HET MANDAAT

Ontvankelijke klachten



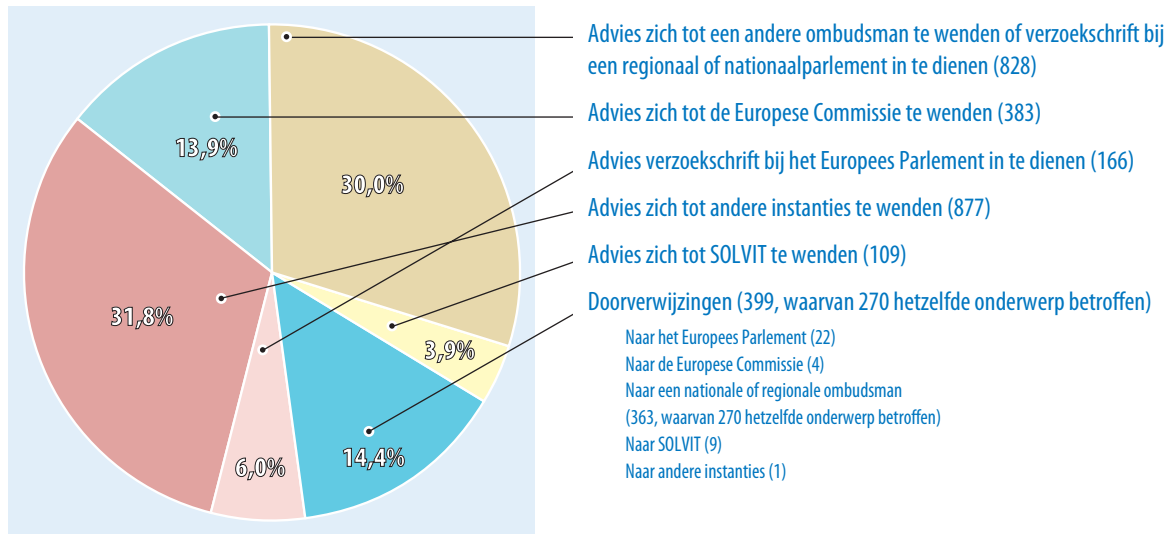
Niet-ontvankelijke klachten





2 DOORVERWIJZINGEN EN ADVIEZEN

(In sommige gevallen is meer dan één advies gegeven)

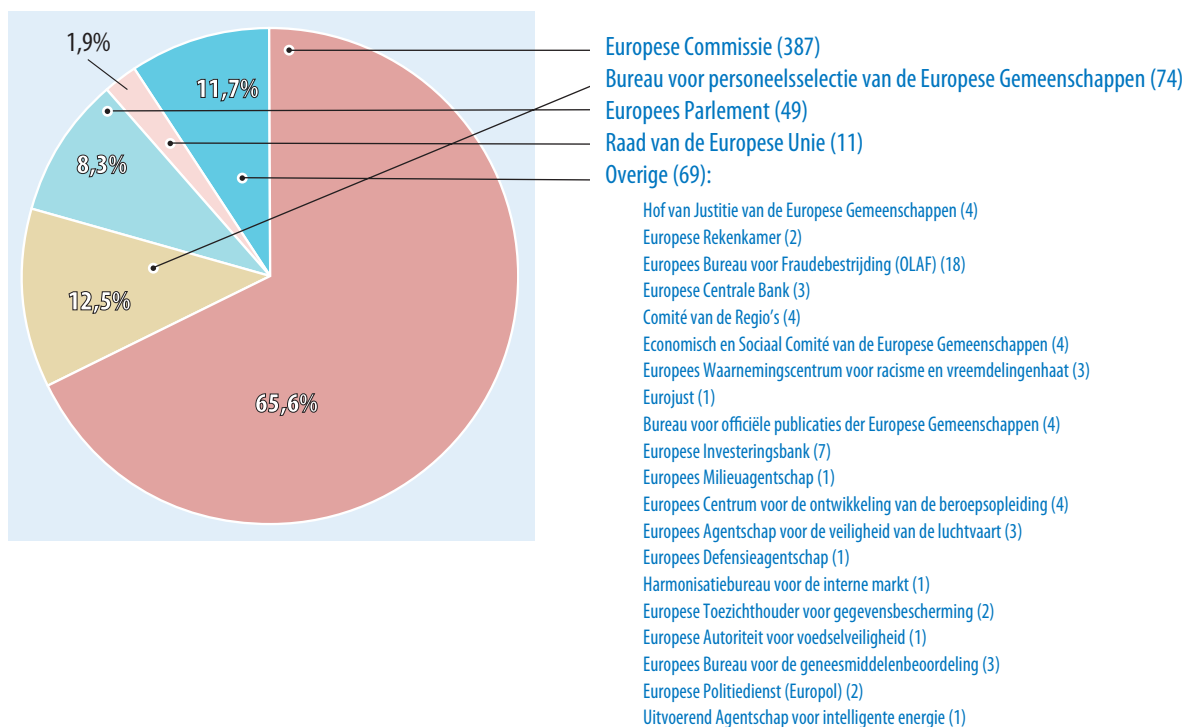


3 IN 2006 BEHANDELDE ONDERZOEKEN 582

In 2006 behandelde de Europese Ombudsman 582 onderzoeken. Daarvan waren er 267 in 2006 ingesteld (negen op eigen initiatief) en waren er 315 overgeheveld uit 2005 (waaronder drie initiatiefonderzoeken).

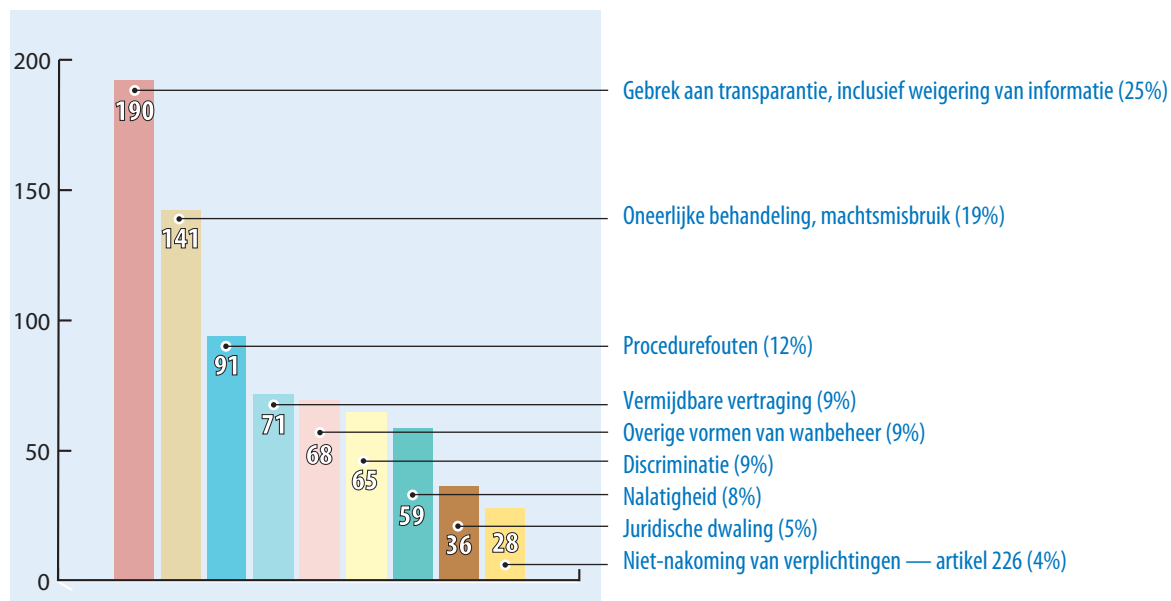
3.1 INSTELLINGEN EN ORGANEN ONDERWORPEN AAN ONDERZOEKEN

(In sommige zaken waren twee of meer instellingen of organen bij het onderzoek betrokken).



3.2 AARD VAN HET VERMEENDE WANBEHEER

(In bepaalde gevallen is er sprake van twee of meer soorten wanbeheer)

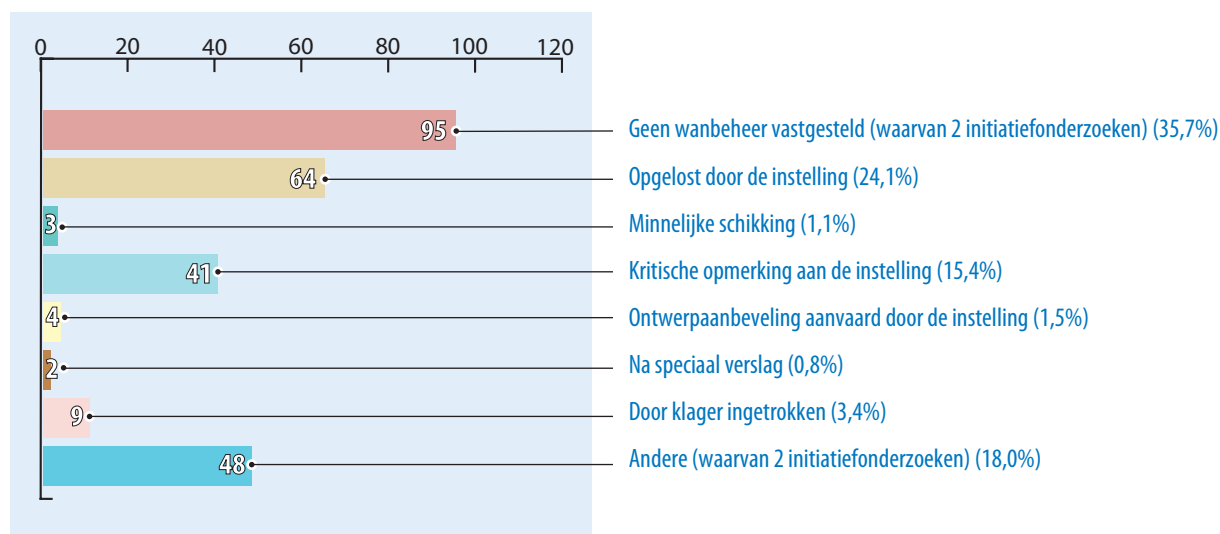


3.3 IN 2006 GEDANE VOORSTELLEN TOT MINNELIJKE SCHIKKINGEN, ONTWERPAANBEVELINGEN EN SPECIALE VERSLAGEN

— Voorstellen voor minnelijke schikkingen	28
— Ontwerpaanbevelingen	13
— Speciale verslagen	2

3.4 AFGESLOTEN ONDERZOEKEN 250⁴

(Onderzoeken werden om een of meer van de volgende redenen afgesloten)



4

Waarvan drie onderzoeken op eigen initiatief van de Ombudsman.



4 BRON VAN DE IN 2006 GEREgistREERDE KLACHTEN

4.1 WIE KLAAGT ER?

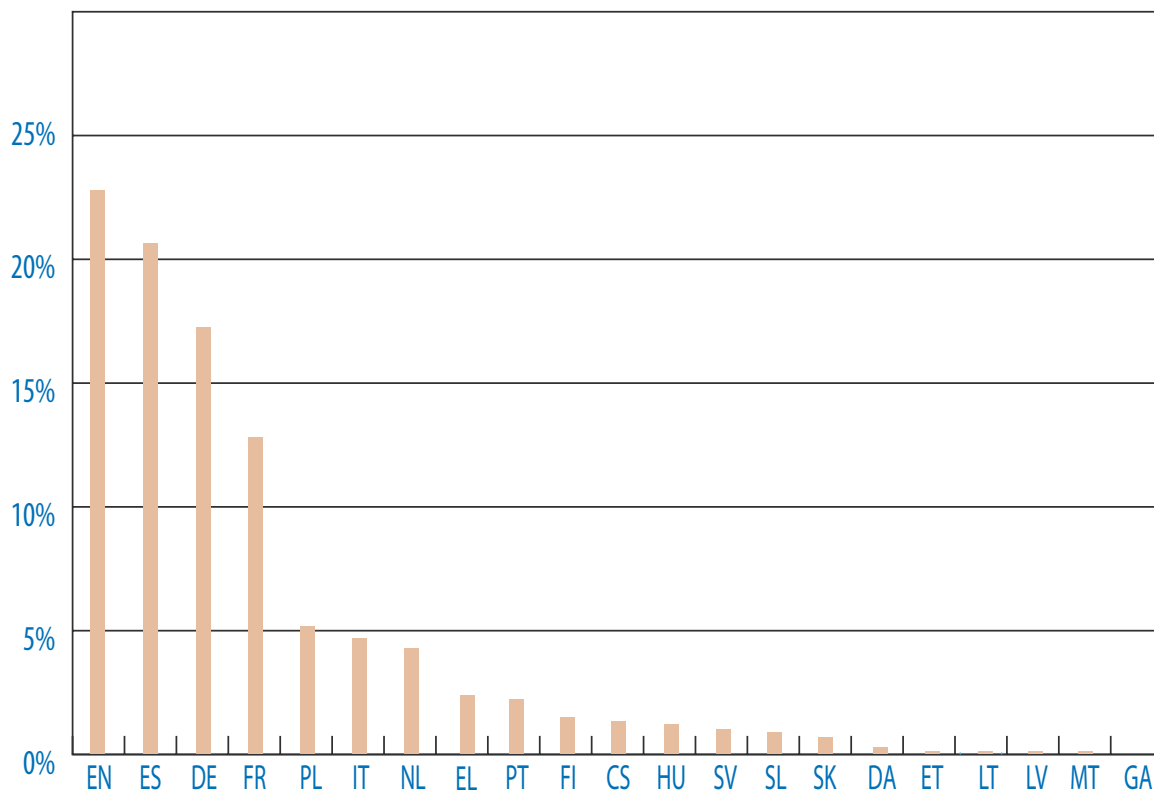


Bedrijven en verenigingen
5,5 % (211)



Individuele burgers
94,5 % (3 619)

4.2 VERDELING VAN DE KLACHTEN NAAR TAAL





4.3

HERKOMST VAN DE KLACHTEN NAAR LAND

Land	Aantal klachten	% van het aantal klachten	% van de EU-bevolking	Ratio ¹
Luxemburg	54	1,4	0,1	14,2
Malta	33	0,9	0,1	10,0
Cyprus	44	1,1	0,2	7,6
België	241	6,3	2,3	2,8
Slovenië	44	1,1	0,4	2,7
Spanje	781	20,4	9,4	2,2
Finland	74	1,9	1,1	1,7
Ierland	47	1,2	0,9	1,4
Oostenrijk	81	2,1	1,8	1,2
Griekenland	105	2,7	2,4	1,1
Portugal	96	2,5	2,3	1,1
Hongarije	72	1,9	2,2	0,9
Slowakije	37	1,0	1,2	0,8
Tsjechië	67	1,7	2,2	0,8
Duitsland	537	14,0	17,8	0,8
Nederland	106	2,8	3,5	0,8
Polen	228	6,0	8,2	0,7
Zweden	53	1,4	1,9	0,7
Estland	7	0,2	0,3	0,7
Frankrijk	335	8,7	13,6	0,6
Letland	12	0,3	0,5	0,6
Denemarken	20	0,5	1,2	0,4
Italië	207	5,4	12,7	0,4
Verenigd Koninkrijk	147	3,8	13,0	0,3
Litouwen	9	0,2	0,7	0,3
Overige	291	7,6		
Niet bekend	102	2,7		

¹ Dit cijfer werd berekend door het aandeel in het aantal klachten te delen door het aandeel in de 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 achter de komma afgerond.



CONTACT OPNEMEN MET DE EUROPESE OMBUDSMAN

PER POST

De Europese Ombudsman
1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
Frankrijk

TELEFONISCH

+33 3 88 17 23 13

PER FAX

+33 3 88 17 90 62

PER E-MAIL

eo@ombudsman.europa.eu

WEBSITE

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

DE EUROPESE OMBUDSMAN ONDERZOEKT KLACHTEN OVER WANBEHEER
IN DE INSTELLINGEN EN ORGANEN VAN DE EUROPESE UNIE



DE EUROPESE OMBUDSMAN EN ZIJN PERSONEEL

www.ombudsman.europa.eu