

DE EUROPESE
OMBUDSMAN

JAARVERSLAG **2004**
SAMENVATTING EN STATISTIEKEN

DE EUROPESE
OMBUDSMAN

JAARVERSLAG **2004**
SAMENVATTING EN STATISTIEKEN

© De Europese ombudsman 2005.

Alle rechten voorbehouden.

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

Foto's van de achtercover genomen door mevrouw Glory Rozakis.

De volledige tekst van het verslag is gepubliceerd op Internet:
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/nl/default.htm>



VOORWOORD

Het jaar 2004 was een bewogen jaar voor de rechten van de Europese burgers. Die rechten werden dit jaar werkelijkheid voor 75 miljoen burgers van nieuwe lidstaten die op 1 mei tot de Europese Unie toetraden. Een van de eerste gelegenheden om deze rechten uit te oefenen, deed zich begin juni al voor met de verkiezingen voor het Europees Parlement. En natuurlijk werd medio juni ook het Verdrag tot vaststelling van een Grondwet voor Europa goedgekeurd, met inbegrip van het Handvest van de grondrechten. Het proces van ratificatie van de grondwet in de 25 lidstaten zal ongetwijfeld leiden tot geanimeerde debatten en discussies over wat het betekent om burger van de Unie te zijn.



In 2004 liep het tweede mandaat van de Europese Ombudsman af. Wat in september 1995 in Straatsburg begon als een team van twee mensen, is uitgegroeid tot een instelling die door de instellingen en organen van de EU wordt gerespecteerd en die het vertrouwen heeft van de burgers, die zich in steeds groteren getale tot de instelling wenden. Het voorbije jaar zag de instelling een ongekende stijging van het aantal ontvangen klachten met meer dan 50% – een duidelijke indicatie van de toenemende bekendheid met het recht om klachten over wanbeheer bij de Ombudsman in te dienen.

Voor mij persoonlijk zou in 2004 definitief blijken of ik mij had kunnen houden aan de beloften die ik deed bij mijn aanvaarding van de functie van Europese Ombudsman. Omdat mijn mandaat samenviel met het laatste deel van de parlementaire zittingsperiode 1999-2004, hechtte ik groot belang aan het behalen van resultaten met betrekking tot de prioriteiten die ik op 1 april 2003 had omschreven. Deze prioriteiten waren verbetering van de doeltreffendheid van het Bureau van de Ombudsman, bevordering van de rechtsstaat, behoorlijk bestuur en eerbiediging van de mensenrechten, en het bereiken van burgers in heel Europa. De uitbreiding van de Unie was het centrale thema van alle drie de prioriteiten, terwijl mijn filosofie bij de aanpak van die prioriteiten erop was gericht om zowel “reactief” te zijn, d.w.z. reagerend op klagers, als “proactief”, d.w.z. contact zoekend met de diverse doelgroepen van de Ombudsman via een diversiteit aan initiatieven bedoeld om de dienstverlening aan de doelgroepen te maximaliseren.

De beloftes waarmaken

Een ombudsdienst moet zijn best doen om ervoor te zorgen dat alle burgers die zich tot hem wenden, tijdig en op passende wijze hulp of advies krijgen. Daarom hebben wij in 2004 hard gewerkt om de instelling uit te bouwen tot een orgaan dat klaar stond voor de burgers van 25 lidstaten met 21 Verdragstalen. Op 1 mei was het zover.

En we hebben resultaten geboekt! In 2004 kon de Ombudsman de klagers in bijna 70% van de gevallen helpen door een onderzoek naar de zaak te openen, de zaak over te dragen aan een bevoegd orgaan, of door te adviseren tot wie men zich kon wenden voor een snelle en effectieve oplossing van het probleem. Maar dat is niet alles! Na onderzoeken van de Ombudsman hebben de instellingen rekeningen en rente betaald, stukken openbaar gemaakt en uitleg gegeven, onrechtvaardige situaties rechtgezet en zich voor fouten verontschuldigd. Kortom, de instellingen en organen van de EU hebben hun best gedaan om hun bereidheid te tonen tot samenwerking met de Ombudsman ten behoeve van de burgers.

Mijn tweede prioriteit betrof het verder ontwikkelen van de betrekkingen met ombudsmannen in heel Europa ten behoeve van de bevordering van de rechtsstaat, behoorlijk bestuur en eerbiediging van de mensenrechten. Daarom heb ik mijn informatiebezoeken geïntensiveerd; toen ik op 1 mei alle tien de toetredingslanden had bezocht, heb ik voor het einde van het jaar ook nog bezoeken gebracht aan Roemenië, Nederland, Portugal en Frankrijk. Deze bezoeken hebben hun waarde zeker bewezen. Elk bezoek omvatte ontmoetingen met burgers en potentiële klagers om hen de rol van de Ombudsman uit te leggen, gedachtewisselingen met ambtenaren om het belang van buitengerechtelijke



rechtsmiddelen te onderstrepen en besprekingen met mijn collega-ombudsmannen om te bekijken hoe de burgerrechten het best kunnen worden verdedigd en bevorderd. Met het oog op de verdere promotie van het concept van de ombudsman reisde ik naar Turkije en naar Servië en Montenegro om advies te geven over de oprichting van een dergelijk orgaan in die landen. In totaal heb ik op mijn informatiereizen en bij andere bezoeken meer dan 30 lezingen en presentaties gegeven en meer dan 150 ontmoetingen gehad met ombudsmannen, ambtenaren en andere gesprekspartners.

De voorlichtingsbezoeken waren ook van essentieel belang voor de verwezenlijking van mijn derde prioriteit. Openbare lezingen, bijeenkomsten en media-interviews boden een veelvoud aan gelegenheden om de burgers te informeren over hun rechten en hen uit te leggen hoe ze daar het beste gebruik van kunnen maken. We hebben onze inspanningen om voorlichting te geven aan potentiële gebruikers van de diensten van de Ombudsman verder geïntensiveerd, waarbij we ons via seminars, bijeenkomsten en conferenties richtten op non-gouvernementele organisaties, Kamers van Koophandel, vakgroepen voor recht en openbaar bestuur in de academische wereld en andere belangengroepen. Onze verschillende publicaties, die in tot 25 talen verschenen, werden op grote schaal verspreid en elektronisch beschikbaar gesteld om bij te dragen tot een betere bekendheid van de Ombudsman in heel Europa.

Ik hoop dat het besluit van het Europees Parlement van 11 januari van dit jaar om mij te herverkiezen, een bewijs van steun voor deze activiteiten vormt. Meer in het algemeen zie ik de krachtige steun voor mijn kandidatuur van vrijwel alle politieke fracties als een tastbaar bewijs van de waardering die het Parlement voor deze instelling heeft. Deze algemene en partijgrenzen overschrijdende steun is van wezenlijk belang nu de instelling het tweede decennium van haar bestaan ingaat.

De komende jaren

Het kan niet worden ontkend dat wij ons in een kritiek stadium bevinden in de ontwikkeling van het Europa van de burgers. De grondwet, die naar ik hoop door de burgers en parlementen van de 25 lidstaten zal worden goedgekeurd, betekent op een groot aantal gebieden een grote stap voorwaarts. Als waarnemer bij de Europese Conventie die het ontwerp voor de grondwet heeft opgesteld, heb ik mij krachtig geweed om ervoor te zorgen dat de belangen van de burgers in het middelpunt van het debat staan. Het recht om een klacht in te dienen bij de Ombudsman is nu inderdaad prominent in de tekst aanwezig. Ook ben ik van mening dat een wettelijk verbindende burgerrechtenverklaring voor de burgers een van de belangrijkste positieve resultaten is.

Om gebruik te maken van de mogelijkheden die het Handvest biedt, is proactief handelen nodig om de burgers van die mogelijkheden bewust te maken en om de openbare instellingen op alle niveaus van de Unie aan te sporen en te helpen om de rechten en ambities van het Handvest tot norm voor hun handelen te maken. Het is met name aan de Ombudsman om meer bekendheid aan het Handvest te geven nu het debat over de grondwet in de hele Unie wordt geïntensiveerd. Ik heb aan mijn gesprekspartners bij de EU-instellingen en in de lidstaten reeds mijn bereidheid en intentie te kennen gegeven om deze taak uit te voeren. Ik zie dit als integraal onderdeel van drie uitdagingen waarmee de Ombudsman in de komende jaren te maken zal krijgen.

De eerste uitdaging is ervoor te zorgen dat de Europese burgerrechten op alle niveaus in de Unie worden gerespecteerd.

Wil dit werkelijkheid worden, dan moeten de burgers zich bewust worden van hun rechten. Als Europese Ombudsman zal ik blijven werken aan verbetering van de kwaliteit van de voorlichting over deze rechten aan burgers en potentiële klagers. De blijvende toename van het aantal door de Ombudsman ontvangen klachten en informatieverzoeken laat zien dat we ons op de goede weg bevinden, maar er moet nog veel meer worden gedaan.

Ook belangrijk in dit verband is dat de overheden op Europees, nationaal, regionaal en lokaal niveau in hun dagelijks werk de burgerrechten volledig naleven. Per slot van rekening is de tenuitvoerlegging van het Europees recht grotendeels de verantwoordelijkheid van de overheden in de lidstaten. Wanneer de overheden deze rechten niet volledig naleven, is voor de nationale en regionale ombudsmannen een sleutelrol weggelegd, des te meer wanneer het Handvest wettelijk bindend wordt. Ik ben voornemens de samenwerking met mijn collega's in de lidstaten verder



te intensiveren door mogelijkheden te verkennen voor gezamenlijke onderzoeken alsmede de haalbaarheid van een enkel telefoonnummer in de Unie voor iedereen die contact wil opnemen met het netwerk van ombudsmannen. Dit zou vooral nuttig kunnen zijn voor burgers die het recht van vrij verkeer en vrije vestiging in de Unie uitoefenen.

De tweede uitdaging is ervoor te zorgen dat de instellingen en organen van de EU bij al hun handelingen de hoogste bestuurlijke normen respecteren.

De toenemende bereidheid van de instellingen en organen van de EU om mij hun medewerking te verlenen bij het oplossen van klachten van burgers is een permanente bron van aanmoediging. Des te meer omdat de wijze waarop zij met die klachten omgaan een belangrijke indicator is van de mate waarin zij op de burger zijn georiënteerd. Hoe meer bereid een instelling is om klachten te regelen of door de Ombudsman voorgestelde minnelijke schikkingen te aanvaarden, hoe beter dat is voor alle betrokkenen. Om deze reden ben ik voornemens een uitgebreide analyse te maken van alle door de Ombudsman sinds de oprichting van de instelling bereikte minnelijke schikkingen, waarbij ik zal zoeken naar gemeenschappelijke kenmerken die zouden kunnen helpen bij het identificeren van andere klachten die tot dergelijke 'win-win'-resultaten zouden kunnen leiden.

Dit maakt deel uit van mijn inspanningen ter versterking van de rol van de Ombudsman als middel ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de Europese bestuursorganen. De Europese instellingen en organen kunnen van de klachten leren hoe ze hun dienstverlening kunnen verbeteren. Het resultaat hiervan is dat iedereen die op enig moment met een instelling in contact treedt – niet alleen diegenen die een klacht indienen – baat heeft bij het werk van de Ombudsman, terwijl daarnaast de instellingen in de toekomst met minder klachten te maken zullen krijgen. Ook ben ik van plan meer initiatiefonderzoeken te starten, om probleemgebieden te identificeren en beste praktijken te bevorderen.

Er waren in 2004 een paar gevallen waarin de reactie van de instelling op de onderzoeken van de Ombudsman beter had gekund. Ik heb mijn eerste speciaal verslag aan het Parlement doen toekomen nadat de Commissie had verzuimd een overtuigende verklaring te geven voor verschillen in de inschaling van persvoorlichters bij haar delegaties in derde landen, en een ontwerpaanbeveling om de relevante regels te herzien van de hand had gewezen. Een en ander volgde op een klacht over vermeende discriminatie op grond van nationaliteit. Ik hoop dat het Parlement bij het beoordelen van het werk van de Ombudsman over 2004 rekening zal houden met de zeer positieve medewerking waarvan de Commissie en de overige instellingen in de overgrote meerderheid van de zaken blijk hebben gegeven, en hen verder zal aanmoedigen deze medewerking in de toekomst in alle zaken aan de dag te leggen. Op deze wijze kunnen wij samen werken aan de bevordering van de hoogste bestuurlijke normen.

De derde uitdaging is te waarborgen dat de instelling van de Ombudsman de burger op een zo efficiënt en doeltreffend mogelijke manier ten dienste staat.

De Europese Ombudsman is de hoeder van behoorlijk bestuur. Wat dit betreft staat de Europese Code van Goed Administratief Gedrag hem als sleutelinstrument ter beschikking. En zoals het Europees Parlement bij de goedkeuring van de tekst in 2001 bepleitte, gebruikt de Ombudsman deze Code om te beoordelen of er sprake is van wanbeheer.

Niettegenstaande de positieve invloed van de Code blijf ik van mening dat een wet inzake behoorlijk bestuur die van toepassing is op alle Europese instellingen en organen, tal van voordelen zou hebben. Invoering van een dergelijke wet zou voor zowel de burgers als de ambtenaren het belang onderstrepen van de beginselen van de Code, en zou helpen bij het wegnemen van de verwarring die nu bestaat als gevolg van het naast elkaar bestaan van verschillende codes van goed administratief gedrag voor de meeste instellingen en organen. Ten slotte, en dat is het belangrijkste, zou de Code de verwezenlijking naderbij brengen van het grondrecht van burgers op behoorlijk bestuur zoals vastgesteld in artikel 41 van het Handvest (artikel II-101 van de Grondwet). Daarom blijf ik doorgaan met mijn inspanningen om de Europese Commissie aan te sporen zo spoedig mogelijk een voorstel in te dienen voor een wet ter bevordering van behoorlijk bestuur door de instellingen en organen van de Unie.



Conclusie

Ik zou mijn visie op de komende vijf jaar van het werk van de Europese Ombudsman als volgt willen samenvatten. Het is mijn ambitie dat alle burgers van de Unie de mogelijkheid krijgen zich volledig op de hoogte te stellen van hun rechten, en dat zij weten hoe ze ervoor kunnen zorgen dat hun EU-rechten volledig worden gerespecteerd. Deze doelstelling kan alleen worden verwezenlijkt door middel van nauwe samenwerking, zowel met de EU-instellingen, en dan met name het Europees Parlement, als met de nationale en regionale ombudsmannen in de lidstaten. Ik heb daar des te meer vertrouwen in, omdat ik weet dat ik kan bouwen op het enthousiasme en de toewijding van mijn medewerkers. Indachtig de grote verantwoordelijkheden die ik draag door de brede steun die ik recentelijk van het Parlement kreeg, zal ik die ambitie in het tweede decennium van het bestaan van de instelling graag tot een realiteit te maken, door de burgers van de EU te blijven dienen, plichtsgetrouw, dynamisch, doeltreffend, maar, het allerbelangrijkst, op een billijke en onpartijdige manier.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SAMENVATTING

Het tiende jaarverslag van de Europese Ombudsman aan het Europees Parlement geeft een overzicht van de activiteiten van de Ombudsman in 2004. Het is het tweede 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 een toelichting geeft op zijn toekomstige prioriteiten. 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 aandacht geschonken aan belangrijke nieuwe ontwikkelingen en 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 2004 door de Ombudsman genomen besluiten.

Hoofdstuk 3 bestaat uit een selectie van samenvattingen van die besluiten, ter illustratie van de veelheid aan onderwerpen en instellingen waarop de klachten en initiatiefonderzoeken betrekking hadden. Dit hoofdstuk bevat samenvattingen van alle in de thematische analyse van hoofdstuk 2 genoemde besluiten. De samenvattingen van besluiten inzake klachten zijn in de eerste plaats ingedeeld naar type bevinding of resultaat, en ook naar betrokken instelling of betrokken orgaan. Aan het eind van het hoofdstuk worden samenvattingen gegeven van besluiten naar aanleiding van initiatiefonderzoeken.

Hoofdstuk 4 gaat over de betrekkingen met andere instellingen 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 2004 plaatsvonden.

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 Europese 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 on-linecommunicatie.

Bijlage A bevat statistieken over de werkzaamheden van de Europese Ombudsman in 2004. 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.

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 die respect voor de mensenrechten, de rechtsstaat en de beginselen van behoorlijk bestuur omvat.

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 en burgers te benaderen om hen te informeren over hun rechten en over de wijze waarop zij die kunnen uitoefenen.

Het recht om een klacht in te dienen bij de Ombudsman is opgenomen in het Verdrag tot vaststelling van een Grondwet voor Europa, dat zich momenteel in het stadium van ratificatie door de EU-lidstaten bevindt.

Klachten en onderzoeken in 2004

Het totaal aantal in 2004 ontvangen klachten bedroeg 3 726. Dit is een toename van 53% ten opzichte van 2003. Van deze totale toename van 53% komt 51% voor rekening van klachten uit de 10 nieuwe lidstaten die op 1 mei 2004 tot de Unie toetraden. De resterende 49% wordt gevormd door een toename van het aantal klachten uit de 15 oude lidstaten en van elders in de wereld, het resultaat van een grotere bekendheid van de Europese Ombudsman in de EU en daarbuiten.

Voor het eerst werd meer dan de helft van de klachten in elektronische vorm opgestuurd, hetzij per e-mail hetzij door gebruik te maken van het klachtformulier op de website van de Ombudsman. De klachten werden in 3 536 gevallen rechtstreeks door individuele burgers ingediend, terwijl 190 klachten afkomstig waren van verenigingen of bedrijven.

In bijna 70% 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 advies te geven tot wie men zich kon wenden voor een snelle en effectieve oplossing van het probleem. In totaal werden in de loop van het jaar 351 nieuwe onderzoeken geopend, met inbegrip van acht onderzoeken op initiatief van de Ombudsman zelf.

De meeste klachten die tot een onderzoek leidden, waren tegen de Europese Commissie gericht (375 zaken of 69% van alle geopende onderzoeken). 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 58 klachten tegen het Bureau voor personeelsselectie van de Europese Gemeenschappen (EPSO), 48 tegen het Europees Parlement, en 22 tegen de Raad van de Europese Unie.

De belangrijkste typen vermeend wanbeheer waren gebrek aan transparantie, met inbegrip van weigering van informatie (127 zaken), discriminatie (106 zaken), vermijdbare vertraging (67 zaken), procedurefouten (52 zaken), oneerlijke behandeling of machtsmisbruik (38 zaken), 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 (37 zaken), nalatigheid (33 zaken), en juridische dwaling (26 zaken).

In het jaar 2004 zag de Ombudsman de grootste stijging ooit in het aantal aan hem gerichte informatieverzoeken. Meer dan 3 200 individuele verzoeken werden per e-mail ontvangen, vergeleken met ongeveer 2 000 in zowel 2003 als 2002.

Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

De Ombudsman sloot in 2004 251 zaken af. In 247 gevallen ging het om onderzoeken naar aanleiding van klachten en vier waren initiatiefonderzoeken. De bevindingen waren als volgt:



Geen wanbeheer

In 113 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 of verontschuldigen aanbiedt. Enkele voorbeelden:

- De Europese Commissie handelde snel en constructief om een fout te herstellen die haar ertoe had gebracht een voorlopig voorstel van een Duitse consultant af te wijzen omdat die de uiterste termijn voor indiening niet zou hebben gehaald. Het voorlopige voorstel werd geselecteerd en na tussenkomst van de Ombudsman kreeg de klager hetzelfde aantal dagen als andere indieners om zijn volledige voorstel uit te werken. (221/2004/GG)
- De Commissie gaf een nuttige uiteenzetting van het toepasselijke wettelijke kader in reactie op klachten van een Griekse verzekeringsmaatschappij volgens welke zij zou hebben verzuimd te zorgen voor correcte omzetting van bepaalde richtlijnen in de Griekse nationale wetgeving. De bestuursvoorzitter van de maatschappij dankte de Ombudsman voor diens onderzoek, waardoor zijn aandacht was gevestigd op mogelijkheden voor verdere stappen met betrekking tot de inhoudelijke kant van de zaak. (841/2003/(FA)OV)

Ook wanneer de Ombudsman geen wanbeheer vaststelt, kan hij aangeven hoe de instelling of het orgaan de kwaliteit van 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 bevestigde dat de Commissie, op grond van de uitzonderingen in haar regels voor de toegang tot documenten, terecht de toegang had geweigerd tot bepaalde stukken over de onderhandelingen in het kader van de Wereldhandelsorganisatie (WTO). Deze stukken waren opgevraagd door de milieuorganisatie „Friends of the Earth”. Gezien de verwachtingen van vele burgers omtrent meer openheid op dit belangrijke beleidsterrein spoorde de Ombudsman de Commissie echter aan om aanvullende mogelijkheden in overweging te nemen om deze onderhandelingen voor de burgers opener en transparanter te maken, en op die manier de toegang van het publiek tot de tussen de partijen uitgewisselde standpunten te vergemakkelijken. (1286/2003/JMA)
- In reactie op een bij de Ombudsman ingediende klacht legde het Europees Parlement aan een Spaanse burger uit waarom zijn sollicitatie voor een stage was afgewezen. Met het oog op de bevordering van hogere bestuurlijke normen merkte de Ombudsman op dat het Parlement zou kunnen overwegen meer specifieke informatie te geven over de criteria op basis waarvan sollicitaties voor stages worden beoordeeld. Hij stelde tevens voor dat het Parlement zou overwegen haar regels te herzien om duidelijk te maken dat de lijst van personen die een stageaanbod aanvaarden, een openbaar document is. (821/2003/JMA)
- De oprichter van een Duitse organisatie voor dierenrechten werd de toegang geweigerd tot delen van een inspectieverslag van het Voedsel- en Veterinair Bureau van de Commissie. Hoewel de Ombudsman het eens was met de beslissing van de Commissie om de toegang te weigeren, merkte hij op dat het nuttig zou zijn om niet-vertrouwelijke informatie zo veel als praktisch mogelijk gescheiden te houden van vertrouwelijke informatie. Hierdoor zou het volgens hem eenvoudiger worden gedeeltelijke toegang te verlenen. De Commissie bevestigde vervolgens dat haar regels met betrekking tot de toegang tot documenten inderdaad hadden geleid tot een duidelijker scheiding van vertrouwelijke en niet-vertrouwelijke stukken. (1304/2003/PB)

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 kunnen zijn. De samenwerking van de communautaire instellingen en organen is essentieel om tot 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 2004 werden 65 zaken na indiening van een klacht bij de Ombudsman door de instelling of het orgaan zelf geschikt. Het betrof onder meer de volgende zaken:

- De Commissie betaalde facturen van in totaal 17 437 euro uit aan een kleine Duitse onderneming, die zich tot de Ombudsman had gewend na zeven herinneringen aan de instelling te hebben gezonden. De Commissie gaf aan dat de vertraging te wijten was aan technische wijzigingen in de begrotingsprocedures en verzekerde dat de oprichting van een financiële eenheid ertoe had geleid dat de betrokken zaken inmiddels waren herbeoordeeld. Nadat de Ombudsman had aangegeven dat kleine en middelgrote bedrijven bij uitstek kwetsbaar zijn voor de gevolgen van vertragingen in de betaling, ging de Commissie tevens akkoord met betaling van rente. (435/2004/GG)
- Kort nadat de Ombudsman een onderzoek had geopend, liet het Parlement een Italiaanse politieagent toe tot een aanwervingsprocedure op het gebied van algemene beveiliging. De kandidaat had tot tweemaal toe contact opgenomen met het Parlement om bezwaar te maken tegen het besluit tot afwijzing van zijn sollicitatie, waarbij hij erop wees dat zijn ervaring van bijna vijf jaar aan de relevante criteria voldeed. Hij klaagde bij de Ombudsman, nadat het Parlement geen antwoord had gegeven. (1600/2003/ADB)

Indien de Ombudsman wanbeheer vaststelt, streeft hij er altijd naar een minnelijke schikking tot stand te brengen. 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 wettelijke aansprakelijkheid wordt erkend en zonder dat er een precedent wordt geschapen.

In 2004 werden twaalf minnelijke schikkingen voorgesteld. Vijf zaken werden afgesloten na totstandkoming van een minnelijke schikking (met inbegrip van twee zaken waarin het voorstel reeds in 2003 was gedaan). Eind 2004 waren elf voorstellen voor minnelijke schikkingen nog in behandeling. De in 2004 bereikte minnelijke schikkingen waren onder meer:

- Een zaak waarin de Commissie een klager toegang verleende tot de door hem behaalde resultaten op een rijexamen. De klager had gesolliciteerd naar een een hulpfunctionarispost als chauffeur bij de Commissie; nadat hem was medegedeeld dat hij voor het examen was gezakt, verzocht hij zonder succes om bekendmaking van zijn resultaten. De Ombudsman stelde vast dat de Commissie niet had aangegeven waarom de klager geen toegang zou mogen hebben tot de door hem behaalde resultaten. (1320/2003/ELB)
- Een zaak waarin de Commissie aan Corporate Observatory Europe, een Europese onderzoeks- en campagnegroep, een lijst van stukken ter beschikking stelde over de onderhandelingen in het kader van de Wereldhandelsorganisatie (WTO) met betrekking tot investeringen. De klager, van wie het eerste verzoek om openbaarmaking nogal algemeen was, verkreeg zo de informatie die hij nodig had om een specifiek verzoek te doen. (415/2003/TN)

Kritische opmerkingen, ontwerpaanbevelingen en speciale verslagen

Als geen minnelijke schikking kan worden bereikt, kan de Ombudsman de zaak sluiten met een kritische opmerking of een ontwerpaanbeveling doen.

Een kritische opmerking wordt normaliter gemaakt, indien de betrokken instelling niet meer in staat is het wanbeheer ongedaan te maken, het wanbeheer geen algemene implicaties blijkt te hebben en 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 geeft jegens de betrokken instelling of het betrokken orgaan aan wat deze verkeerd heeft gedaan, ten einde wanbeheer in de toekomst te helpen voorkomen. In 2004 maakte de Ombudsman 36 kritische opmerkingen, bijvoorbeeld:

- De Ombudsman bekritiseerde het verzuim van het Parlement om afdoende maatregelen te nemen om een effectieve naleving te bevorderen van de regels over roken in de gebouwen van het Parlement. Dit naar aanleiding van een klacht van een Deense ambtenaar bij het Parlement. De Ombudsman stelde dat het Parlement, gezien de mogelijk schadelijke gezondheidseffecten



van blootstelling aan rook, bijzondere aandacht aan deze kwestie moet schenken, ook al omdat er potentiële kwesties van wettelijke aansprakelijkheid mee gemoeid zijn. (260/2003/OV)

- De Ombudsman betreurde de houding van de Commissie in een zaak met betrekking tot de aanwerving van een Zweedse burger. De Commissie weigerde de indeling van de klager, die door de Ombudsman oneerlijk was bevonden, in heroverweging te nemen. Het feit dat de Commissie geen commentaar gaf op een vermeend intern misverstand over de beschikbaarheid van een functie, was niet verenigbaar met haar verplichtingen op grond van het Europese recht, zo voegde hij eraan toe. (1435/2002/GG)
- De Ombudsman bekritiseerde het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) omdat het zijn besluit om de correspondentie met sollicitanten in een algemeen vergelijkend onderzoek uitsluitend in het Engels, het Frans of het Duits te voeren, niet behoorlijk had gemotiveerd. De klager beweerde dat dit besluit in strijd was met het beginsel van gelijkheid van de officiële talen en werktalen zoals vervat in de relevante regelgeving. Aangezien het hier ging om een "actio popularis"-klacht, stelde de Ombudsman dat er geen aanleiding was te streven naar een minnelijke schikking. (2216/2003/MHZ)

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 wanbeheer voor de toekomst te voorkomen. In 2004 informeerde de Commissie de Ombudsman omtrent het door haar gegeven gevolg aan elf kritische opmerkingen, zoals:

- Aanbieden van verontschuldiging en verdere afhandeling van de zaak nadat de Ombudsman kritiek had geuit op het feit dat geen overtuigende uitleg werd gegeven over de reden waarom de Commissie gedurende bijna twee jaar niets had ondernomen. Dit naar aanleiding van twee klachten over door de Portugese regering gegeven overheidssteun, die volgens de klager door de Commissie niet behoorlijk waren behandeld. (2185/2002/IP)
- Mededeling dat werd betreurd dat niet op toereikende en ondubbelzinnige wijze schriftelijk was ingegaan op de verwachtingen van een klager; bevestiging dat haar beginselen van behoorlijk bestuur sindsdien duidelijker waren omschreven. De Ombudsman had de Commissie bekritiseerd, omdat zij weigerde kosten te vergoeden (geschat op 170 000 euro) voor de door een Nederlands instituut verleende secretariële diensten. (1986/2002/OV)

Indien het wanbeheer een bijzonder ernstig karakter heeft of algemene implicaties heeft, of indien de betrokken instelling nog in staat is het geval van wanbeheer ongedaan te maken, doet de Ombudsman normaliter een ontwerpaanbeveling. De betrokken instelling of het betrokken orgaan dient de Ombudsman binnen een termijn van drie maanden een omstandig advies te doen toekomen.

In 2004 werden 17 ontwerpaanbevelingen opgesteld. Daarnaast leidden vijf ontwerpaanbevelingen uit 2003 tot besluiten in 2004. Zeven zaken werden in de loop van het jaar afgesloten nadat een ontwerpaanbeveling door de instelling was aanvaard. Eén zaak leidde tot een speciaal verslag aan het Europees Parlement. Vijf zaken werden om andere redenen afgesloten. Eind 2004 waren negen ontwerpaanbevelingen nog in behandeling. Onder andere de volgende ontwerpaanbevelingen werden in 2004 aanvaard:

- Het Europees Bureau voor Fraudebestrijding (OLAF) gaf een uitvoerige uitleg in reactie op de oproep van de Ombudsman om zijn onderzoek in de zogenaamde „Blue Dragon“-zaak te herzien. Het onderzoek van de Ombudsman had een aantal zaken aan het licht gebracht die aanleiding waren voor twijfels aan de juistheid van het onderzoek van OLAF naar een aantal door de directeurs van het bedrijf Blue Dragon geuite beschuldigingen. Gezien de door OLAF verstrekte informatie over een lopend onderzoek van de Commissie achtte de Ombudsman het redelijk dat OLAF haar eigen onderzoek niet zou heropenen. (1769/2002/(IJH)ELB)
- De Commissie kende een schadeloosstelling van 21 000 euro toe - op ex *gratia*-basis - aan een klein bedrijf uit het Verenigd Koninkrijk, nadat de Ombudsman had vastgesteld dat zij



het bedrijf onvoldoende tijd had gegund voor het opstellen van een voorstel in het kader van een onderzoeks- en ontwikkelingscontract. Dit had er uiteindelijk toe geleid dat het voorstel ongeschikt werd bevonden, omdat het een fout bevatte. De Commissie benadrukte dat zij eraan hechtte kleine en middelgrote bedrijven niet te benadelen en erkende dat bijzondere omstandigheden het voor de klager moeilijk hadden gemaakt het contract goed uit te voeren. (1878/2002/GG)

- OLAF overlegde drie stukken aan een klaagster en legde uit dat de andere stukken waarom zij had gevraagd, niet bestonden, dit na interventie van de Ombudsman. De klaagster, een ambtenaar die bij het Transuraneninstituut (ITU) te Karlsruhe had gewerkt, had de stukken opgevraagd in het kader van een onderzoek naar haar beschuldigingen omtrent ernstige onregelmatigheden bij de werkzaamheden van het ITU. (220/2004/GG)

Indien een communautaire instelling of orgaan 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 2004 werd één speciaal verslag opgesteld:

- De Ombudsman diende een speciaal verslag bij het Parlement in, nadat de Commissie had verzuimd een samenhangende en overtuigende verklaring te geven voor verschillen in de inschaling van persvoorlichters bij haar delegaties in derde landen, en een ontwerpaanbeveling tot herziening van haar regels met betrekking tot de indeling van deze functies van de hand had gewezen. Een Pakistaanse burger, werkzaam als pers- en publieksvoorlichter bij de delegatie van de Commissie te Islamabad, beweerde dat hij door zijn indeling in een lagere groep op grond van zijn nationaliteit was gediscrimineerd. (OI/2/2003/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 2004 werden acht van dergelijke initiatiefonderzoeken geopend, met inbegrip van zes onderzoeken op grond van klachten die vóór 1 mei waren ingediend door burgers van de landen die op die datum tot de Unie toetraden. Vier van deze onderzoeken werden nog in de loop van het jaar gesloten. De Ombudsman kan zijn initiatiefbevoegdheid ook gebruiken om kennelijk stelselmatig optredende problemen binnen de instellingen aan te pakken. In het afgelopen jaar werden twee van dergelijke initiatiefonderzoeken met positieve resultaten afgesloten, namelijk:

- De Commissie nam maatregelen ter verbetering van het bestuur van de Europese scholen om de ernstigste operationele tekortkomingen te identificeren en aan te pakken. De Ombudsman verwelkomde de reactie op zijn onderzoek met betrekking tot het behoorlijk bestuur van de scholen en vooral haar bereidheid tot samenwerking met de ouders. Hij moedigde de Commissie verder aan te proberen ervoor te zorgen dat de scholen zelf onderkennen dat het één van hun kerntaken is om ouders mondiger te maken en hun vertrouwen te winnen. De Ombudsman opende dit onderzoek na een reeks van klachten waarbij gevoelens van frustratie en machteloosheid werden geuit door de ouders van kinderen die deze scholen bezochten. (OI/5/2003/IJH)
- De Commissie stemde na een initiatiefonderzoek in met de invoering van een interne klachtenprocedure voor gedetacheerde nationale deskundigen. Nadat de Ombudsman had aangegeven dat de Commissie geen duidelijk tijdschema voor de maatregel had vastgesteld, liet de Commissie weten dat de klachtenprocedure uiterlijk in maart 2005 kon worden ingevoerd. Gedetacheerde nationale deskundigen zijn nationale of internationale ambtenaren of in de particuliere sector werkzame personen die tijdelijk voor een Europese instelling werken. De



Ombudsman opende het onderzoek nadat hij erop werd gewezen dat deze deskundigen mogelijk geen toegang hebben tot een interne klachtenprocedure. (OI/1/2003/ELB)

Nadere analyse

In het laatste gedeelte van hoofdstuk 2 van het jaarverslag worden deze en andere zaken behandeld vanuit de volgende thematische gezichtspunten: toegang tot documenten en gegevensbescherming, de Commissie als "hoedster van het Verdrag", contracten en subsidies en aanwervings- en personeelskwesties. Omdat bijna 70% van de onderzoeken van de Ombudsman betrekking heeft op de Commissie, wordt dit gedeelte afgesloten met een evaluatie van de betrekkingen van de Commissie met de Ombudsman en de klagers, zoals weerspiegeld in de in 2004 genomen besluiten en in de reacties van de Commissie op aanvullende opmerkingen en kritische opmerkingen in dat jaar. De Ombudsman vraagt de aandacht van het Parlement voor een aantal zaken waar de Commissie positiever had kunnen reageren, en zou initiatieven van het Parlement verwelkomen die kunnen bevorderen dat de Commissie in de toekomst in alle gevallen de medewerking verleent waarvan zij in 2004 in de overgrote meerderheid van de zaken blijk gaf.

Hoofdstuk 3 van het verslag bevat samenvattingen van 59 van de in totaal 251 besluiten waarmee in 2004 zaken werden afgesloten. Deze samenvattingen weerspiegelen de diversiteit van onderwerpen en instellingen waarop de onderzoeken van de Ombudsman en de verschillende soorten bevindingen betrekking hadden. De betrokken zaken zijn uitgekozen, omdat ze nieuwe wettelijke bevindingen bevatten, nieuwe gegevens over de bevoegdheid of de procedures van de Ombudsman of feitelijke bevindingen die ook in algemene zin belangrijk of interessant zijn.

Alle door de Ombudsman na onderzoek genomen besluiten, met uitzondering van enkele vertrouwelijke zaken die niet afdoende konden worden geanonimiseerd, worden op de website van de Ombudsman (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) gepubliceerd 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 van cruciaal belang om positieve resultaten voor de burgers te kunnen bereiken. Deze samenwerking heeft de vorm van regelmatige bijeenkomsten en gezamenlijke activiteiten, tijdens welke de Ombudsman en zijn gesprekspartners meer inzicht krijgen in elkaars werk, in kaart brengen hoe de rechten van de burgers het best kunnen worden verdedigd en bevorderd en hoe terreinen voor toekomstige samenwerking kunnen worden geïdentificeerd.

De Ombudsman had in 2004 bij meer dan 30 gelegenheden ontmoetingen met parlementsleden en ambtenaren van de instellingen en organen. Bij deze evenementen werden presentaties gegeven over het werk van de Ombudsman, waarin hij informatie gaf over de beste manier om met klachten om te gaan en over mogelijkheden om de procedures te verbeteren. Dergelijke activiteiten, die ook weer voorbeelden zijn van de proactieve aspecten van het werk van de Ombudsman, maken deel uit van de dubbelrol van de instelling als extern controlemechanisme en als instrument ter verbetering van de kwaliteit van het bestuur. Er werden initiatieven besproken voor een verbetering van de interinstitutionele samenwerking, vooral waar het erom gaat te waarborgen dat iedereen die eventueel reden heeft om bij de Ombudsman te klagen, ook informatie krijgt over de manier waarop dat kan. Ook vonden bijeenkomsten plaats waar werd gesproken over de prioriteiten van de Ombudsman en over de middelen die noodzakelijk zijn om deze prioriteiten te realiseren, met bijzondere nadruk op de begroting van de instelling.

De Ombudsman brengt jaarlijks verslag uit aan het Europees Parlement en houdt de parlementsleden geregeld op de hoogte van zijn werkzaamheden door hen het hele jaar door exemplaren van zijn publicaties toe te zenden. In 2004 werden acht publicaties aan de leden van het EP aangeboden. Daarnaast bestaat er een vruchtbare werkrelatie tussen de Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Parlement, inclusief waar nodig de wederzijdse overdracht van zaken, om de Europese burgers op een zo doeltreffend mogelijke manier ten dienste te kunnen staan. Ook informeert de Ombudsman klagers die een wijziging in het Europese recht of beleid wensen, over



de mogelijkheid om een verzoekschrift aan het Parlement te richten. Het verslag-DE ROSSA over het *Jaarverslag 2003* van de Ombudsman bevatte een voorstel om genoemde commissie volwaardig lid van het Europese netwerk van ombudsmannen te maken. De Ombudsman verwelkomde dit voorstel en nam maatregelen ten behoeve van een spoedige tenuitvoerlegging daarvan.

Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen

Een nauwe samenwerking met zijn collega's op nationaal, regionaal en lokaal niveau is voor de Europese Ombudsman een kernprioriteit. Deze samenwerking helpt hem ervoor te zorgen dat de klachten van burgers snel en doeltreffend worden behandeld. Ook is zij 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.

Netwerk

Het Europese netwerk van ombudsmannen, dat zich gestaag heeft ontwikkeld tot een krachtig samenwerkingsinstrument, is voor de Europese Ombudsman van bijzonder groot belang. Het netwerk bestaat momenteel uit bijna 90 bureaus in 29 landen en is binnen de Unie actief op nationaal en regionaal niveau, en in de kandidaat-lidstaten, Noorwegen en IJsland op nationaal niveau. Er bestaat een doeltreffend mechanisme voor samenwerking inzake de afhandeling van zaken. 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. De Europese Ombudsman draagt deze zaken waar mogelijk rechtstreeks over aan nationale en regionale ombudsmannen of geeft de klager een passend advies. In 2004 adviseerde de Ombudsman 906 klagers om zich tot een nationale of regionale ombudsman te wenden en droeg hij 54 klachten rechtstreeks over aan de bevoegde ombudsman. De ombudsmannen van het netwerk kunnen ook een nuttige bijdrage leveren aan de voorlichting van burgers over hun rechten uit hoofde van de EU-wetgeving en over de manier waarop zij die rechten kunnen uitoefenen en verdedigen.

Desgewenst verleent de Europese Ombudsman tevens assistentie bij de onderzoeken van nationale en regionale ombudsmannen, door vragen over het Europese recht te beantwoorden of die vragen ter beantwoording door te geleiden naar de geschikte instelling of het geschikte orgaan van de Unie. In 2004 werden vragen ontvangen van de regionale ombudsman van Veneto (Italië), de Ierse Ombudsman en de Ombudsman van Cyprus.

Het netwerk is evenzeer actief op het gebied van uitwisseling van ervaringen en beste praktijken. Dit gebeurt via seminars en bijeenkomsten, een periodieke nieuwsbrief, een elektronisch discussieforum en een dagelijkse elektronische nieuwsdienst. In 2004 begonnen ook de serieuze voorbereidingen voor het vijfde seminar van nationale ombudsmannen in de EU-lidstaten en kandidaat-lidstaten; er vonden drie ontmoetingen plaats tussen de Europese Ombudsman en zijn Nederlandse collega, de heer Roel FERNHOUT, om ervoor te zorgen dat dit seminar, dat in september 2005 in Den Haag plaatsvindt, een groot succes zal worden. Ook in 2004 bleef de *European Ombudsmen - Newsletter* een uiterst waardevol instrument voor de uitwisseling van informatie over het EU-recht en over beste praktijken. In de in april en oktober verschenen uitgaven werden onderwerpen behandeld als de nieuwe Grondwet voor Europa en de implicaties ervan voor ombudsmannen, de problemen van personen die hun recht op vrij verkeer willen uitoefenen en de hindernissen waarmee mensen met handicaps worden geconfronteerd. Het elektronische discussieforum (voor documenten en discussie) van de Ombudsman ging in 2004 ook echt goed van start, zodat bureaus informatie kunnen uitwisselen door vragen en antwoorden te plaatsen. Diverse belangrijke discussies werden gestart over kwesties uiteenlopend van de televisieberichtgeving over de ombudsmannen tot de rechten van ombudsmannen om gevangenen te bezoeken; de meeste nationale kantoren droegen wel tot een of meer van deze discussies bij. De elektronische nieuwsdienst van de Ombudsman - *Ombudsman Daily News* - verscheen iedere werkdag, met artikelen, persberichten en aankondigingen van bureaus uit alle landen waar het netwerk actief is.

De samenwerking binnen het netwerk werd in 2004 verder geïntensiveerd als uitvloeisel van de informatiebezoeken die de Ombudsman bracht aan lidstaten en kandidaat-lidstaten. Ombudsmannen



in heel Europa leverden onschatbare bijdragen aan de organisatie van deze bezoeken, die systematisch de gelegenheid boden voor diepgaande ontmoetingen tussen de ombudsmannen, op zoek naar nieuwe samenwerkingsvormen ten behoeve van de burgers. Tegen het einde van 2004 had de Ombudsman alle 25 lidstaten bezocht sinds hij in april 2003 zijn functie aanvaardde.

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 Europese netwerk van ombudsmannen. Als actief lid van een groot aantal ombudsmanorganisaties nam hij deel aan conferenties en seminars in Europa en daarbuiten, met inbegrip van de achtste wereldconferentie van het Internationaal Ombudsman Instituut (IOI) te Quebec in Canada. Hij hechtte eraan aanwezig te zijn bij door nationale en regionale ombudsmannen georganiseerde evenementen of zorgde ervoor dat zijn bureau bij die evenementen was vertegenwoordigd. Binnen het kader van zijn werkzaamheden ter bevordering van de rechtsstaat, eerbiediging van mensenrechten en behoorlijk bestuur was de Ombudsman in 2004 aanwezig bij een aantal activiteiten met het oog op de oprichting van nieuwe ombudsmanorganen, met name in Turkije en in Servië en Montenegro. Mede met het oog hierop stelde de Ombudsman de *European Ombudsmen - Newsletter*, het elektronische discussieforum en de dagelijkse nieuwsdienst ook dit jaar ter beschikking van het bredere ledenbestand van de Europese afdeling van het IOI.

Communicatieactiviteiten

De inspanningen van de Ombudsman die zich richten op een constructieve samenwerking met de instellingen en organen van de EU en met zijn collega-ombudsmannen hebben vooral tot doel te zorgen voor een zo goed mogelijke dienstverlening aan de burgers. Essentieel voor de verwezenlijking van deze doelstelling is de bevordering van de kennis van de burgers over hun rechten, en met name over hun recht om bij de Ombudsman klachten in te dienen. Wat dit betreft werd ook dit jaar veel werk verzet.

De Ombudsman bracht in 2004 nog meer informatiebezoeken aan de lidstaten en de toetredingslanden en kandidaat-lidstaten. Tijdens elk van deze bezoeken ontmoette de Ombudsman burgers, potentiële klagers, bestuurders, leden van de rechterlijke macht en leidinggevende politieke vertegenwoordigers. Deze bezoeken bleken een uitstekend middel om de bekendheid van burgers met hun rechten te vergroten. Daarnaast hebben ze geholpen de zichtbaarheid van het werk van de Ombudsman te vergroten bij vooraanstaande leden van de rechterlijke, wetgevende en uitvoerende macht op nationaal en regionaal niveau, en nog meer inhoud gegeven aan de reeds zeer waardevolle samenwerking van de Ombudsman met zijn collega's in de lidstaten en de kandidaat-lidstaten. De steun van de ombudsmanbureaus in de desbetreffende landen, de bureaus van het Europees Parlement en de vertegenwoordigingen en delegaties van de Europese Commissie leverden een zeer belangrijke bijdrage aan het welslagen van deze bezoeken.

Naast de activiteiten in het kader van de informatiebezoeken hielden de Ombudsman en zijn medewerkers in de loop van het jaar toespraken voor meer dan 70 conferenties, bijeenkomsten en groepen in geheel Europa, waarbij zaken werden aangevoerd als de inspanningen van de EU om de burgers te bereiken, de Grondwet voor Europa en de rechten van mensen met handicaps. Deze bijeenkomsten hebben geholpen de bekendheid van het werk van de Ombudsman te vergroten bij zowel potentiële klagers als geïnteresseerde burgers.

Ook de media-activiteiten werden in 2004 geïntensiveerd; gemiddeld werd iedere elf dagen een persbericht uitgegeven. De Ombudsman gaf meer dan 40 interviews aan journalisten van schrijvende pers, radio en televisie en elektronische media, zowel in Straatsburg en Brussel als op zijn informatiebezoeken. Ook presenteerde hij zijn werk en beantwoordde hij vragen op persconferenties, briefings, vergaderingen en werklunches.

Materiaal over het werk van de Ombudsman werd gedurende het hele jaar op grote schaal verspreid, met name op de in mei door het Europees Parlement georganiseerde open dagen. De open dag in Brussel op 1 mei werd aangegrepen om de nieuwe brochure *De Europese Ombudsman - In het*



kort in 24 talen te introduceren; ook het klachtformulier met de bijbehorende brochure was kort na de uitbreiding in alle Verdragstalen beschikbaar. Het jaarverslag van de Ombudsman werd voor het eerst in 20 talen gepubliceerd, terwijl een meer gebruikersvriendelijke publicatie onder de titel *Samenvatting en statistieken* het verslag breder toegankelijk maakte.

Al deze publicaties verschenen ook op de website van de Ombudsman, samen met de besluiten, persberichten, statistieken en gegevens over zijn communicatieactiviteiten die ook regelmatig op de site werden geplaatst. De website (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) onderging dit jaar in taalkundig opzicht een transformatie: de startpagina's en navigatiepagina's op de site, eerder in elf talen beschikbaar, kwamen nu in nog eens tien nieuwe talen beschikbaar, te weten de negen talen van de nieuwe EU-lidstaten en het Iers.

Vorbereidingen voor de tiende verjaardag

Met het oog op de tiende verjaardag van de instelling in 2005 organiseerde de Ombudsman in Straatsburg een workshop voor personen die een belangrijke rol hebben gespeeld bij de oprichting. Deze „oprichtersworkshop” gaf aanleiding tot geanimeerde discussies, die waardevolle informatie opleverden over de oorsprong, de oprichting en de ontwikkeling van het orgaan. In 2005 zal naar verwachting ter gelegenheid van de tiende verjaardag een jubileumuitgave worden gepubliceerd, geïnspireerd op de bevindingen van de „oprichtersworkshop”.

Interne ontwikkelingen

In de eerste vier maanden van 2004 bouwde de Ombudsman voort op het werk dat in de afgelopen jaren was verricht om het bureau voor te bereiden op de uitbreiding. Krachtige inspanningen leidden ertoe dat de instelling klaar was om meteen vanaf 1 mei klachten van burgers uit 25 lidstaten in 21 Verdragstalen te kunnen behandelen.

Het aantal posten in het organisatieschema van de Ombudsman steeg van 31 in 2003 tot 38 in 2004, als voorzien in het door het Parlement in 2002 vastgestelde meerjarig begrotingsplan. Dit plan voorzag in een geleidelijke invoering van nieuwe posten in 2003-2005 in verband met de uitbreiding. Een uitbreiding tot 51 posten is voorzien in de begroting voor 2005, die in december 2004 door de begrotingsautoriteiten is vastgesteld.

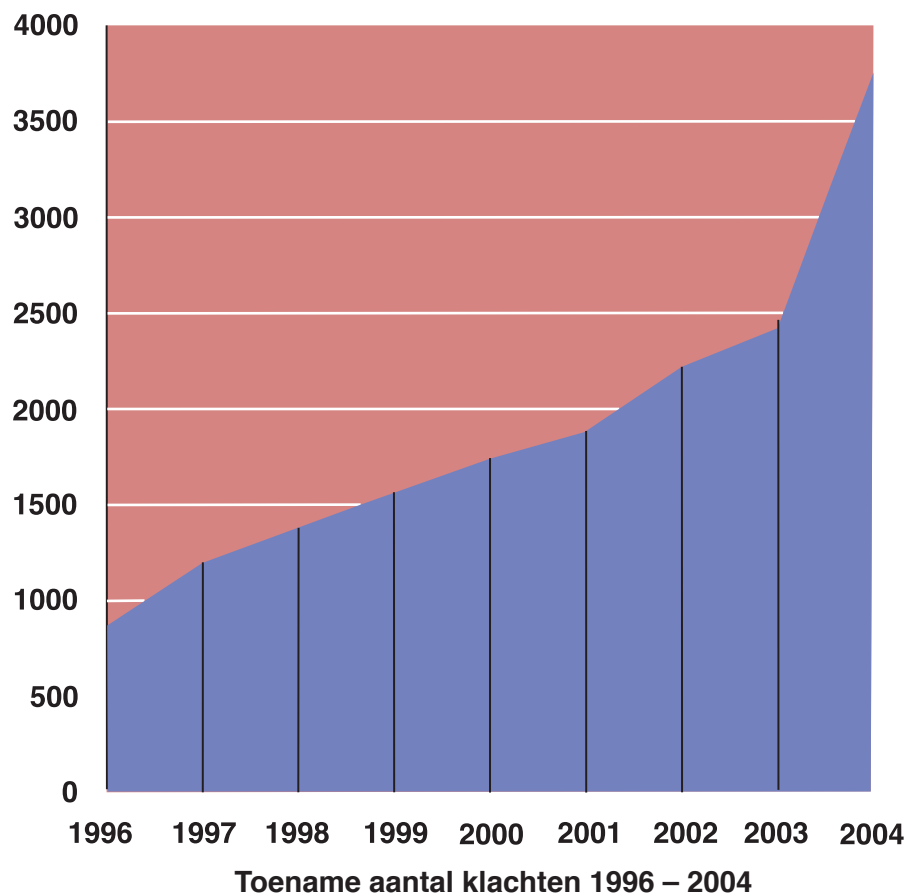
De nieuwe klachtendatabase van de Ombudsman is het afgelopen jaar volledig operationeel geworden; ook hierdoor kon het kantoor met succes de uitdagingen tegemoet treden waarvoor het zich als gevolg van de ongekennde stijging van zowel het aantal klachten als het aantal gebruikte talen gesteld zag. In combinatie met een betere inzet van personeel en een verdere verbetering van de IT-infrastructuur op het bureau hebben deze initiatieven in 2004 een betere dienstverlening aan de burgers mogelijk gemaakt.



STATISTIEKEN

1 IN 2004 BEHANDELDE ZAKEN

1.1	TOTAAL AANTAL ZAKEN IN 2004	4 048
	– onderzoeken die op 31.12.2003 niet waren afgesloten	183 ¹
	– klachten in afwachting van besluit over ontvankelijkheid op 31.12.2003.....	131
	– in 2004 ontvangen klachten	3 726
	– initiatiefonderzoeken van de Europese Ombudsman.....	8



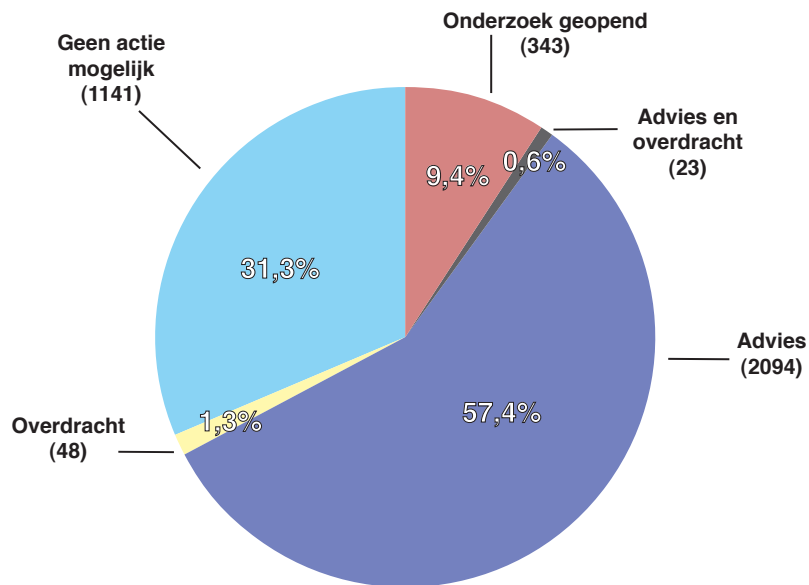
¹ Waarvan vier onderzoeken op eigen initiatief van de Europese Ombudsman en 179 onderzoeken naar aanleiding van klachten.



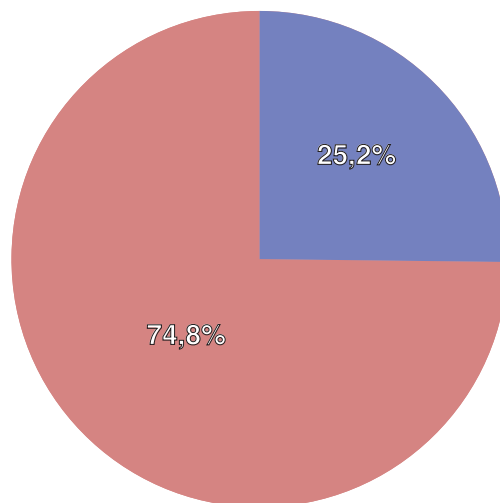
1.2 BEOORDELING VAN ONTVANKELIJKHEID/NIET-ONTVANKELIJKHEID AFGEROND 94,6%

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

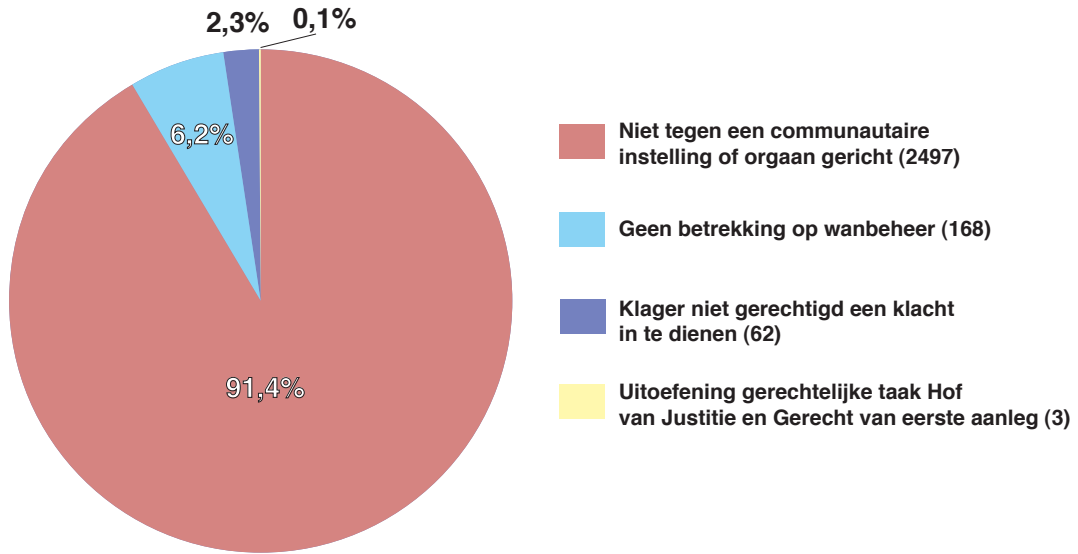


■ Binnen het mandaat (919)

■ Buiten het mandaat (2730)

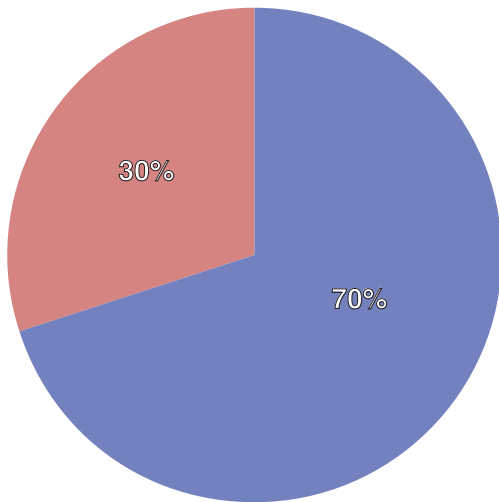


BUITEN HET MANDAAT



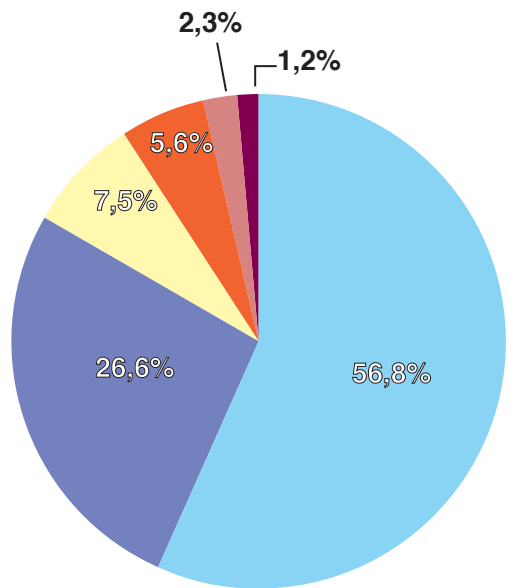
BINNEN HET MANDAAT

Ontvankelijke klachten



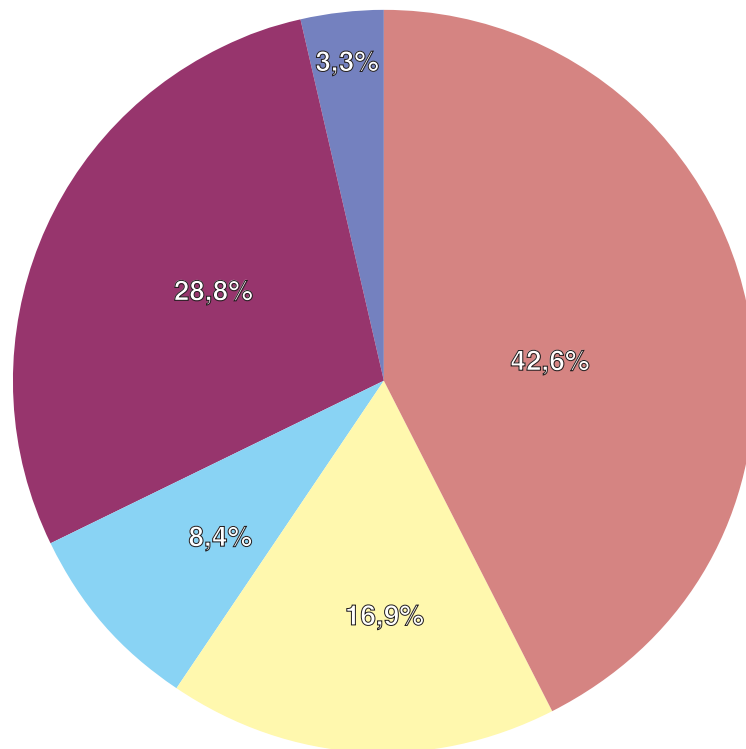
- Onderzoek gestart (343)
- Geen of onvoldoende grond voor onderzoek (147)


Niet-ontvankelijke klachten



- Geen voorafgaande administratieve stappen (243)
- Indiener/onderwerp niet geïdentificeerd (114)
- Interne mogelijkheden niet uitgeput in personeelskwesties (32)
- In behandeling bij of reeds opgelost door een rechtbank (24)
- Uiterste termijn overschreden (10)
- Beweerde feiten zijn of waren voorwerp van gerechtelijke procedure (5)

2 DOORVERWIJZINGEN EN ADVIEZEN



 **Advies zich tot een ombudsman te wenden of verzoekschrift bij een regionaal of nationaal parlement in te dienen (906)**

 **Advies zich tot de Europese Commissie te wenden (359)**

 **Advies verzoekschrift bij Europees Parlement in te dienen (179)**

 **Advies zich tot andere instanties te wenden (613)**

 **Doorverwijzingen (71)**

Naar het Europees Parlement (13)

Naar de Europese Commissie (4)

Naar een nationale of regionale ombudsman (54)

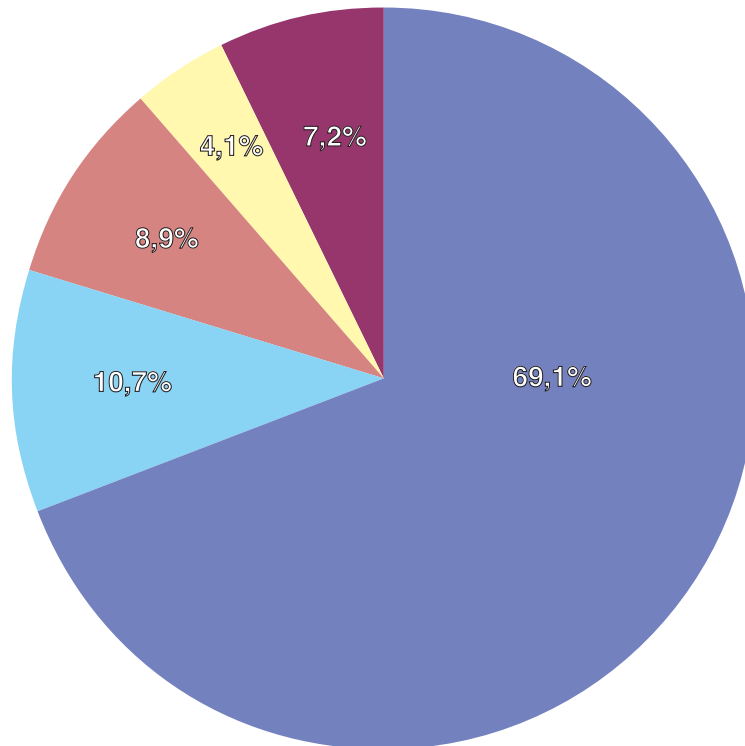


3 IN 2004 BEHANDELDE ONDERZOEKEN 534

In 2004 behandelde de Europese Ombudsman 534 onderzoeken, waarvan er 351 (waarvan acht op eigen initiatief) in 2004 waren ingesteld en 183 niet op 31.12.2003 waren afgesloten.

3.1 INSTELLINGEN EN ORGANEN ONDERWORPEN AAN ONDERZOEKEN

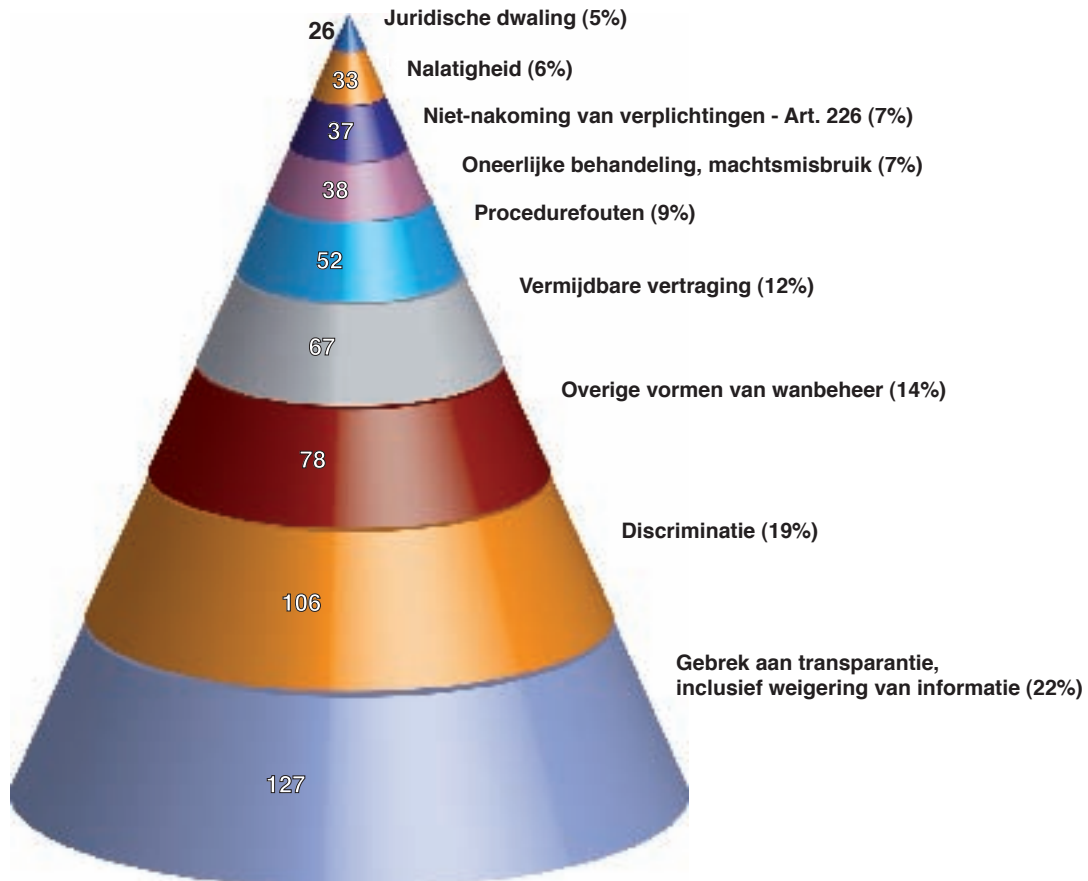
(In sommige zaken waren twee of meer instellingen of organen bij het onderzoek betrokken)



 Europese Commissie (375)	
 Bureau voor personeelsselectie van de Europese Gemeenschappen (58)	
 Europees Parlement (48)	
 Raad van de Europese Unie (22)	
 Overige (39):	
Europese Investeringsbank	(7)
Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF)	(5)
Comité van de Regio's van de Europese Unie	(5)
Europese Centrale Bank	(4)
Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen	(3)
Europese Rekenkamer	(3)
Economisch en Sociaal Comité van de Europese Gemeenschappen	(3)
Europees Waarnemingscentrum voor racisme en vreemdelingenhaat	(2)
Europese Autoriteit voor voedselveiligheid	(1)
Politiemissie van de Europese Unie in Bosnië-Herzegovina	(1)
Eurojust	(1)
Europol	(1)
Bureau voor officiële publicaties der Europese Gemeenschappen	(1)
Europees Universitair Instituut	(1)
Europees Milieuagentschap	(1)

3.2 AARD VAN HET VERMEENDE WANBEHEER

(In enkele gevallen is er sprake van twee soorten wanbeheer)



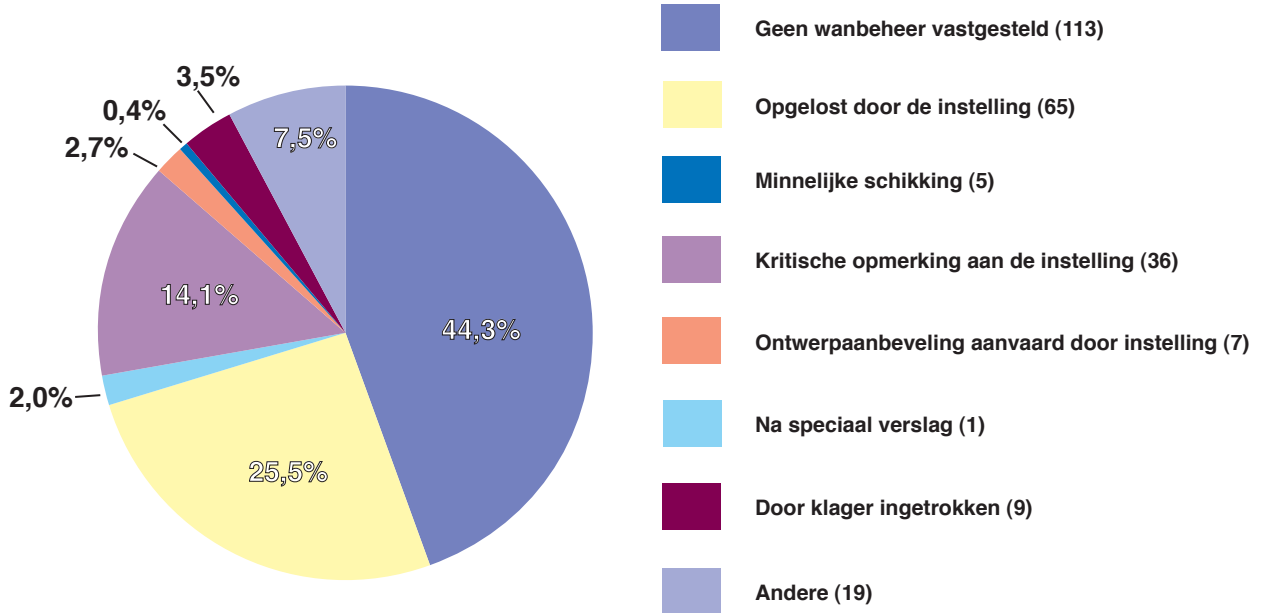
3.3 IN 2004 GEDANE VOORSTELLEN TOT MINNELIJKE SCHIKKING EN ONTWERPAANBEVELINGEN EN SPECIALE VERSLAGEN

- voorstellen tot minnelijke schikkingen	12
- ontwerpaanbevelingen	17
- speciale verslagen	1



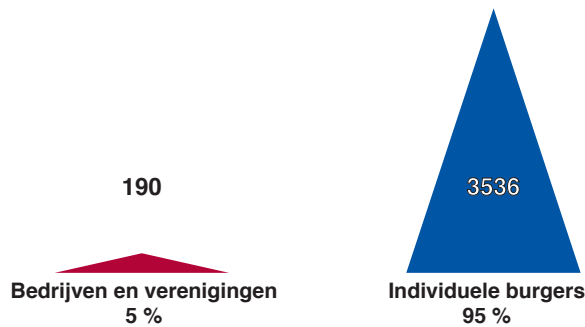
3.4 MET EEN GEMOTIVEERD BESLUIT AFGESLOTEN ONDERZOEKEN..... 251²

(Een onderzoek kan om één of meer van de volgende redenen worden afgesloten)



4 BRON VAN DE IN 2004 GEREGISTREERDE KLACHTEN

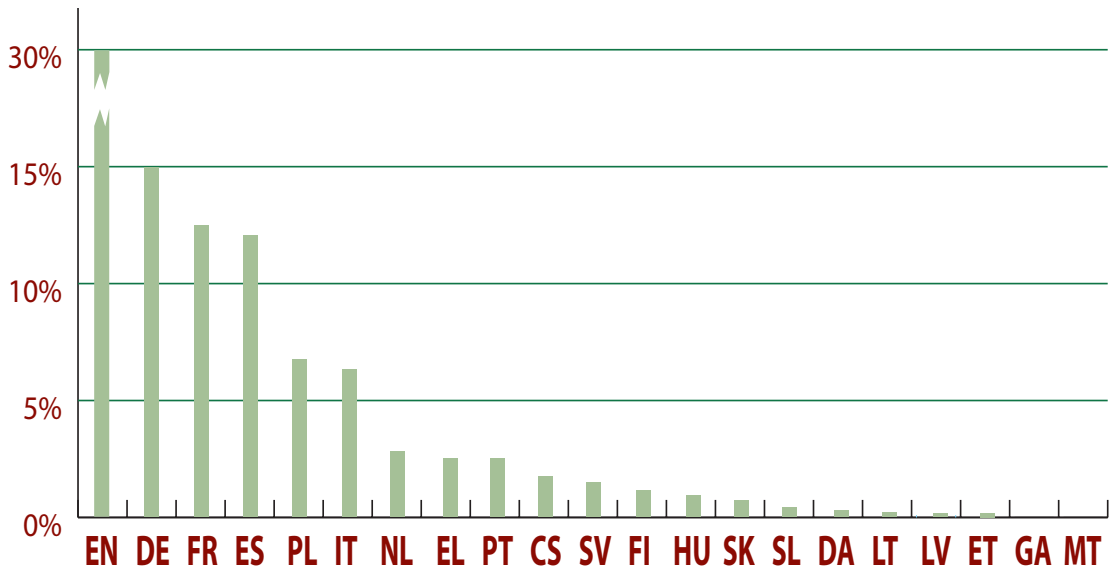
4.1 HERKOMST VAN DE KLACHTEN



² Waarvan vier onderzoeken op eigen initiatief van de Ombudsman.



4.2 VERDELING VAN DE KLACHTEN NAAR TAAL



4.3 HERKOMST VAN KLACHTEN NAAR LAND

Land	Aantal klachten	% van het aantal klachten	% van de EU-bevolking	Relatieve frequentie ³
Malta	38	1,0	0,1	11,7
Luxemburg	40	1,1	0,1	10,9
Cyprus	59	1,6	0,2	10,0
België	268	7,2	2,3	3,2
Slovenië	38	1,0	0,4	2,3
Finland	73	2,0	1,1	1,7
Ierland	53	1,4	0,9	1,6
Griekenland	129	3,5	2,4	1,4
Spanje	482	12,9	9,2	1,4
Portugal	116	3,1	2,3	1,4
Slowakije	52	1,4	1,2	1,2
Tsjechische Republiek	98	2,6	2,2	1,2
Zweden	84	2,3	2,0	1,2
Oostenrijk	69	1,9	1,8	1,1
Polen	285	7,6	8,3	0,9
Denemarken	32	0,9	1,2	0,7
Duitsland	464	12,4	18,0	0,7
Nederland	88	2,4	3,5	0,7
Hongarije	53	1,4	2,2	0,6
Litouwen	18	0,5	0,8	0,6
Estland	7	0,2	0,3	0,6
Frankrijk	303	8,1	13,5	0,6
Italië	269	7,2	12,6	0,6
Letland	9	0,2	0,5	0,5
Verenigd Koninkrijk	195	5,2	13,0	0,4
Overige	404	10,9		

3

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
67001 Strasbourg Cedex
Frankrijk

TELEFONISCH

+33 3 88 17 23 13

PER FAX

+33 3 88 17 90 62

PER E-MAIL

euro-ombudsman@europarl.eu.int

WEBSITE

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

VERKOOP EN ABONNEMENTEN

De publicaties van het Publicatiebureau waarvoor een vergoeding wordt gevraagd, zijn verkrijgbaar bij zijn over de hele wereld verspreide verkoopkantoren.

Plaats een bestelling bij een van deze kantoren, waarvan de lijst te raadplegen is:

- op de internetsite van het Bureau (<http://publications.eu.int>),
- via het Bureau zelf met een verzoek om toezending van de lijst op het faxnummer (352) 2929-42758.



Publicatiebureau

Publications.eu.int

ISBN 92-95022-72-6



9 789295 022720