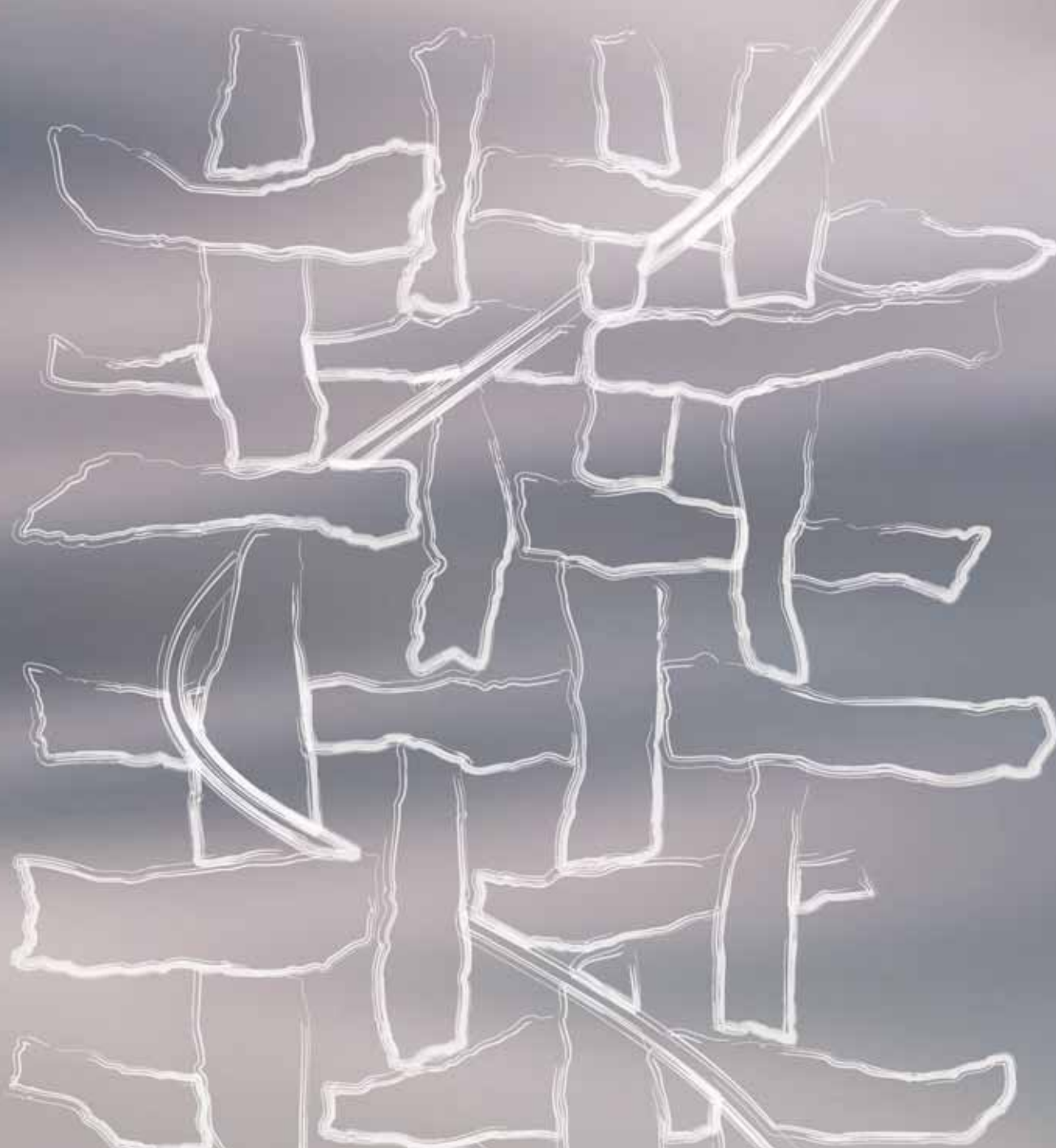


DE EUROPESE
OMBUDSMAN



JAARVERSLAG 2003
SAMENVATTING EN STATISTIEKEN



NL

© De Europese Ombudsman 2004.

Alle rechten voorbehouden.

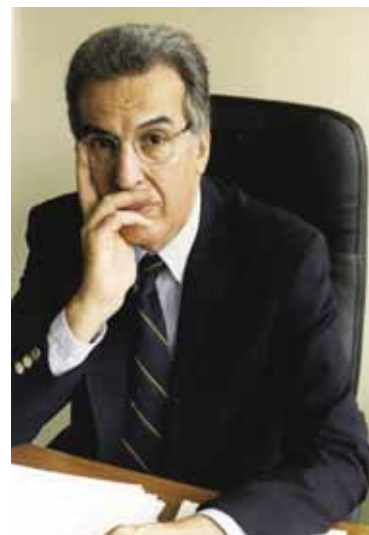
Reproductie voor onderwijskundige en niet-commerciële doeleinden is toegestaan mits de bron vermeld wordt.



VOORWOORD

Het jaarverslag is de belangrijkste publicatie van de Europese Ombudsman. Met het verslag wordt verantwoording afgelegd aan het Europees Parlement en de Europese burgers over het werk dat de Ombudsman gedurende het jaar heeft verricht. Het bevat voorts een overzicht van de resultaten die zijn behaald voor personen die een klacht hebben ingediend en, meer in het algemeen, voor burgers en ingezetenen van de Europese Unie.

Het verslag onderstreept het belang van de verhouding van de Ombudsman met het Europees Parlement. Door het verslag te onderzoeken en te bespreken, evalueert en versterkt het Parlement de impact van het werk van de Ombudsman. Anderzijds versterkt het verslag de mogelijkheden van het Parlement om bij de andere Europese instellingen en organen aan te kloppen om verantwoording te vragen. Voor de instellingen en organen zelf dient het verslag als een waardevolle bron voor zelfregulering, doordat terreinen binnen hun administratie worden aangewezen die voor verbetering vatbaar zijn.



Om het verslag toegankelijker te maken heb ik besloten dit jaar een korte samenvatting toe te voegen en deze afzonderlijk te publiceren, zodat zij in brede kring verspreid kan worden. De samenvatting bevat een representatieve selectie van zaken die in 2003 zijn behandeld alsmede de belangrijkste feiten over de relatie van de Ombudsman met de burger, de Europese instellingen en de gemeenschap van ombudsmannen in Europa en de rest van de wereld. De statistieken over ingediende klachten, ingestelde onderzoeken, verstrekte adviezen en behaalde resultaten worden gepresenteerd in een gemakkelijk leesbare, beknopte vorm.

Onze wens het werk van de Ombudsman toegankelijker te maken is gekoppeld aan onze inzet om gemeenschapsgeld zo goed mogelijk te gebruiken en het milieu te respecteren. Door een samenvatting te maken en het aantal gedrukte exemplaren van het volledige verslag te beperken, hopen wij in het belang van de burger gehandeld te hebben. De leden van het Europees Parlement, de andere Europese instellingen, organen en agentschappen, mijn collega-ombudsmannen en de steunpunten en netwerken van de Commissie zullen het volledige jaarverslag blijven ontvangen. De samenvatting zal worden verspreid onder een veel groter publiek, waaronder non-gouvernementele organisaties, consumentenorganisaties, beroepsverenigingen en universiteiten. Zulks met het oog op een rationeel gebruik van bronnen.

Als u een exemplaar van het volledige jaarverslag in een van de 20 officiële talen van de Europese Unie wenst te ontvangen, kunt u contact opnemen met het Bureau van de Europese Ombudsman, of het verslag downloaden van mijn website:

<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/nl/default.htm>

P. Nikiforos Diamandouros



SAMENVATTING

In het negende Jaarverslag van de Europese Ombudsman aan het Europees Parlement wordt verslag uitgebracht over de werkzaamheden van de Ombudsman in 2003.

Het is het eerste jaarverslag dat wordt voorgelegd door P. Nikiforos Diamandouros, die op 15 januari 2003 door het Europees Parlement tot Europese Ombudsman werd gekozen, nadat de eerste Europese Ombudsman, Jacob Söderman, had aangekondigd dat hij met pensioen zou gaan. De heer Diamandouros trad in functie op 1 april 2003, zodat dit verslag de werkzaamheden van de heer Söderman van 1 januari t/m 31 maart en die van de heer Diamandouros van 1 april tot eind 2003 bestrijkt.

STRUCTUUR VAN HET VERSLAG

Het verslag bestaat uit zes hoofdstukken en vijf bijlagen. Hoofdstuk 1 is een persoonlijke inleiding waarin de Ombudsman hulde brengt aan zijn voorganger, een overzicht geeft van de belangrijkste activiteiten en verwezenlijkingen van het jaar en uitleg geeft over zijn doelstellingen.

In hoofdstuk 2 worden de procedures beschreven die de Ombudsman gebruikt om klachten te analyseren en te onderzoeken en wordt een overzicht gegeven van de in 2003 behandelde klachten.

Hoofdstuk 3, dat het leeuwendeel van het verslag uitmaakt, bevat een selectie van de besluiten die de Ombudsman in 2003 na onderzoeken van klachten heeft genomen. Het gaat voor het merendeel om besluiten inzake klachten, die per soort conclusie of resultaat in vijf verschillende delen zijn ondergebracht, waar zij dan nog eens per betrokken instelling of orgaan zijn onderverdeeld. Besluiten na onderzoeken op eigen initiatief en verzoeken van ombudsmannen uit de lidstaten worden afzonderlijk behandeld.

Hoofdstuk 4 gaat over de betrekkingen met andere instellingen van de Europese Unie en de deelneming van de Ombudsman, als waarnemer, aan de Conventie over de toekomst van Europa.

Hoofdstuk 5 handelt over de betrekkingen van de Europese Ombudsman met de gemeenschap van nationale, regionale en lokale ombudsmannen in Europa, zowel in de huidige als in de toekomstige lidstaten.

In hoofdstuk 6 komen de voorlichtings- en communicatieactiviteiten aan bod. Dit hoofdstuk is ingedeeld in vijf delen: hoogtepunten van het jaar, conferenties en ontmoetingen in de huidige en toekomstige lidstaten, andere gebeurtenissen zoals lezingen voor bezoekersgroepen, contacten met de media en online communicatie.

Bijlage A bevat statistieken over de werkzaamheden van de Europese Ombudsman in 2003. De bijlagen B en C bevatten gegevens over respectievelijk de begroting en het personeel van de Ombudsman. Bijlage D is een index van de in hoofdstuk 3 opgenomen besluiten geordend per zaaknummer, per onderwerp en per soort vermeend wanbeheer. Bijlage E bevat informatie over de verkiezingsprocedure van de Ombudsman.



BEKNOPT OVERZICHT

Taak van de Europese Ombudsman

Het Bureau van de Europese Ombudsman werd ingesteld bij het Verdrag van Maastricht als een 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 de goedkeuring van het Europees Parlement heeft de Ombudsman een definitie van "wanbeheer" gegeven welke respect voor de mensenrechten, de rechtsstaat en de beginselen van behoorlijk bestuur insluit.

De Ombudsman reageert niet alleen op klachten van burgers, bedrijven en verenigingen, maar stelt ook op eigen initiatief onderzoeken in en treedt de burgers tegemoet om hun positie te versterken door hen over hun rechten en over de wijze waarop zij die kunnen uitoefenen te informeren.

Klachten en onderzoeken in 2003

In 2003 werden in totaal 2 436 klachten ontvangen. Dat was - mede als gevolg van gecoördineerde inspanningen om de burgers over hun rechten informeren - 10% meer dan het vorige jaar. Bijna de helft van de klachten werd in elektronische vorm opgestuurd, hetzij per e-mail hetzij door gebruik te maken van het klachtformulier op de website van de Ombudsman.

In bijna 70% van de gevallen kon de Ombudsman de klager helpen door een onderzoek naar de klacht te openen, de klacht over te dragen aan een andere bevoegde instantie, of de klager te zeggen waar hij zich kon wenden voor een snelle en doeltreffende oplossing van zijn probleem.

In de loop van het jaar werden in totaal 253 nieuwe onderzoeken geopend. De Ombudsman behandelde ook een groot aantal informatieverzoeken, waarvan er 2 538 per e-mail werden opgestuurd.

Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

De Ombudsman nam in 180 zaken een besluit na onderzoek. Hoofdstuk 3 van het Jaarverslag 2003 bevat een selectie van deze besluiten om een idee te geven van de verscheidenheid van onderzoeken wat het onderwerp, het resultaat en de betrokken instellingen of organen betreft. Om praktische redenen worden besluiten slechts in het verslag opgenomen indien zij nieuwe bevindingen van juridische aard, nieuw materiaal betreffende de bevoegdheid of procedures van de Ombudsman, of bevindingen van feitelijke aard die van algemeen belang zijn bevatten. Alle besluiten van de Ombudsman, met uitzondering van enkele vertrouwelijke zaken die niet kunnen worden geanonimiseerd, worden op de website van de Ombudsman (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) in de taal van de klager en in het Engels gepubliceerd.

Geen wanbeheer

In 87 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. Enkele voorbeelden:

- Een klager die de Raad om toegang tot documenten van de Europese Conventie had verzocht, aanvaardde de uitleg van Raad dat de betrokken documenten niet in diens bezit waren. De klager vond het ook nuttig dat de Raad zijn institutionele relatie met de Conventie had uitgelegd. Voorts leidde de klacht tot de publicatie van de agenda's en de notulen van het Presidium van de Europese Conventie op de website van de Conventie zodra deze haar werkzaamheden had beëindigd (1795/2002/IJH).
- De Rekenkamer gaf toe dat een verzoek van een klager om toegang tot documenten niet was behandeld overeenkomstig haar regels inzake toegang. De Rekenkamer verzocht de klager een overzicht te geven van de informatie die hij precies nodig had en verbond zich ertoe dit verzoek overeenkomstig de regels te onderzoeken (1117/2003/GG).



- Een klager vestigde de aandacht van het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF) op vermeende onregelmatigheden in een door de EU gefinancierd project. OLAF stelde een onderzoek in, maar deelde de resultaten van zijn onderzoek niet mee aan de klager, die daarop een klacht bij de Ombudsman indiende. OLAF bracht de klager nog tijdens het onderzoek van de Ombudsman op de hoogte van de resultaten van het onderzoek (1625/2002/IJH).

Door de instelling opgeloste zaken

In 48 zaken leidde het onderzoek van de Ombudsman ertoe dat de zaak tot volle tevredenheid van de klager werd geregeld door de betrokken instelling of het betrokken orgaan, bijvoorbeeld:

- Nadat namens de Universiteit van Stockholm een klacht bij de Ombudsman was ingediend, verrichtte de Commissie de laatste betaling die zij in het kader van een onderzoeksproject verschuldigd was, verontschuldigde zij zich voor de vertraging en ging zij ermee akkoord achterstandsrente te betalen. De Commissie verzekerde de Ombudsman tevens dat de financiële procedure waarin de vertraging zich had voorgedaan, nu bevredigend functioneerde (1173/2003/(TN)IJH).
- Een subcontractant werd betaald voor zijn diensten nadat de Ombudsman tussenbeide was gekomen in zijn zaak. De Commissie legde uit dat zij de hoofdcontractant van het project niet kon betalen, omdat er problemen waren met het eindverslag dat deze had ingediend. Toen de hoofdcontractant het gecorrigeerde eindverslag had ingediend, verrichtte de Commissie de eindbetaling. De hoofdcontractant betaalde vervolgens de subcontractant, die de Ombudsman voor zijn hulp bedankte (1960/2002/JMA).

Minnelijke schikkingen

Een van de dingen waardoor ombudsmannen van rechtbanken verschillen is de mogelijkheid die ze hebben om te bemiddelen. Bemiddeling kan tot een positief resultaat leiden dat aan beide partijen genoegdoening verschaft. Indien het onderzoek een geval van wanbeheer aan het licht brengt, streeft de Ombudsman een minnelijke schikking na. In sommige gevallen houdt dit in dat hij de instelling voorstelt klager een voorstel tot schadeloosstelling te doen, zonder dat zij wettelijke aansprakelijkheid hoeft te erkennen en zonder dat er een precedent wordt geschapen.

Eind 2003 waren er nog zeven voorstellen voor een minnelijke schikking in behandeling, terwijl er in de loop van het jaar vier waren bereikt, waaronder:

- Een zaak waarin de Commissie ermee akkoord ging de klaagster ex gratia een extra schadeloosstelling te betalen, hoewel zij van mening was dat zij daar wettelijk niet toe verplicht was. De klaagster werkte voor de instelling en beweerde dat de Commissie haar niet het volledige bedrag van de secretariaatsvergoeding waarop zij recht had, had betaald (1166/2002/(SM)IJH);
- Een zaak waarin de Commissie ermee instemde terug te komen op haar besluit tot terugvordering van een subsidie van meer dan 37 000 EUR die zij aan een Duitse vereniging had betaald. De Commissie toonde zich bereid om in het kader van een buitengerechtelijke regeling van de terugvordering af te zien, indien en voor zover kon worden aangetoond dat het geld was gebruikt in het algemeen belang van de eindbegunstigden van het project. De vereniging bleef erbij dat er geen sprake was geweest van contractbreuk van haar zijde, maar vond dat er een minnelijke schikking met betrekking tot haar klacht was bereikt (0548/2002/GG).

Kritische opmerkingen

Als er geen minnelijke schikking kan worden bereikt, kan de Ombudsman de zaak sluiten met een kritische opmerking of een ontwerpaanbeveling doen. Een kritische opmerking wordt gebruikt indien blijkt dat het wanbeheer geen algemene implicaties heeft, de betrokken instelling niet meer in staat is het ongedaan te maken en er geen verdere stappen van de Ombudsman nodig blijken. In de loop van het jaar werden twintig kritische opmerkingen gemaakt, bijvoorbeeld:

- Het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF) deed in een persbericht beweringen over omkoping waarvan kon worden aangenomen dat zij tegen een bepaalde journalist waren



gericht. De journalist diende een klacht in bij de Ombudsman, die van mening was dat OLAF niet in verhouding tot het nagestreefde doel had gehandeld, aangezien er geen voldoende feitelijke, openbaar controleerbare basis voor de beweringen was. De Ombudsman was van oordeel dat een kritische opmerking voldoende was om de klager voldoening te verschaffen (1840/2002/GG).

- De arbeidsovereenkomst van een klager met de politiemissie van de Europese Unie in Sarajevo werd opgezegd wegens vermeend wangedrag. De Ombudsman was van mening dat de Raad de verantwoordelijkheid heeft ervoor te zorgen dat bij de activiteiten van de missie het beginsel van de rechtsstaat en de grondrechten worden gerespecteerd. Een grondrecht van de klager werd geschonden omdat hem niet de gelegenheid was gegeven zijn visie op de vermeende feiten te geven. Aangezien het contract meer dan een jaar geleden was opgezegd, was het niet zinvol nog een minnelijke schikking na te streven en sloot de Ombudsman de zaak met een kritische opmerking (1200/2003/OV).
- De Ombudsman uitte kritiek op het Europees Parlement omdat dit niet had voldaan aan de verplichting zich in contacten met het publiek hoffelijk te gedragen. De kritiek had betrekking op een e-mail die de klaagster in antwoord op vragen over een aanbesteding had ontvangen. Volgens de klaagster was de e-mail in een onbetamelijke toon gesteld die de indruk van arrogant gedrag wekte (1565/2002/GG).

Ontwerpaanbevelingen

Indien het om een bijzonder ernstige vorm van wanbeheer gaat of indien de betrokken instelling nog in staat is het geval van wanbeheer ongedaan te maken, doet de Ombudsman 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 2003 werden negen nieuwe ontwerpaanbevelingen gedaan. Aan het eind van het jaar was het resultaat van vier daarvan nog niet bekend, drie - alsook twee reeds in 2002 gedane aanbevelingen - waren aanvaard door de betrokken instellingen, bijvoorbeeld:

- Een klaagster had bij een door de Raad georganiseerd vergelijkend onderzoek niet het vereiste minimumaantal punten voor een schriftelijke toets gehaald. Toen de Raad haar de toegang tot haar eigen gecorrigeerde examentekst weigerde, wendde klaagster zich tot de Ombudsman. Na onderzoek deed de Ombudsman een ontwerpaanbeveling voor toegang, die door de Raad werd aanvaard. Hierdoor sloot de Raad zich aan bij de Commissie en het Parlement, die respectievelijk in 1999 en 2000 ermee hadden ingestemd kandidaten toegang te verlenen tot hun eigen gecorrigeerde examenteksten (2097/2002/GG).

Onderzoeken op eigen initiatief

In de loop van 2003 werden twee onderzoeken op eigen initiatief met een positief resultaat afgesloten:

- Het Europees Bureau voor personeelsselectie herzag zijn besluit om een Cypriotische burger van een vergelijkend onderzoek voor aanwerving uit te sluiten, nadat deze een klacht over technische problemen met het elektronisch inschrijvingssysteem had ingediend. De Ombudsman opende deze zaak in het kader van een onderzoek op eigen initiatief, omdat de klager geen burger of ingezetene van de Europese Unie was (OI/4/2003/ADB).
- De Commissie stemde ermee in een nieuwe procedure in te voeren om niet-geselecteerde inschrijvers in aanbestedingsprocedures snel te informeren en met de ondertekening van het contract te wachten teneinde inschrijvers voldoende tijd te geven om naar de redenen voor het gunningsbesluit te vragen en voor de rechter beroep tegen dat besluit in te stellen. De nieuwe procedure is vastgelegd in een mededeling van de Commissie van 3 juli 2003. De Ombudsman was van oordeel dat de nieuwe procedure in overeenstemming is met de rechtspraak van het Hof van Justitie en stelde de Commissie voor niet-geselecteerde inschrijvers stelselmatig te informeren over hun recht om beroep in te stellen tegen gunningsbesluiten (OI/2/2002/IJH).



In 2003 werden vijf initiatiefonderzoeken ingesteld, waarvan er tegen het eind van het jaar vier nog niet afgerond waren. Twee daarvan zijn gebaseerd op klachten waaruit bleek dat er sprake kon zijn van een systemisch probleem: het eerste betreft de procedures voor de regeling van interne geschillen waarover bij de Commissie gedetacheerde nationale deskundigen beschikken, het tweede de verantwoordelijkheid van de Commissie om goed bestuur door de Europese scholen te bevorderen.

Een derde onderzoek op eigen initiatief naar een mogelijk systemisch probleem heeft betrekking op de integratie van personen met een handicap, en met name de maatregelen die door de Europese Commissie zijn genomen om ervoor te zorgen dat personen met een handicap niet worden gediscrimineerd in hun relaties met de instelling.

Betrekkingen met andere instellingen en organen van de Europese Unie

Om zoveel mogelijk positieve resultaten te kunnen bereiken heeft de Ombudsman constructieve werkrelaties met de instellingen en organen van de EU opgebouwd. In 2003 heeft de Ombudsman ontmoetingen gehad met leden en ambtenaren van acht instellingen, onder wie de Voorzitters van het Parlement, het Hof van Justitie, de Europese Investeringsbank en de Rekenkamer, het College van Commissarissen, en de Directeuren-Generaal van de Commissie. Tijdens deze bijeenkomsten heeft de Ombudsman onderstreept dat het ook zijn taak is te bemiddelen en dat minnelijke schikkingen zowel voor de klagers als voor de betrokken instellingen of organen een positief resultaat zijn.

De actieve medewerking van de instellingen en organen is ook heel belangrijk om ervoor te zorgen dat iedereen die een reden heeft om een klacht bij de Ombudsman in te dienen, informatie krijgt over zijn klachtrecht en over de wijze waarop hij dat kan uitoefenen. De Commissie heeft positief gereageerd op het voorstel van de Ombudsman om het verstrekken van deze informatie uit te breiden tot aanvragers en ontvangers van subsidies, te beginnen met de onder een recente mededeling vallende subsidies.¹

De Ombudsman heeft een nauwe en doeltreffende werkrelatie met de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement, waarbij zo nodig wederzijds zaken worden overgedragen. De Ombudsman wijst klagers ook vaak op de mogelijkheid een verzoekschrift bij het Europees Parlement in te dienen, met name wanneer de klager een wijziging van het Europees recht of beleid wenst.

De Ombudsman heeft actief deelgenomen aan de Conventie over de toekomst van Europa om ervoor te zorgen dat de rechten van de burgers een centrale plaats krijgen in het Ontwerpverdrag tot vaststelling van een Grondwet voor Europa. Tijdens zijn ambtstermijn is de heer Söderman met succes opgekomen voor de opneming van het Handvest van de grondrechten in het ontwerp van Grondwettelijk Verdrag en zowel hij als de heer Diamandouros hebben aangedrongen op een expliciete erkenning van de rol van ombudsmannen en andere buitengerechtelijke rechtsmiddelen. Dat laatste doel werd in 2003 niet gehaald, maar de Ombudsman blijft het als een hoge prioriteit beschouwen en blijft zijn best doen om het in de definitieve tekst van de Grondwet te doen opnemen.

Samenwerking met ombudsmannen in geheel Europa

De Europese Ombudsman werkt samen met een uitgebreid netwerk van ombudsmannen en soortgelijke instellingen in Europa. Het netwerk bestrijkt nu 90 bureaus in 30 landen, d.w.z. de bureaus op nationaal en regionaal niveau binnen de Europese Unie en op nationaal niveau in de kandidaat-lidstaten, Noorwegen en IJsland.

Via het netwerk wordt samengewerkt bij de behandeling van klachten en het verstrekken van informatie aan burgers. Tal van klagers wenden zich tot de Europese Ombudsman als zij problemen

¹ Mededeling betreffende een voorstel voor basisbesluiten voor de subsidies die momenteel vallen onder de administratieve autonomie van de Commissie of de uitoefening van haar institutionele prerogatieven (COM (2003)274 def.).



met een nationale, regionale of lokale overheidsinstantie hebben. Deze klachten vallen buiten het mandaat van de Europese Ombudsman, maar kunnen in veel gevallen doeltreffend worden opgelost door een ombudsman in het betrokken land. De Europese Ombudsman draagt deze zaken indien mogelijk rechtstreeks over aan nationale en regionale ombudsmannen, of geeft de klager passend advies. De ombudsmannen in het netwerk zijn ook goed geplaatst om te helpen bij het informeren van de burgers over hun rechten uit hoofde van het Europees recht en over de wijze waarop zij die rechten kunnen uitoefenen en verdedigen.

In 2003 werd de samenwerking geïntensiveerd door middel van bijeenkomsten van nationale en regionale ombudsmannen van de lidstaten en van nationale ombudsmannen uit de kandidaat-landen. In april vond in Athene het vierde Seminarie van de nationale ombudsmannen en soortgelijke instellingen in de lidstaten van de EU, gewijd aan "Ombudsmannen en de bescherming van de rechten in de Europese Unie", plaats. Het was een gezamenlijke organisatie van de Europese Ombudsman en de Griekse Ombudsman. Het Europees Parlement was vertegenwoordigd door de Voorzitter van de Commissie verzoekschriften, Vitaliano Gemelli. De vierde bijeenkomst van regionale ombudsmannen en soortgelijke instellingen, waarop het Bureau van de Europese Ombudsman was vertegenwoordigd, werd in april in Valencia gehouden. Gastheer was de Sindic de Greuges van Valencia (regionale ombudsman). Hier werd onder meer gediscussieerd over de toekomst van Europa, immigratie en asiel, en milieubescherming. In mei woonde de Europese Ombudsman de conferentie van de nationale ombudsmannen van de kandidaat-lidstaten bij, die in Warschau door de Poolse Ombudsman, Andrzej Zoll, was georganiseerd. Het onderwerp van de conferentie was: "De Ombudsman en het recht van de Europese Unie".

Het netwerk van de Europese Ombudsman bestaat ook uit contactpersonen, die in alle bureaus van nationale ombudsmannen zijn aangeduid als eerste contactpunt voor de leden van het netwerk. In december 2003 kwamen de contactpersonen in Straatsburg bijeen om te discussiëren over "Europese informatie, advies en gerechtigheid voor allen". Dit was de eerste bijeenkomst van contactpersonen waaraan ook werd deelgenomen door de contactpersonen van de tien landen die in 2004 tot de Unie toetreden.

Tussen de bijeenkomsten functioneert het netwerk via drie communicatie-initiatieven van de Europese Ombudsman: de nieuwsbrief European Ombudsmen - Newsletter, die tweemaal per jaar samen met de Europese afdeling van het Internationaal Ombudsman Instituut wordt uitgebracht, de krant Ombudsman Daily News, een elektronische nieuwsdienst van de Europese Ombudsman, en een interactieve Internettop.

De burgers tegemoetkomen

Een essentieel deel van het werk van de Ombudsman bestaat erin de stap naar de burgers te zetten om dezen voor te lichten over hun rechten, met inbegrip van het recht om een klacht bij de Europese Ombudsman in te dienen. Eind mei 2003 kondigde de Ombudsman aan dat hij van plan was vóór 1 mei 2004, de datum van de uitbreiding, alle tien de toetredingslanden en zoveel mogelijk lidstaten te bezoeken. Eind 2003 had de Ombudsman elf van de bestaande en vijf van de toekomstige lidstaten bezocht. In het kader van die bezoeken had hij ontmoetingen met hoge ambtenaren en presenteerde hij zijn werk aan niet-gouvernementele organisaties, kamers van koophandel, universiteitsstudenten, journalisten en andere geïnteresseerde burgers. Dankzij de medewerking van de bureaus van de nationale ombudsmannen in de betrokken landen, alsook van de vertegenwoordigingen van het Europees Parlement en de Europese Commissie aldaar zijn deze bezoeken een succes geworden.

De Ombudsman en zijn personeel spraken in 2003 ook op 80 conferenties en bijeenkomsten, alsmede voor groepen overal in de Unie, op uitnodiging van regionale bureaus, belangengroepen, Europese instellingen, universiteiten en niet-gouvernementele organisaties. Op deze bijeenkomsten kon het werk van de Ombudsman worden gepresenteerd aan potentiële klagers en geïnteresseerde burgers.

Het hele jaar door werd er op ruime schaal voorlichtingsmateriaal over het werk van de Europese Ombudsman verspreid. Pieken waren de open dagen van het Europees Parlement in mei. Ook op de



website van de Ombudsman werd er regelmatig informatie geplaatst, zoals besluiten, persberichten, statistieken en gegevens over de communicatieactiviteiten van de Ombudsman.

De Ombudsman bouwde voort aan de constructieve werkrelatie met de media. Tijdens zes persontmoetingen en acht persconferenties gaf hij uitleg over en voorbeelden van zijn werk. De Ombudsman werd door in totaal 45 journalisten geïnterviewd in Straatsburg en Brussel, maar ook in het kader van officiële bezoeken aan lidstaten en toetredingslanden. Persberichten werden gemiddeld eenmaal per werkweek uitgebracht om de aandacht te vestigen op besluiten en communicatieactiviteiten van de Ombudsman. Informatieverzoeken van journalisten werden het hele jaar door prompt beantwoord.

Interne ontwikkelingen

In de loop van het jaar is de Ombudsman druk bezig geweest met de voorbereiding op de uitbreiding om vanaf 1 mei 2004 in staat te zijn de burgers van 25 lidstaten doeltreffend te dienen in de 21 Verdragstalen van de Unie.

Het in 2002 vastgestelde meerjarig begrotingsplan voorziet met het oog op de uitbreiding in een gefaseerde invoering van nieuwe posten in de periode 2003-2005. Het aantal posten in het organisatieschema van de Ombudsman is van 27 in 2002 tot 31 in 2003 gestegen; in de begroting voor 2004, die in december 2003 door de begrotingsautoriteit werd vastgesteld, is een verdere stijging tot 38 voorzien.

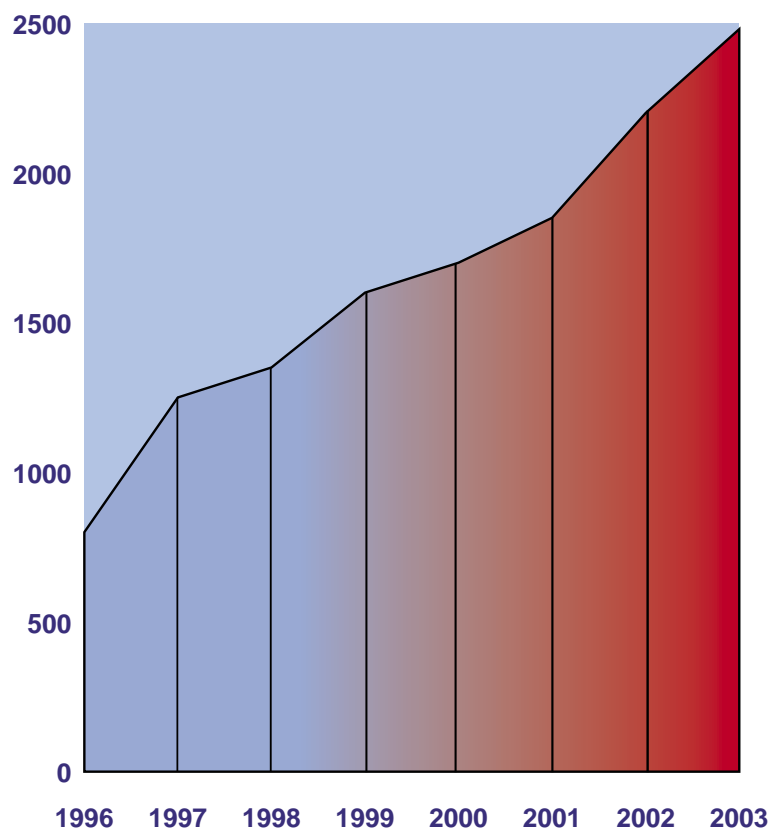
In de loop van het jaar is aan een herziening van de structuur van het Bureau en de aanwending van de personele middelen begonnen. De Ombudsman heeft ook een aanzienlijke upgradering van de IT-infrastructuur en de klachtendatabank op gang gebracht. Deze initiatieven werden genomen om het Bureau in staat te stellen het toenemende aantal klachten te beantwoorden en de kwaliteit en de doeltreffendheid van de diensten aan de burgers te verbeteren.



STATISTIEKEN OVER HET WERK VAN DE EUROPESE OMBUDSMAN IN 2003

1 IN 2003 BEHANDELDE ZAKEN

1.1	TOTAAL AANTAL ZAKEN IN 2003	2611
	- klachten en onderzoeken die op 31.12.2002 niet afgesloten waren	170 ¹
	- in 2003 ontvangen klachten	2436
	- initiatiefonderzoeken van de Europese Ombudsman	5



Toename aantal klachten 1996 – 2003

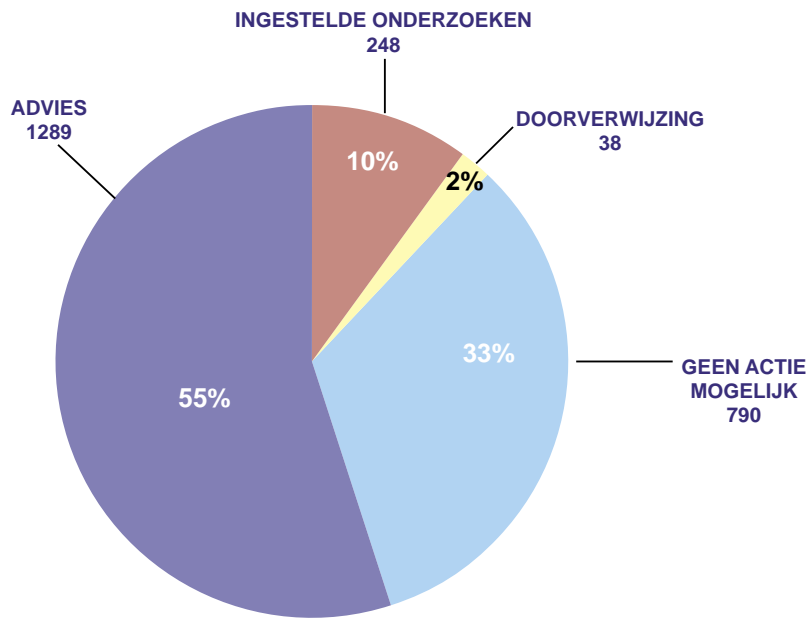
¹ Waarvan 1 onderzoek op eigen initiatief van de Europese Ombudsman en 109 onderzoeken.



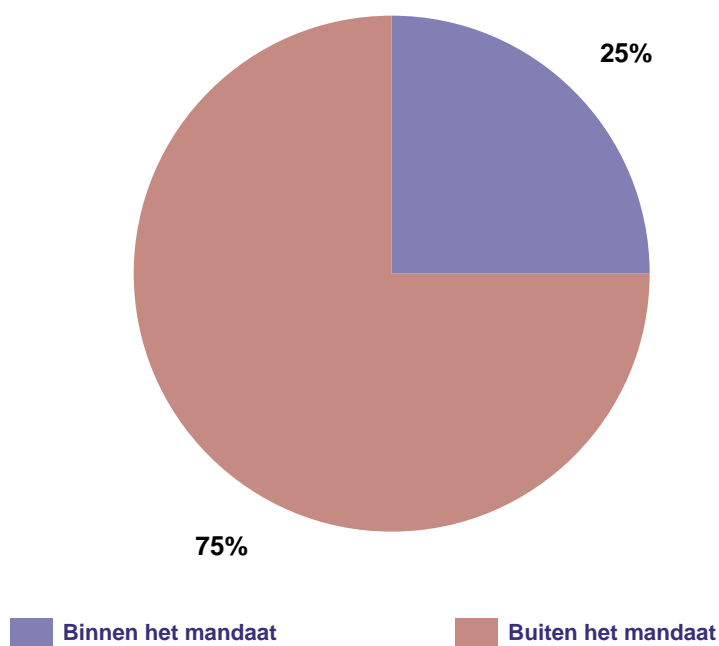
1.2 BEOORDELING VAN ONTVANKELIJKHEID/NIET-ONTVANKELIJKHEID AFGEROND..... 95%

1.3 INDELING VAN DE KLACHTEN

1.3.1 Uit het oogpunt van de door de Europese Ombudsman ondernomen actie ten behoeve van klagers

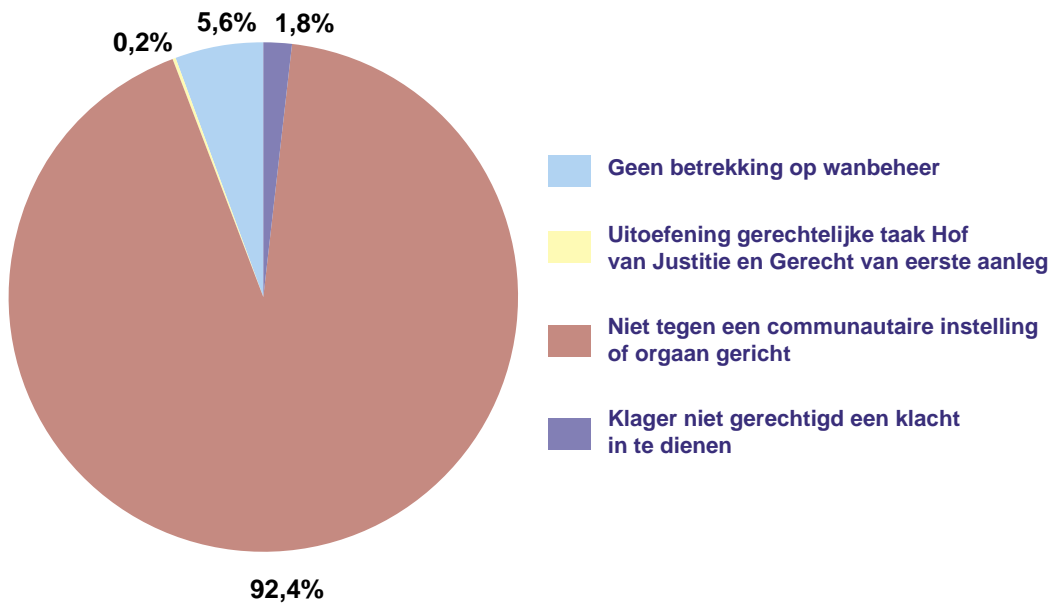


1.3.2 Uit het oogpunt van het mandaat van de Europese Ombudsman



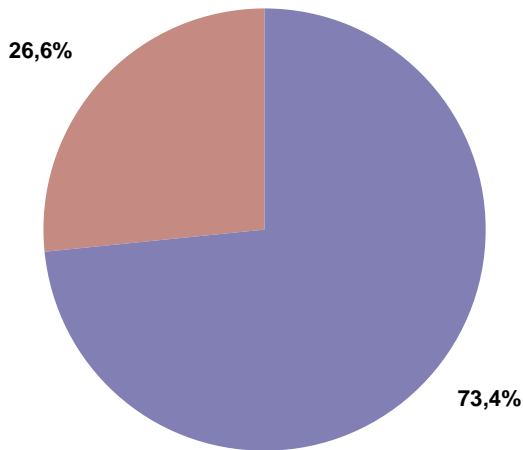


Buiten het mandaat

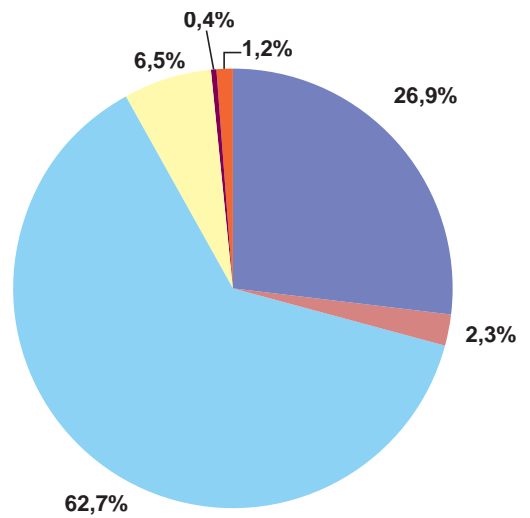


Binnen het mandaat

Ontvankelijke klachten



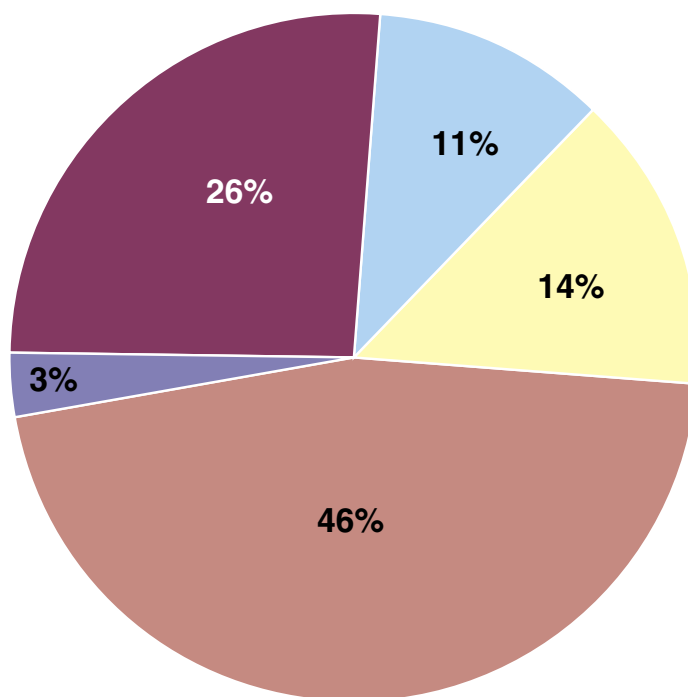
Niet-ontvankelijke klachten



- Geen of ontoereikende gronden voor onderzoek
- Ingestelde onderzoeken

- Indiener/onderwerp niet geïdentificeerd
- Uiterste termijn overschreden
- Geen voorafgaande administratieve stappen
- Interne mogelijkheden niet uitgeput in personeelskwesties
- Vermeende feiten zijn het onderwerp (geweest) van een gerechtelijke procedure
- In behandeling bij of reeds opgelost door een rechtbank

2 DOORVERWIJZINGEN EN ADVIEZEN



 **Advies zich tot een ombudsman te wenden of verzoekschrift bij een regionaal of nationaal parlement in te dienen (616)**

 **Advies zich tot Europese Commissie te wenden (189)**

 **Advies verzoekschrift bij Europees Parlement in te dienen (143)**

 **Advies zich tot andere instanties te wenden (341)**

 **Doorverwijzingen (38)**

naar Europees Parlement (6)

naar Europese Commissie (7)

naar een nationale of regionale ombudsman (25)

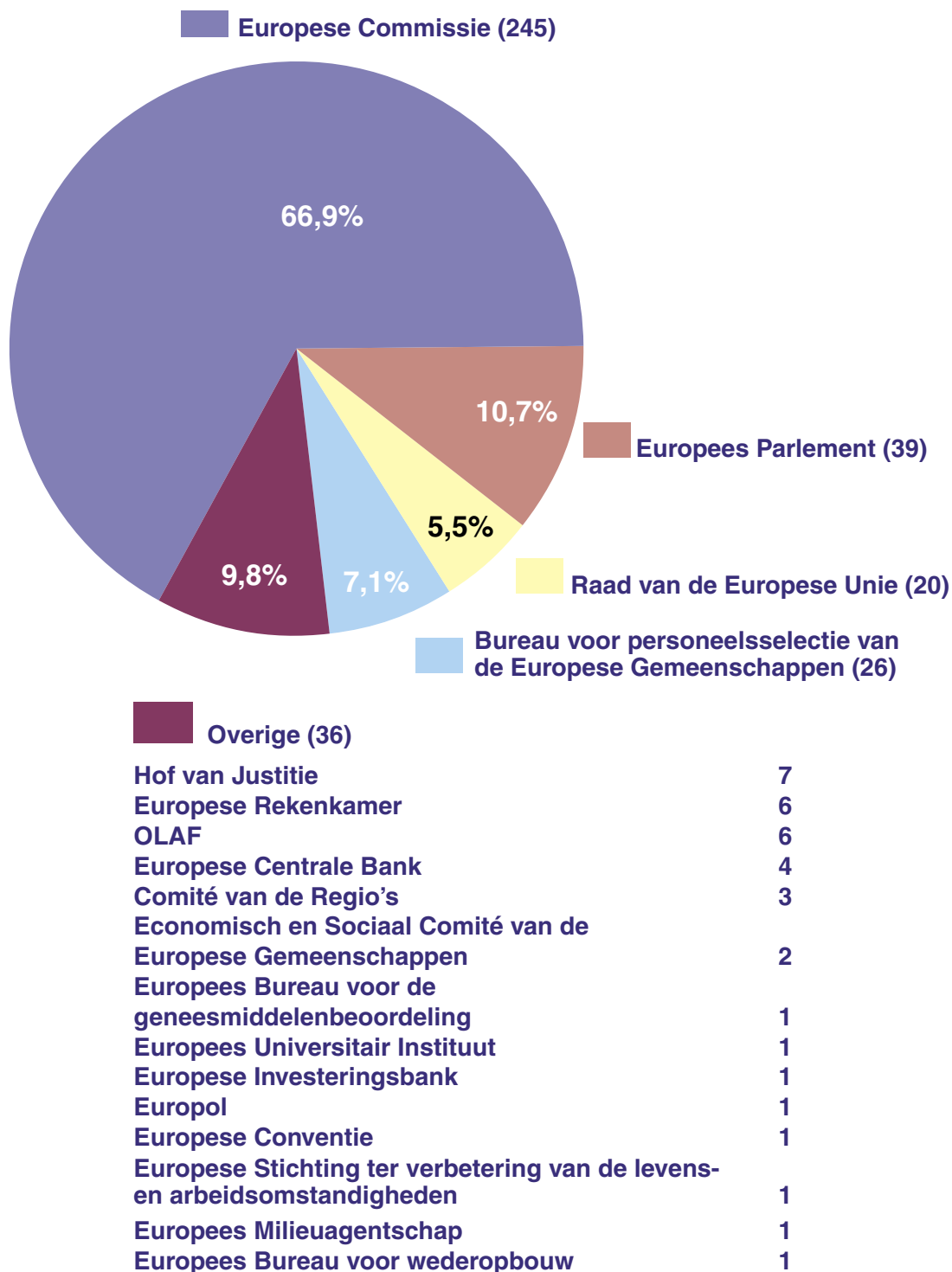


3 IN 2003 BEHANDELDE ONDERZOEKEN

363

In 2003 behandelde de Europese Ombudsman 363 onderzoeken, waarvan er 253 (waarvan vijf op eigen initiatief) in 2003 waren ingesteld en 110 die niet op 31.12.2002 waren afgesloten.

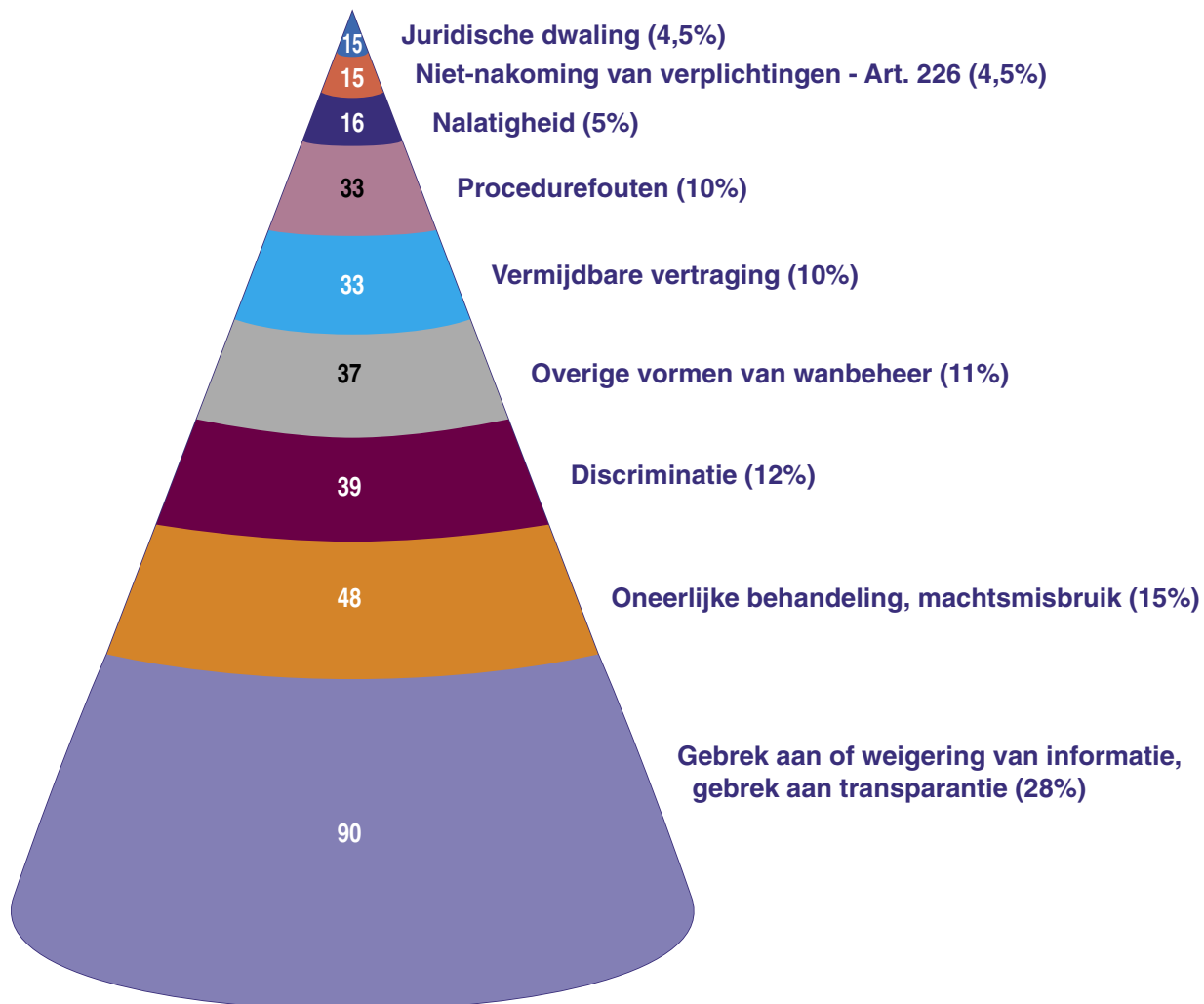
3.1 INSTELLINGEN EN ORGANEN ONDERWORPEN AAN ONDERZOEKEN²



² Enkele zaken hebben betrekking op twee of meer instellingen of organen.

3.2 AARD VAN HET VERMEENDE WANBEHEER

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



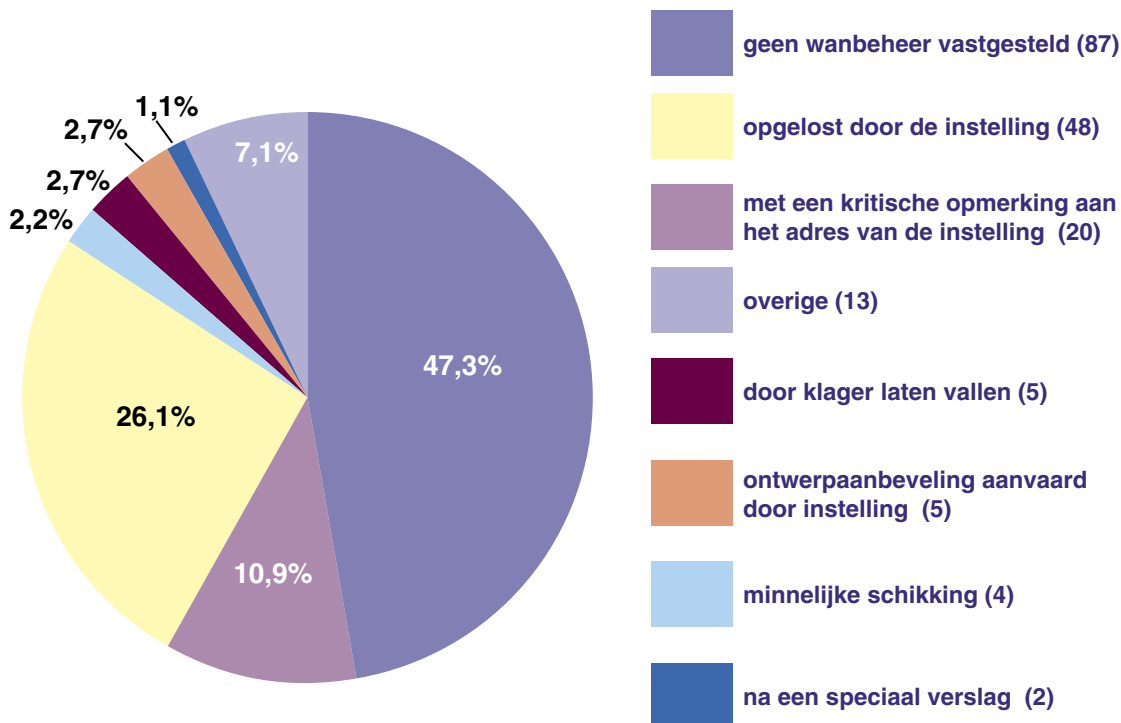
3.3 IN 2003 GEDANE VOORSTELLEN TOT MINNELIJKE SCHIKKING EN ONTWERPAANBEVELINGEN

- voorstellen tot minnelijke schikking 18
- ontwerpaanbevelingen 9



3.4 MET EEN GEMOTIVEERD BESLUIT AFGESLOTEN ONDERZOEKEN³ 180

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



4 BRON VAN DE IN 2003 GEREgistREERDE KLACHTEN



4.1 HERKOMST VAN KLACHTEN

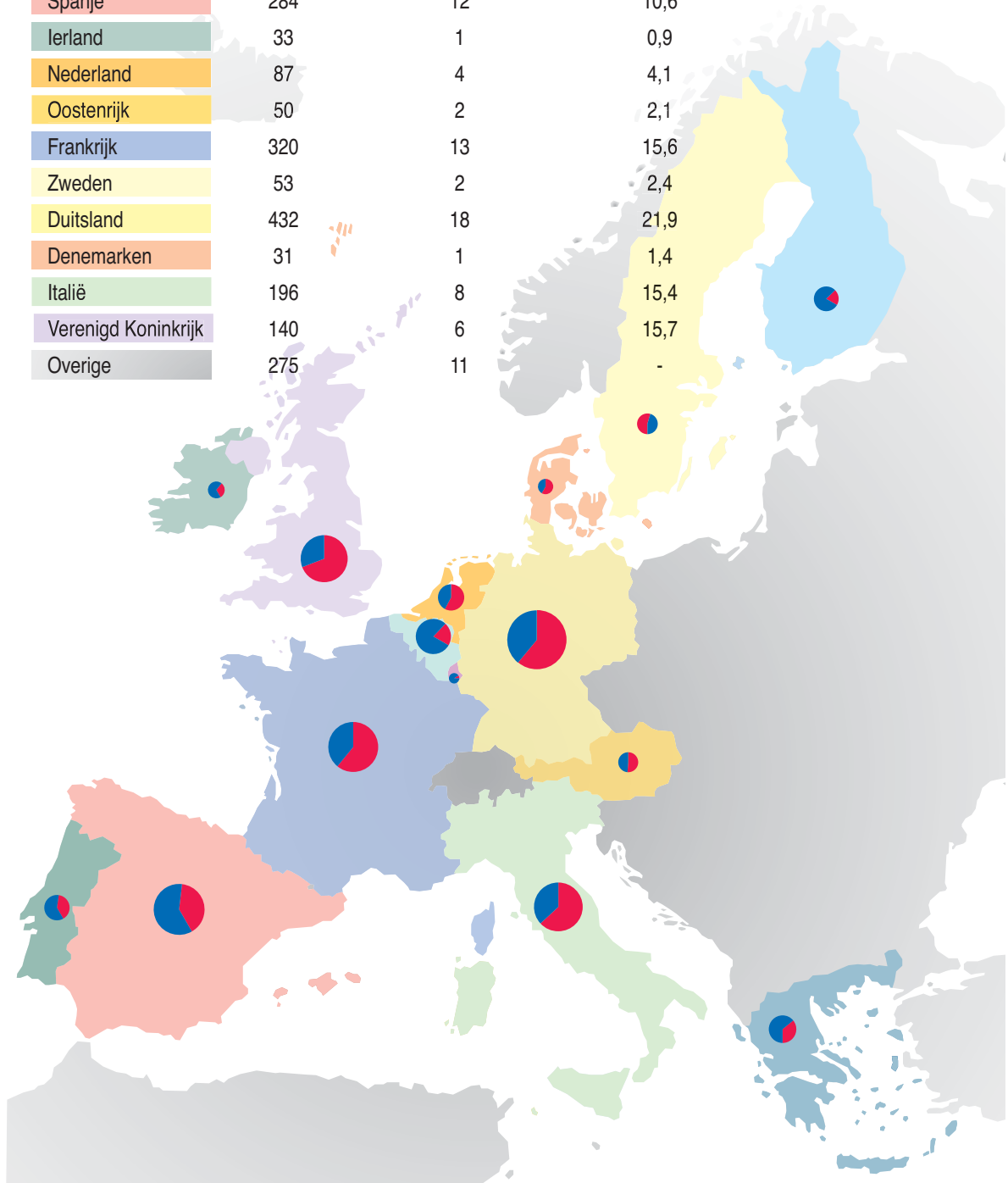


³ Waarvan twee onderzoeken op eigen initiatief van de Ombudsman.



4.2 HERKOMST VAN KLACHTEN NAAR LAND

Land	Aantal klachten	 % van het aantal klachten	 % van de EU-bevolking
Luxemburg	38	2	0,1
Finland	88	4	1,3
België	199	8	2,7
Portugal	110	5	2,6
Griekenland	100	4	2,8
Spanje	284	12	10,6
Ierland	33	1	0,9
Nederland	87	4	4,1
Oostenrijk	50	2	2,1
Frankrijk	320	13	15,6
Zweden	53	2	2,4
Duitsland	432	18	21,9
Denemarken	31	1	1,4
Italië	196	8	15,4
Verenigd Koninkrijk	140	6	15,7
Overige	275	11	-





HOE CONTACT OPNEMEN MET DE EUROPESE OMBUDSMAN?

PER POST

De Europese Ombudsman
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
67001 Strasbourg Cedex
France

PER TELEFOON

+33 3 88 17 2313

PER FAX

+33 3 88 17 9062

PER E-MAIL

euro-ombudsman@europarl.eu.int

WEBSITE

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



Publicatiebureau

Publications.eu.int

ISBN 92-95022-07-6



9 789295 022072

www.euro-ombudsman.eu.int