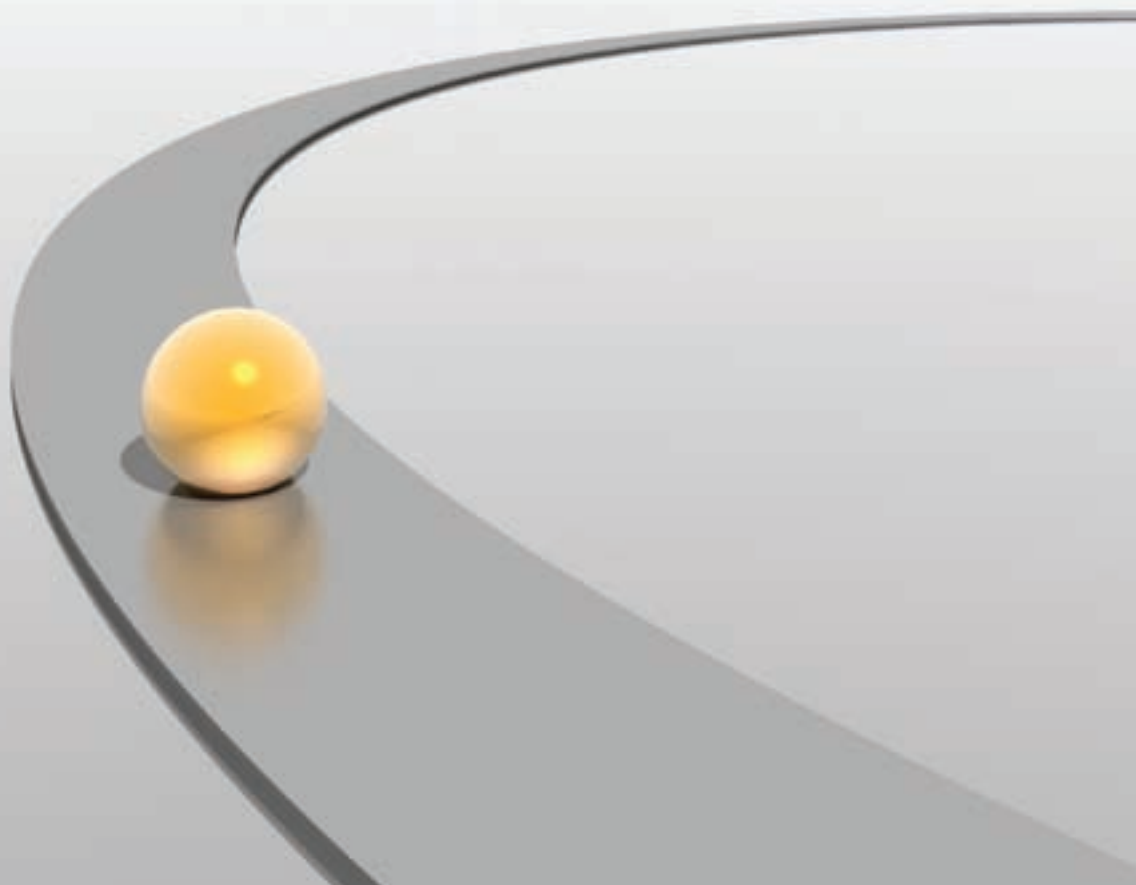


DE EUROPESE OMBUDSMAN



J A A R V E R S L A G 2 0 0 7







**D E E U R O P E S E O M B U D S M A N**

**J A A R V E R S L A G 2 0 0 7**

© Europese Gemeenschappen, 2008

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

ISBN 978-92-9212-165-5

DOI 10.2869/86342

Foto voorpagina: © iStockphoto.com/Silence

Dit verslag is op internet gepubliceerd: <http://www.ombudsman.europa.eu>

*Printed in Italy*

GEDRUKT OP CHLOORVRIJ GEBLEEKT PAPIER

# DE EUROPESE OMBUDSMAN



---

P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Prof. dr. Hans-Gert PÖTTERING, lid EP  
Voorzitter  
Europees Parlement  
Wiertzstraat  
1047 Brussel  
BELGIË

Straatsburg, 10 maart 2008

Mijnheer de Voorzitter,

Overeenkomstig artikel 195, lid 1, van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en artikel 3, lid 8, van het Besluit van het Europees Parlement inzake het Statuut van de Europese ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt, leg ik u mijn Verslag over het jaar 2007 voor.

Hoogachtend,

P. Nikiforos Diamandouros



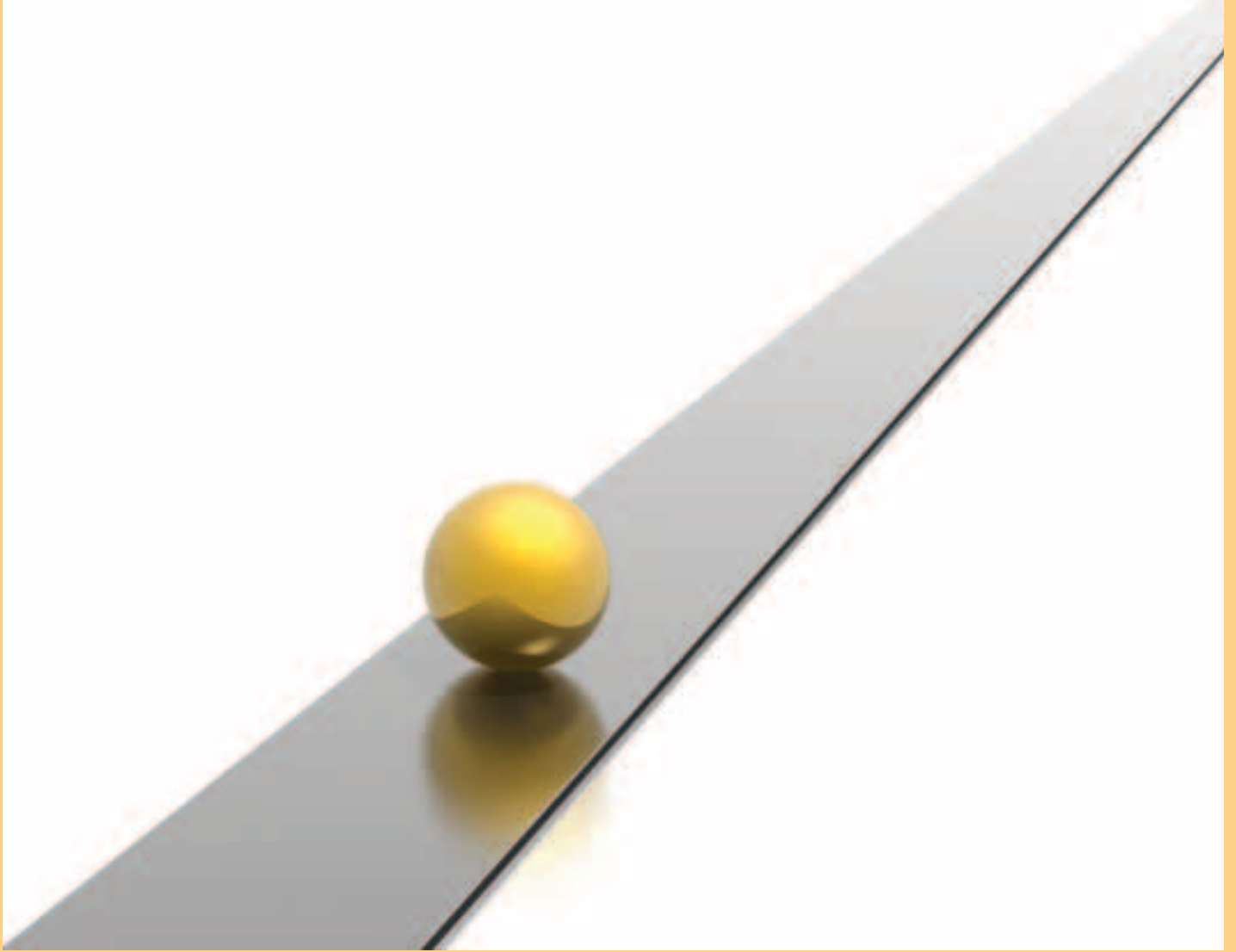


|                                                                            |            |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>INLEIDING</b>                                                           | <b>11</b>  |
| <b>1 SAMENVATTING</b>                                                      | <b>17</b>  |
| <b>2 KLACHTEN EN ONDERZOEKEN</b>                                           | <b>31</b>  |
| 2.1 RECHTSGRONDSLAG VAN DE WERKZAAMHEDEN VAN DE OMBUDSMAN                  | 31         |
| 2.2 HET MANDAAT VAN DE EUROPESE OMBUDSMAN                                  | 31         |
| 2.3 ONTVANKELIJKHEID EN GRONDEN VOOR HET INSTELLEN VAN EEN ONDERZOEK       | 35         |
| 2.4 ANALYSE VAN DE IN 2007 ONDERZOCHE KLACHTEN                             | 36         |
| 2.5 DOORVERWIJZINGEN EN ADVIEZEN                                           | 37         |
| 2.6 DE PROCEDURES VAN DE OMBUDSMAN                                         | 40         |
| 2.7 UITKOMSTEN VAN ONDERZOEKEN                                             | 42         |
| 2.8 IN 2007 GENOMEN BESLUITEN TOT AFSLUITING VAN ZAKEN                     | 45         |
| <b>3 SAMENVATTINGEN VAN BESLUITEN</b>                                      | <b>55</b>  |
| 3.1 ZAKEN WAARIN GEEN WANBEHEER IS VASTGESTELD                             | 55         |
| 3.2 DOOR DE INSTELLING GEREDELDE ZAKEN                                     | 65         |
| 3.3 DOOR DE OMBUDSMAN BEREIKTE MINNELIJKE SCHIKKINGEN                      | 69         |
| 3.4 ZAKEN DIE GESLOTEN WERDEN MET EEN KRITISCHE OPMERKING VAN DE OMBUDSMAN | 71         |
| 3.5 DOOR DE INSTELLING AANVAARDE ONTWERPAANBEVELINGEN                      | 88         |
| 3.6 OM ANDERE REDENEN GESLOTEN ZAKEN                                       | 91         |
| 3.7 NA EEN SPECIAAL VERSLAG GESLOTEN ZAKEN                                 | 96         |
| 3.8 ONDERZOEKEN OP EIGEN INITIATIEF VAN DE OMBUDSMAN                       | 97         |
| 3.9 DOOR DE OMBUDSMAN AFGEHANDELDE VRAGEN                                  | 99         |
| <b>4 BETREKKINGEN MET INSTELLINGEN EN ORGANEN VAN DE EUROPESE UNIE</b>     | <b>103</b> |
| 4.1 HET EUROPEES PARLEMENT                                                 | 104        |
| 4.2 DE EUROPESE COMMISSIE                                                  | 106        |
| 4.3 ANDERE INSTELLINGEN EN ORGANEN                                         | 106        |



|          |                                                              |            |
|----------|--------------------------------------------------------------|------------|
| <b>5</b> | <b>BETREKKINGEN MET OMBUDSMANNEN EN SOORTGELIJKE ORGANEN</b> | <b>111</b> |
| 5.1      | HET EUROPEES NETWERK VAN OMBUDSMANNEN                        | 111        |
| 5.2      | ANDERE SEMINARIES EN CONFERENTIES VAN OMBUDSMANNEN           | 123        |
| 5.3      | ANDERE ACTIVITEITEN MET OMBUDSMANNEN EN HUN MEDEWERKERS      | 124        |
| <b>6</b> | <b>COMMUNICATIE</b>                                          | <b>127</b> |
| 6.1      | HOOGTEPUNTEN VAN HET JAAR                                    | 127        |
| 6.2      | VOORLICHTINGSBEZOEKEN                                        | 129        |
| 6.3      | CONFERENTIES EN BIJEENKOMSTEN                                | 134        |
| 6.4      | CONTACTEN MET DE MEDIA                                       | 136        |
| 6.5      | PUBLICATIES                                                  | 137        |
| 6.6      | ONLINE COMMUNICATIE                                          | 138        |
| <b>7</b> | <b>BIJLAGEN</b>                                              |            |
| A        | STATISTIEKEN                                                 | 141        |
| B        | DE BEGROTING VAN DE OMBUDSMAN                                | 148        |
| C        | PERSONEEL                                                    | 149        |
| D        | INDEX VAN BESLUITEN                                          | 158        |
|          | <b>CONTACT OPNEMEN MET DE EUROPESE OMBUDSMAN</b>             | <b>163</b> |

# INLEIDING







## INLEIDING

Het jaar 2007 was een belangrijk jaar wat betreft het recht van de Europese burger op behoorlijk bestuur. Op 12 december werd het Handvest van de grondrechten van de EU, oorspronkelijke afgekondigd in december 2000, ondertekend en opnieuw afgekondigd door de Voorzitters van de drie belangrijkste instellingen van de EU: het Parlement, de Commissie en de Raad. De in het Verdrag van Lissabon opgenomen toezegging dat er een wettelijk bindend handvest zou komen weerspiegelt een groeiend besef dat de burger centraal dient te staan in Europa. Vanuit het oogpunt van de Ombudsman is het Handvest baanbrekend, doordat voor de eerste keer het recht op behoorlijk bestuur wordt erkend als een van de grondrechten van het burgerschap van de Unie (artikel 41).

### *Behoorlijk bestuur*

Vanaf 1 april 2003, de datum waarop ik dit ambt aanvaardde, is de bevordering van behoorlijk bestuur een absolute prioriteit geweest voor de Europese Ombudsman. Ik herinner de EU-instellingen en -organen er regelmatig aan dat behoorlijk bestuur veel meer van ambtenaren vraagt dan alleen maar het vermijden van onwettig gedrag. Ambtenaren moeten servicegericht zijn en ervoor zorgen dat leden van het publiek behoorlijk worden behandeld en hun rechten ten volle kunnen genieten.

Deze boodschap lijkt concrete vruchten af te werpen. Ik kan tot mijn vreugde melden dat de EU-instellingen en -organen in 2007 hard hebben gewerkt om klachten op te lossen, onrechtvaardigheden te herstellen en fouten ongedaan te maken. In dit jaar is het aantal zaken dat door de betreffende instellingen werd geschikt verdubbeld — een ongekend percentage van 35 % van onze onderzoeken werd gesloten, nadat de betreffende instelling ermee had ingestemd de kwestie te regelen. We moeten het belang hiervan voor klagers, en burgers in het algemeen, niet onderschatten. Ik ben er vast van overtuigd dat we belangrijke stappen hebben gezet in de richting van een ware op dienstverlening gerichte cultuur.

De zeven in dit jaarverslag opgenomen voorbeeldzaken illustreren deze verandering in houding. Maar liefst vier ervan hebben betrekking op de Europese Commissie, die snel en constructief een aantal klachten heeft behandeld. Ook moet ik het Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart (EASA) speciaal noemen: deze instelling was voor het tweede jaar achtereenvolgende bij een voorbeeldzaak en laat zo zien dat het bereid is om constructief met de Ombudsman te werken aan de oplossing van problemen. Nadat ik de Raad op de hoogte had gebracht van een taalprobleem, heeft de Raad zijn excuses aangeboden aan een klager en toegezegd erop toe te zullen zien dat vergelijkbare problemen in de toekomst vermeden zullen worden. Ten slotte heeft de Europese Centrale Bank een bezorgde burger op uiterst hulpvaardige wijze geantwoord, waarbij de ECB benadrukte het zeer belangrijk te vinden dat de kwesties die zij aan de orde had gesteld werden opgehelderd en haar uitnodigde om eventuele nadere vragen aan zijn deskundigen te stellen. Met het uitlichten van deze zaken wil ik alle EU-instellingen en -organen modellen van goed bestuur aanbieden die als inspiratiebron kunnen dienen en waarmee zij hun eigen praktijken kunnen vergelijken. Ook in 2008 zal ik zorgvuldig een cultuur van dienstverlening blijven koesteren, opdat voldaan wordt aan de verwachtingen van de burgers.

Sommige van de resultaten die we voor burgers hebben bewerkstelligd en die in dit jaarverslag zijn opgenomen zijn tot stand gekomen zonder een formele correspondentie met de betreffende instelling. We hebben een positie bereikt waarin onze betrekkingen met de instellingen zodanig zijn dat we een toenemend aantal zaken snel kunnen oplossen, zonder dat daar een tijdrovend onderzoek aan vooraf hoeft te gaan. Ik ben meer gebruik gaan maken van informele procedures, zodat problemen op flexibele wijze kunnen worden opgelost en zal in 2008 aan deze aanpak blijven werken. In mijn optiek houdt dit een keerpunt in voor onze instelling: het laat zien hoezeer de Ombudsman wordt gewaardeerd en de instellingen de burger willen helpen.



Er blijven natuurlijk problemen. Ook in 2007 werd 15 % van de zaken afgesloten met een kritische opmerking omdat de instelling niet het niveau van dienstverlening had geboden waar de burger recht op heeft. Voorbeelden van dit soort zaken zijn opgenomen in dit jaarverslag. Ze lopen van een instelling die, in feite vanwege het eigen administratieve gemak, weigerde haar wervingsprocedures te veranderen, tot aan een geval waarin een inbreukprocedure buitensporige vertraging opliep zonder dat daar enige specifieke verklaring voor werd geboden. We zullen in 2008 weer een vervolgrapport op deze kritische opmerkingen produceren om ervoor te zorgen dat de instellingen er iets van leren. Ik ben ook van plan om te onderzoeken hoe de beslissingen van de Ombudsman eenvoudiger te begrijpen kunnen worden gemaakt, zodat ze voor zowel burgers als ambtenaren nog beter als leidraad kunnen fungeren met betrekking tot de vraag wat nou precies behoorlijk bestuur is.

Er moet duidelijk nog worden gewerkt aan de bevordering van de beginselen van behoorlijk bestuur bij de EU-instellingen en -organen. In november 2007 heb ik in Brussel een workshop gehouden om hiervoor nuttige strategieën te ontwikkelen. Tijdens de workshop kwam een levendige discussie op gang over de vraag hoe de Europese Ombudsman kan helpen het recht op behoorlijk bestuur te realiseren. Hierin werden vele innovatieve, stimulerende ideeën naar voren gebracht voor de komende jaren. Ik zal deze graag in praktijk brengen ten behoeve van de burgers in heel Europa.

### *Betere communicatie*

Ik sloot mijn inleiding op het jaarverslag van 2006 af met een verwijzing naar mijn tweeledige doel voor het komende jaar, namelijk samen te werken met de instellingen om behoorlijk bestuur te bevorderen en mijn communicatieactiviteiten zodanig aan te passen dat eenieder die mogelijk gebruik moet maken van de diensten van de Europese Ombudsman naar behoren geïnformeerd wordt over de wijze waarop hij of zij dat kan doen.

Wat de tweede doelstelling betreft was 2007 een historisch jaar. Als we naar het percentage ontvankelijke klachten kijken blijkt dat we eindelijk op de goede weg zijn. Dankzij een ambitieuze en doelgerichte voorlichtingscampagne is het aantal ontvankelijke klachten zowel absoluut als relatief toegenomen in vergelijking met 2006. Dientengevolge zijn op basis van de ontvangen klachten in het afgelopen jaar 17 % meer onderzoeken geopend. Tegelijk zijn, ten gevolge van onze inspanningen om de informatie aan burgers over wat de Europese Ombudsman wel en niet kan betekenen te verbeteren, meer burgers dan ooit geholpen om op geschikte wijze verhaal te halen, op nationaal, regionaal en lokaal niveau.

Cruciaal in dit verband was de vaststelling in 2007 van de Verklaring van het Europese netwerk van ombudsmannen. Deze verklaring is bedoeld om meer bekendheid te geven aan de EU-aspecten van het werk van ombudsmannen en te verduidelijken wat voor diensten de leden van het netwerk bieden aan mensen die klachten indienen over zaken die onder de werkingssfeer van EU-wetgeving vallen. De verklaring is, in alle officiële EU-talen, te vinden op de website van de Europese Ombudsman en is in haar geheel opgenomen in hoofdstuk 5 van dit jaarverslag. De leden van het netwerk zullen de verklaring proactief onder de aandacht brengen en er zo voor zorgen dat burgers weten wie in de beste positie verkeert om klachten te behandelen die te maken hebben met EU-wetgeving.

In 2008 komt er naar alle waarschijnlijkheid nog een ander initiatief op dit gebied bij. In het afgelopen jaar heeft mijn bureau een interactieve leidraad ontwikkeld, die het komende jaar zal worden geïntroduceerd op de nieuwe website van de Ombudsman. Hiermee worden burgers geholpen te bepalen op welke wijze zij het best verhaal kunnen halen als ze een klacht hebben. Met de leidraad zou een groter aandeel van de klagers in staat moeten zijn zich direct te wenden tot de instantie die het meest geschikt is om hun klacht te behandelen. Hopelijk zal het succes van de leidraad blijken uit een verdere afname van het aantal niet-ontvankelijke klachten dat mijn bureau ontvangt.

Het is om verschillende redenen belangrijk dat mensen al in eerste instantie weten welke route ze het best kunnen bewandelen om verhaal te halen. Om te beginnen wordt zo de frustratie voorkomen



die burgers voelen als ze te horen krijgen dat de instantie waartoe ze zich hebben gewend niet kan helpen. Bovendien betekent het dat klachten sneller en doelmatiger kunnen worden behandeld, zodat burgers ten volle kunnen genieten van hun rechten op grond van EU-wetgeving. Ten slotte is van belang dat een kleiner aandeel niet-ontvankelijke klachten betekent dat mijn instelling zich beter van haar centrale taak kan kwijten: burgers bijstaan die ongelukkig zijn met de wijze waarop ze door EU-instellingen en -organen zijn behandeld. De resultaten die mijn bureau voor deze burgers kan realiseren vormen zonder enige twijfel het meest bevredigende aspect van mijn werk. In dit jaarverslag worden veel voorbeelden van dergelijke successen uit 2007 aangehaald. Ik zie ernaar uit dit werk voor Europese burgers in het komende jaar voort te zetten.

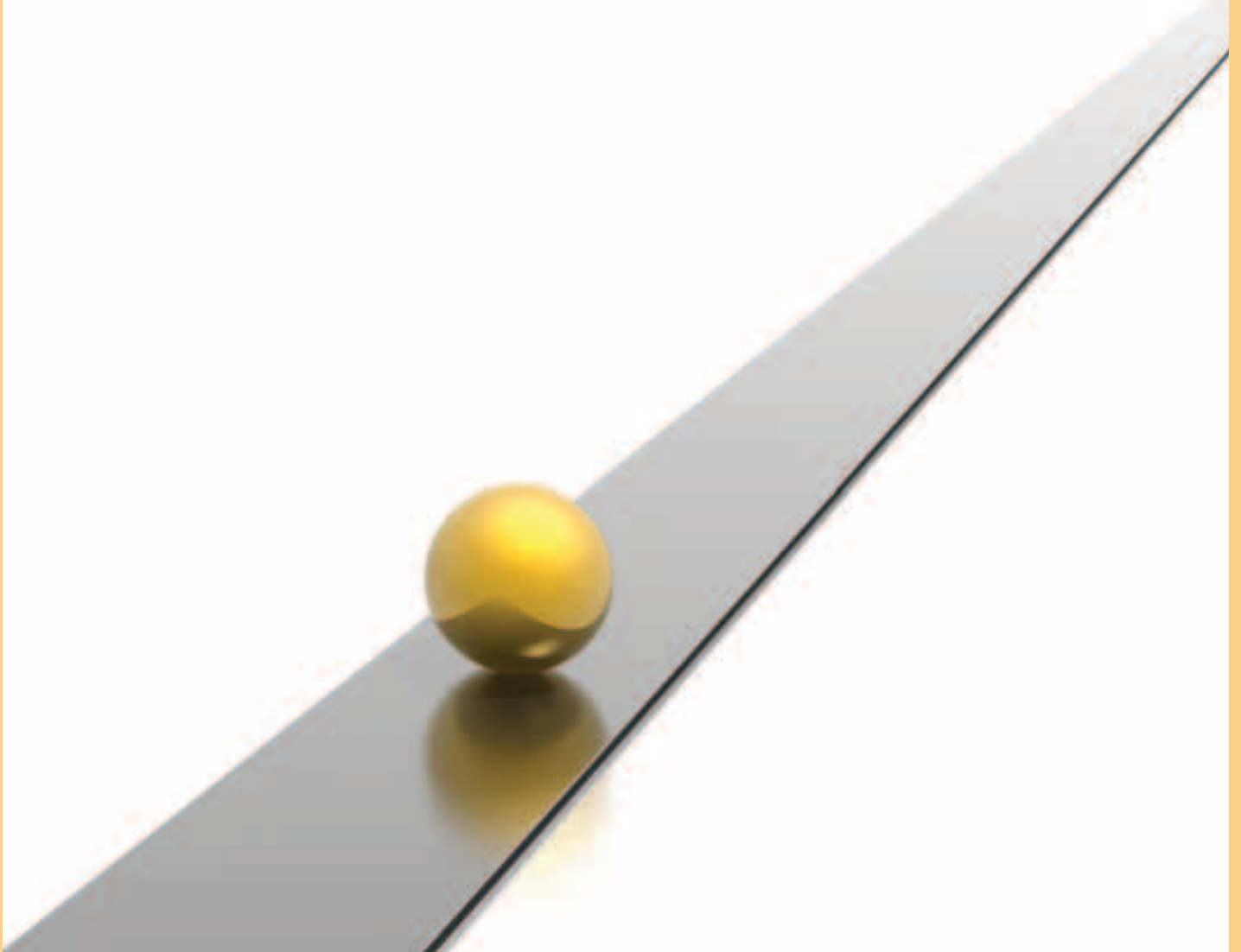
Zoals ik herhaaldelijk heb gezegd, is het jaarverslag de belangrijkste publicatie van de Ombudsman. Het stelt hem in staat het Europees Parlement, waar hij verantwoording aan aflegt, verslag te doen van zijn werkzaamheden. Het fungeert als informatiebron voor EU-instellingen en -organen bij het verbeteren van hun bestuurlijke werkzaamheden. Het zorgt ervoor dat het werk van de Ombudsman zichtbaar is voor al die mensen die zijn activiteiten willen volgen, zoals het algemene publiek, mediavertegenwoordigers, academici, ambtenaren en collega's uit bureaus van ombudsmannen wereldwijd. In de afgelopen zijn met het oog op de gebruikersvriendelijkheid wijzigingen aangebracht aan het jaarverslag. Het onderhavige verslag is verder verbeterd met nog een nieuwigheid. Deze is met name in de hoofdstukken 5 en 6 te zien, waar we ervoor hebben gekozen een overzicht en analyse van activiteiten te geven in plaats van uitputtende lijsten met evenementen en bijeenkomsten zoals in vorige jaarverslagen. We hopen dat deze aanpassing het leesplezier vergroot en een goede weerspiegeling vormt van de toegevoegde waarde van deze belangrijke initiatieven. We ontvangen graag uw feedback over dit jaarverslag.

Straatsburg, 15 februari 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



# SAMENVATTING



1





# 1 SAMENVATTING

Het dertiende jaarverslag van de Europese Ombudsman aan het Europees Parlement geeft een overzicht van de activiteiten van de Ombudsman in 2007. Het is het vijfde 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 de belangrijkste ontwikkelingen van het achterliggende jaar aanstipt en vooruitkijkt naar het komende jaar. Deze wordt gevolgd door de samenvatting, die hoofdstuk 1 vormt.

In hoofdstuk 2 worden de procedures beschreven die de Ombudsman volgt om klachten te behandelen en onderzoeken te doen. In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de in de loop van het jaar behandelde klachten, met inbegrip van een thematische analyse van de resultaten van na onderzoek gesloten zaken. Deze analyse omvat de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen van de in 2007 door de Ombudsman genomen besluiten.

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

Hoofdstuk 4 gaat over de betrekkingen met andere instellingen en organen van de Europese Unie. Het hoofdstuk geeft allereerst aan hoe groot de waarde is van de constructieve werkrelaties die de Ombudsman met de diverse instellingen en organen onderhoudt; daarna volgt een opsomming van de diverse bijeenkomsten en evenementen die op dit vlak in 2007 hebben plaatsgevonden.

Hoofdstuk 5 handelt over de betrekkingen van de Europese Ombudsman met de gemeenschap van nationale, regionale en lokale ombudsmannen in Europa en daarbuiten. De activiteiten van het Europees netwerk van ombudsmannen worden gedetailleerd beschreven, terwijl daarnaast ook de relevante 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 de media, publicaties en onlinecommunicatie.

Bijlage A bevat statistieken over de werkzaamheden van de Europese Ombudsman in 2007. De bijlagen B en C bevatten gegevens over respectievelijk de begroting en het personeel van de Ombudsman. Bijlage D bevat een index van de in hoofdstuk 3 opgenomen besluiten, geordend per zaaknummer, per onderwerp en per soort vermeend wanbeheer. Ook staan in deze bijlage de voorbeeldzaken en alle zaken die in 2007 met een kritische opmerking zijn afgesloten.



## SYNOPSIS

### De taak van de Europese Ombudsman

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

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

### Klachten en onderzoeken in 2007

In 2007 ontving de Ombudsman 3 211 nieuwe klachten, tegenover 3 830 in 2006. Het aantal ontvankelijke klachten steeg zowel absoluut als relatief, van 449 (12 % van het totaal) in 2006 naar 518 (16 %) in 2007. Dientengevolge zijn op basis van de ontvangen klachten in het afgelopen jaar 17 % meer onderzoeken geopend.

In totaal 58 % van alle klachten die in 2007 bij de Ombudsman binnenkwamen, was elektronisch ingediend, ofwel per e-mail ofwel via het klachtenformulier op de website van de Ombudsman. In 3 056 gevallen was de klacht rechtstreeks door een individuele burger ingediend, terwijl 155 klachten afkomstig waren van verenigingen en 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 klagers mee te delen tot wie zij zich het beste konden wenden voor een snelle en effectieve oplossing van het probleem.

In totaal werden in de loop van het jaar 303 nieuwe onderzoeken geopend naar aanleiding van klachten. De Ombudsman stelde ook zes onderzoeken in op eigen initiatief. In 2007 heeft de Europese ombudsman in totaal 641 onderzoeken verricht, waarvan er 332 waren overgeheveld uit 2006.

Evenals in voorgaande jaren waren de meeste klachten die tot een onderzoek leidden tegen de Europese Commissie gericht (413 ofwel 64 % van het totaal). 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 87 onderzoeken (14 % van het totaal) die het Bureau voor Personeelsselectie van de Europese Gemeenschappen (EPSO) betroffen, 59 (9 %) hadden betrekking op het Europees Parlement, 22 (3 %) op het Europees Bureau voor Fraudebestrijding en 8 (1 %) op de Raad van de Europese Unie.

De belangrijkste typen vermeend wanbeheer waren gebrek aan transparantie, met inbegrip van weigering van informatie (in 28 % van de zaken), oneerlijke behandeling of machtsmisbruik (18 %), procedurefouten (13 %), vermijdbare vertraging (9 %), discriminatie (8 %), nalatigheid (8 %), juridische dwaling (4 %), en niet-nakoming van verplichtingen, dat wil zeggen een verzuim door de Europese Commissie in de vervulling van haar rol als „hoedster van het Verdrag” jegens de lidstaten (3 %).

In het jaar 2007 zijn vanaf het belangrijkste e-mailadres van de Ombudsman in totaal 7 273 e-mails met informatieverzoeken beantwoord. In 3 127 gevallen ging het om collectieve e-mails die door burgers waren gestuurd en klachten betroffen die de Europese Ombudsman reeds had ontvangen, terwijl het in 4 146 gevallen ging om individuele informatieverzoeken.



In totaal heeft de Ombudsman in het betreffende jaar dus 10 484 klachten en informatieverzoeken van burgers behandeld.

### Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

In 2007 sloot de Ombudsman 348 onderzoeken af. Dat is 40 % meer dan in 2006. Hiervan hingen er 341 samen met klachten en waren er zeven op eigen initiatief van de Ombudsman geopend. Hieronder volgt een overzicht van de bevindingen.

#### *Geen wanbeheer*

In 2007 zijn 95 zaken gesloten zonder dat er wanbeheer aan het licht is gebracht. Zo'n bevinding is niet altijd negatief voor de klager, aangezien hij er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling of het betrokken orgaan volledige uitleg over haar/zijn optreden geeft en dat de Ombudsman zijn visie op de zaak geeft. Enkele voorbeelden van zaken in 2007 waarin geen wanbeheer werd geconstateerd, zijn:

- De Ombudsman ontving een klacht waarin werd gesteld dat de Europese Commissie ten onrechte had verzuimd actie te ondernemen tegen Ierland in verband met mogelijke inbreuk op de Habitatrichtlijn van de EU. De klager beklagde zich ook over de beslissing van de Commissie om geen actie te ondernemen naar aanleiding van argumenten inzake mogelijke inbreuk op de Afvalrichtlijn. De Ombudsman was van mening dat de Commissie een redelijke uitleg had gegeven van haar strategische rol inzake de tenuitvoerlegging van deze richtlijnen. Hij merkte ook op dat de Commissie de klager in deze zaak van nuttig advies had voorzien. (3660/2004/PB)
- Een klaagster beschuldigde het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) bij de Ombudsman onder andere van een gebrek aan transparantie en onnodige vertraging bij de reactie op de door haar geuite zorgen met betrekking tot de veiligheid van een antidepressivum en het bijbehorende zelfmoordrisico. Nadat de echtgenoot van de klaagster zelfmoord had gepleegd in een periode waarin hij het geneesmiddel gebruikte, had zij zich tot het Geneesmiddelenbureau gewend met een aantal vragen en informatieverzoeken. In de loop van het onderzoek bood het Bureau de klaagster zijn excuses aan voor het niet beantwoorden van sommige van haar vragen en gaf het de antwoorden alsnog. De klaagster bleef ontevreden, maar de Ombudsman was van mening dat het Bureau met deze actie de door hem gesignaleerde kwesties had opgelost en dat er niet langer sprake was van wanbeheer. (2370/2005/OV)
- Greenpeace diende een klacht in bij de Ombudsman waarin werd gesteld dat de Commissie onjuiste, misleidende en lasterlijke beschuldigingen had geuit over een door de ngo gepubliceerd onderzoek naar „draaideuren” tussen de Commissie en de lobbyende chemische industrie. De Ombudsman concludeerde na onderzoek dat deze bewering ongegrond was. Hoewel hij geen wanbeheer kon vaststellen, onderstreepte hij wel het belang van transparantie met betrekking tot lobbyactiviteiten gedurende wetgevingsprocedures. (2740/2006/TN)

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

- Een Poolse milieu-ngo beschuldigde de Europese Investeringsbank (EIB) ervan in strijd met zijn eigen „Environmental Statement” (milieuverklaring) te hebben gehandeld door een wegmoderniseringsproject in Polen mede te financieren. De Ombudsman constateerde dat er geen sprake was van wanbeheer. Maar aangezien de klager een overeenkomende klacht bij de Poolse Ombudsman had ingediend, riep de Europese Ombudsman de EIB op te overwegen communicatiekanalen op te zetten met, en informatie te betrekken van, ter zake kundige nationale en regionale instanties, zoals ombudsmannen. Deze zouden als aanvullende informatiebronnen kunnen dienen omtrent de vraag of door de EIB gefinancierde projecten in overeenstemming zijn met nationale en Europese wetgeving. (1779/2006/MHZ)



### *Door de instelling geregelde zaken en minnelijke schikkingen*

Waar mogelijk tracht de ombudsman een positief resultaat te bereiken waarmee zowel de klager als de aangeklaagde instelling tevreden kan zijn. De samenwerking van de communautaire instellingen en organen is essentieel om tot dergelijke positieve uitkomsten te komen, die bijdragen tot een verbetering van de betrekkingen tussen de instellingen en de burgers en die dure en tijdrovende gerechtelijke procedures kunnen voorkomen.

In 2007 werden 129 zaken na indiening van een klacht bij de ombudsman door de instelling of het orgaan zelf geschikt. Dit is twee keer zoveel als het aantal in 2006 geschikte zaken, hetgeen aangeeft dat de instellingen en organen van de EU steeds meer bereid zijn om klachten bij de Ombudsman te zien als een mogelijkheid om gemaakte fouten recht te zetten en ten behoeve van de burgers met de Ombudsman samen te werken. De in 2007 geschikte zaken betroffen onder meer de volgende:

- Nadat een Duitse universiteit had geklaagd over een betalingsgeschil met de Commissie in het kader van een project in het ERASMUS-programma, nam de Ombudsman contact op met de Commissie, die de zaak vervolgens binnen twee weken schikte. De universiteit had zonder succes geprobeerd de Commissie duidelijk te maken dat er een rekenfout was gemaakt. De Commissie gaf de fout toe en betaalde het betreffende bedrag van 5 400 EUR plus rente terug. De Ombudsman prees het directoraat-generaal Onderwijs en cultuur om de voorbeeldige wijze waarop deze klacht was afgehandeld, nadat deze door de Ombudsman onder zijn aandacht was gebracht. (3495/2005/GG)
- De Commissie betaalde een uitstaand bedrag van 88 000 EUR aan een Frans adviesbureau, dat claimde dat de instelling niet alle voor vergoeding in aanmerking komende kosten in verband met zijn deelname in een IST-programma (Information Society Technologies) met China hadden vergoed. De Commissie beweerde dat de klager een fout had gemaakt in zijn kostenoverzicht, maar nadat de Ombudsman in de zaak tussenbeide was gekomen, stemde zij er toch mee in het uitstaande bedrag te betalen. (1471/2007/(CC)RT)

Wanneer een onderzoek wanbeheer aan het licht brengt, probeert de ombudsman waar mogelijk een minnelijke schikking te bereiken. In sommige gevallen kan een minnelijke schikking tot stand komen, doordat de betrokken instelling of het betrokken orgaan de klager een schadeloosstelling aanbiedt. Een dergelijk aanbod wordt altijd *ex gratia* gedaan, dat wil zeggen zonder dat werkelijke aansprakelijkheid wordt erkend en zonder dat er een wettelijk precedent wordt geschapen.

Vijf zaken werden in 2007 afgesloten na totstandkoming van een minnelijke schikking. Eind 2007 waren 31 voorstellen voor minnelijke schikkingen nog in behandeling. Hier volgen enige voorbeelden van in 2007 bereikte minnelijke schikkingen:

- De Commissie stemde in met het voorstel van de Ombudsman voor een minnelijke schikking door het bedrag dat zij wilde terugvorderen van een in een Libanees project betrokken aannemer te verlagen. Dit na een klacht van de aannemer waarin hij stelde dat het contract op oneerlijke wijze was behandeld. Hoewel de Ombudsman niet van mening was dat alle beschuldigingen van de klager terecht waren, kwam hij wel tot de conclusie dat de beslissing van de Commissie om bepaalde bedragen terug te vorderen een vorm van wanbeheer was. De Commissie stemde ermee in het dossier opnieuw te bekijken om stappen te kunnen zetten waarmee de kwestie kon worden geschikt. (2577/2004/OV)
- Het Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart (EASA) herriep een betwist besluit, nadat de Ombudsman een voorstel voor een minnelijke schikking had gedaan. De zaak betrof een besluit van de EASA met betrekking tot de typecertificatie van een zeker vliegtuig. Analyse van de toepasselijke wettelijke bepalingen overtuigde de Ombudsman er niet van dat het besluit voldoende rechtsgrondslag had. De EASA reageerde hierop met de mededeling dat het inmiddels de voor de afgifte van een typecertificaat benodigde informatie had weten te achterhalen en daarom het betwiste besluit had ingetrokken. (1103/2006/BU)
- Het voormalige Europees Waarnemingscentrum voor racisme en vreemdelingenhaat (EUMC) stemde in met een voorstel voor een minnelijke schikking door een afgewezen inschrijver beter



te informeren over hoe zijn bod zich verhiel tot dat van de winnende organisatie. De klager had zich tot de Ombudsman gewend met de stelling dat de EUMC had verzuimd zijn vragen op bevredigende wijze te beantwoorden en bovendien geen transparante criteria had toegepast. Na het onderzoek bedankte de klager de Ombudsman voor zijn werk en voor het verschaffen van een betrouwbare waarborg voor transparantie in de EU. (1858/2005/BB en 1859/2005/BB)

### *Kritische opmerkingen, ontwerpaanbevelingen en speciale verslagen*

Indien een minnelijke schikking niet mogelijk is of de pogingen om een minnelijke schikking tot stand te brengen geen succes hebben, sluit de Ombudsman de zaak af met een kritische opmerking aan het adres van de betrokken instelling of het betrokken orgaan, of doet hij een ontwerpaanbeveling.

Een kritische opmerking wordt normaliter gemaakt, indien (i) de betrokken instelling niet meer in staat is het wanbeheer ongedaan te maken, (ii) het wanbeheer geen algemene implicaties blijkt te hebben en (iii) er geen verdere stappen van de Ombudsman nodig lijken te zijn. Een kritische opmerking wordt ook gemaakt wanneer de Ombudsman van mening is dat een ontwerpaanbeveling geen nut zou hebben, of dat er geen reden is voor een speciaal verslag voor het Parlement in een zaak waarin de betrokken instelling of het betrokken orgaan een ontwerpaanbeveling niet aanvaardt.

Een kritische opmerking bevestigt jegens de klager dat zijn of haar klacht gerechtvaardigd is, en wijst de betrokken instelling dan wel het betrokken orgaan op haar/zijn fouten, om wanbeheer in de toekomst te helpen voorkomen. In 2007 sloot de Ombudsman 55 onderzoeken af met een kritische opmerking. Enkele voorbeelden:

- De Ombudsman uitte kritiek op het feit dat de Commissie in 2006 niet haar jaarverslag 2005 over toegang tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie had gepubliceerd, terwijl dat wel een wettelijke verplichting was. Dit was naar aanleiding van een klacht van de Britse ngo Statewatch. Hoewel de Commissie het verslag uiteindelijk, in september 2007, toch heeft gepubliceerd, wees de Ombudsman erop dat de tijdige publicatie van verslagen cruciaal is voor het afleggen van verantwoording aan de burgers van Europa. (668/2007/MHZ)
- De Ombudsman maakte twee kritische opmerkingen ten opzichte van het Europees Bureau voor Personeelsselectie (EPSO) naar aanleiding van twee zaken betreffende het gebruik van talen van de „nieuwe” lidstaten in vergelijking met die van de „oude” lidstaten. Dit gebeurde na een klacht van een Poolse vereniging inzake toetsen ten behoeve van werving en selectie. Het EPSO heeft de Ombudsman laten weten dat de taaleisen voor de vergelijkende onderzoeken inmiddels zijn gewijzigd. (3114/2005/MHZ)
- De Ombudsman uitte kritiek op de Commissie, omdat zij had verzuimd goede redenen te geven om de van de lidstaten ontvangen financiële jaarverslagen met betrekking tot landbouwsubsidies niet openbaar te maken. De Commissie verweerde zich door te stellen dat de informatie in de verslagen in een database was geladen en daardoor niet meer in de vorm van afzonderlijke documenten beschikbaar was. De door de klager gezochte informatie kon alleen worden verkregen na complex herprogrammeerwerk van de database, zo stelde zij. Hoewel de Ombudsman van mening was dat de houding van de Commissie in dezen onbevredigend was, zag hij ervan af verder op de zaak in te gaan, aangezien de juridische aspecten ervan beter vanuit een algemener perspectief konden worden onderzocht door de communautaire wetgever in het kader van de aangekondigde herziening van Verordening 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten. (1693/2005/PB)

Het is belangrijk dat de instellingen en organen gevolg geven aan kritische opmerkingen van de Ombudsman en maatregelen nemen om nog bestaande problemen op te lossen en op die manier wanbeheer voor de toekomst te voorkomen. De Ombudsman heeft in 2007 onderzocht welke maatregelen de betrokken instellingen hebben getroffen naar aanleiding van alle kritische en andere opmerkingen die hij in 2006 had gemaakt. Het verslag van dit onderzoek is beschikbaar op de



website van de Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>). De Ombudsman is van plan jaarlijks een dergelijk onderzoek te doen en het publiek te informeren wat zijn bevindingen zijn.

In gevallen waarin nadere actie door de Ombudsman wel noodzakelijk lijkt, dat wil zeggen waar het voor de betrokken instelling mogelijk is het wanbeheer ongedaan te maken, of waar het wanbeheer bijzonder ernstig is of algemene gevolgen heeft, doet de Ombudsman normaal gesproken een ontwerpaanbeveling aan het adres van de betrokken instelling of het betrokken orgaan.

In 2007 werden acht ontwerpaanbevelingen opgesteld. Daarnaast leidden zeven ontwerpaanbevelingen uit 2006 tot besluiten in 2007. Drie zaken werden in de loop van het jaar gesloten, 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 gesloten. Eind 2007 waren nog acht ontwerpaanbevelingen in behandeling, waaronder een uit 2004 en een uit 2006.

Van de in 2007 opgestelde ontwerpaanbevelingen had er een betrekking op toegang van het publiek tot gegevens over de door leden van het Europees Parlement ontvangen betalingen. Aanleiding hiervoor was een klacht van een Maltese journalist, wiens verzoek om informatie over de vergoedingen aan bepaalde leden van het Europees Parlement door het Parlement was afgewezen op grond van gegevensbescherming. Het omstandige advies van het Parlement naar aanleiding van de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman in deze zaak (3643/2005/(GK)WP) wordt eind februari 2008 verwacht. In een andere in 2007 opgestelde ontwerpaanbevelingen verzocht de Ombudsman de Commissie dringend in de toekomst te vermijden dat er nog ongerechtvaardigde beperkingen worden opgelegd met betrekking tot de officiële talen waarin voorstellen naar aanleiding van een openbare aanbesteding mogen worden ingediend (259/2005/(PB)GG). Aangezien dit onderzoek aan het eind van 2007 nog niet was afgesloten, is het niet opgenomen in hoofdstuk 3 van het jaarverslag.

Hier volgen enige voorbeelden van in 2007 aanvaarde ontwerpaanbevelingen:

- De Commissie aanvaardde een ontwerpaanbeveling waarin de Ombudsman opriep onnauwkeurige en misleidende informatie over de rechten van luchtvaartpassagiers in folders, op posters en in een videopresentatie te corrigeren. Twee verenigingen van luchtvaartmaatschappijen hadden zich tot de Ombudsman gewend met kritiek op de informatie die de Commissie verstrekke over de rechten van reizigers op compensatie en bijstand in geval van instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten. Na tussenkomst van de Ombudsman verving de Commissie het materiaal met de onjuiste informatie. (1475/2005/(IP)GG en 1476/2005/(BB)GG)
- De Commissie aanvaardde een ontwerpaanbeveling waarin de Ombudsman haar opriep een pensioenbetaling die abusievelijk was gedaan na het overlijden van een voormalige werknemer, niet terug te vorderen. Dit was naar aanleiding van een klacht van de zoon van de overledene. Meer dan vier jaar na de dood van zijn vader had de Commissie hem verzocht 1 747 EUR terug te betalen. De Commissie stemde ermee in af te zien van het verzoek tot terugbetaling. (1617/2005/(BB)JF)

Indien een communautaire instelling of instantie niet afdoende reageert op een ontwerpaanbeveling, kan de Ombudsman een speciaal verslag aan het Europees Parlement zenden. Dit is het laatste wapen van de Ombudsman en vormt de laatste wezenlijke stap die de Ombudsman kan nemen in de 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 zelf. Een voorbeeld uit 2007:

- De Ombudsman stuurde een speciaal verslag naar het Europees Parlement waarin hij de Commissie bekritiseerde, omdat zij niet was ingegaan op een klacht inzake de Europese arbeidstijdenrichtlijn. Ruim zes jaar geleden verzocht een Duitse arts de Commissie een procedure tegen Duitsland in te leiden, omdat het inbreuk zou maken op de richtlijn. Ondanks de door de Ombudsman uitgeoefende druk, zag de Commissie af van maatregelen naar



aanleiding van de klacht, op grond van het feit dat haar voorstellen tot wijziging van de richtlijn bij de communautaire wetgever lagen. De Ombudsman hield staande dat het in deze zaak om een belangrijke principekwestie ging met betrekking tot de wijze waarop de Commissie omgaat met van burgers afkomstige klachten inzake inbreuken. Hij stelde dat de Commissie ofwel de klacht had moeten verwerpen, ofwel een inbreukprocedure had moeten inleiden. Dromweg niets doen is geen optie die in overeenstemming is met de beginselen van behoorlijk bestuur. (3453/2005/GG)

### Initiatiefonderzoeken

De Ombudsman maakt in hoofdzaak in twee soorten gevallen gebruik van zijn initiatiefbevoegdheid. Allereerst kan hij deze bevoegdheid gebruiken om onderzoek te doen naar een mogelijk geval van wanbeheer wanneer een klacht is ingediend door een onbevoegde persoon (d.w.z. wanneer de klager geen burger of ingezetene van de Unie is en evenmin een rechtspersoon met een statutaire zetel in een lidstaat). In 2007 werden twee van dergelijke initiatiefonderzoeken geopend. De Ombudsman kan zijn initiatiefbevoegdheid ook gebruiken om kennelijk stelselmatig optredende problemen binnen de instellingen aan te pakken. Bijvoorbeeld:

- In december 2007 opende de Ombudsman een initiatiefonderzoek naar de tijdigheid van betalingen door de Commissie. Hij verzocht de Commissie om informatie over wat er is gedaan om late betaling te voorkomen, om statistieken over gevallen van late betaling, en om informatie over het beleid van de Commissie inzake rentebetaling. Klachten van burgers, bedrijven en organisaties die betrokken waren bij door de EU gefinancierde projecten en contracten vormden hiertoe de aanleiding. (OI/5/2007/GG)

Tot de overige in 2007 geopende initiatiefonderzoeken behoorden een onderzoek naar de met de computer afgenomen toetsen van het EPSO (OI/4/2007/ID) en een onderzoek naar het personeelsbeheer bij het Gemeenschappelijk Centrum voor Onderzoek van de Commissie (OI/6/2007/MHZ).

In 2007 werd onderstaand initiatiefonderzoek afgesloten:

- De Ombudsman sloot een initiatiefonderzoek naar de door de Commissie genomen maatregelen om ervoor te zorgen dat mensen met een handicap niet worden gediscrimineerd in hun omgang met de instelling. De Ombudsman identificeerde een aantal positieve maatregelen die onder andere bedoeld zijn om te zorgen voor een betere toegankelijkheid van informatie via de website van de Commissie en voor een verbetering van de wijze waarop de werving van mensen met een handicap plaatsvindt. De Ombudsman benadrukte echter dat meer moet worden gedaan om het personeel van de Commissie te sensibiliseren met betrekking tot de behoeften van mensen met een handicap. Hij had ook kritiek op de situatie van leerlingen met een handicap op Europese scholen en noemde deze ontoereikend. (OI/3/2003/JMA)

### Voorbeeldzaken die een model voor optimale praktijken vormen

Enkele van bovengenoemde zaken zijn voorbeelden van optimale praktijken die het verdienen te worden gerekend tot de „voorbeeldzaken” van 2007. Ze dienen als voorbeeld voor de andere EU-instellingen en -organen wat betreft de wijze waarop het best kan worden gereageerd op vraagstukken die de Ombudsman aan de orde stelt. De **Commissie** in het bijzonder heeft snel en constructief een aantal klachten behandeld. In zaak **3495/2006/GG** schikte zij binnen twee weken nadat de Ombudsman het probleem onder haar aandacht had gebracht, een betalingsgeschil met een Duitse universiteit. Evenzo stemde de Commissie in zaak **2577/2004/OV** in met het voorstel van de Ombudsman voor een minnelijke schikking door het van een in een Libanees project betrokken aannemer terug te vorderen bedrag te verlagen. In een ander betalingsgeschil aanvaardde de Commissie een ontwerpaanbeveling waarin de Ombudsman haar opriep een pensioenbetaling die abusievelijk was gedaan na het overlijden van een voormalige werknemer, niet terug te vorderen (**1617/2005/(BB)JF**). De Commissie toonde voorts haar bereidheid tot constructieve samenwerking met de Ombudsman door een ontwerpaanbeveling over te nemen inzake de correctie van



onnauwkeurige en misleidende informatie over de rechten van luchtvaartpassagiers in folders, op posters en in een videopresentatie (1476/2005/(BB)GG).

Een andere voorbeeld van optimale praktijken is zaak 2580/2006/TN waarin de Raad zijn excuses aanbood aan de klager en toezegde erop toe te zullen zien dat vergelijkbare problemen in de toekomst vermeden zullen worden, nadat de Ombudsman een probleem met de Ierse taal onder de aandacht van de Raad had gebracht. De Europese Centrale Bank heeft een bezorgde burger op uiterst hulpvaardige wijze geantwoord, waarbij de ECB benadrukte het zeer belangrijk te vinden dat de kwesties die zij aan de orde had gesteld werden opgehelderd en haar uitnodigde om eventuele nadere vragen aan zijn deskundigen te stellen (630/2007/WP). Een laatste voorbeeld van positieve reacties vanuit de instellingen en organen in 2007 is te vinden in zaak 1103/2006/BU, waarin het Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart (EASA) een betwist besluit herriep nadat de Ombudsman een voorstel voor een minnelijke schikking had gedaan. Dit is het tweede achtereenvolgende jaar dat het EASA een voorbeeldzaak heeft voortgebracht, waarmee het laat zien dat het bereid is om constructief met de Ombudsman samen te werken.

### Nadere analyse

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

Hoofdstuk 3 van het verslag bevat samenvattingen van 50 van de in totaal 348 besluiten waarmee in 2007 zaken werden gesloten. Deze samenvattingen weerspiegelen de diversiteit van onderwerpen en instellingen waarop de onderzoeken van de Ombudsman en de verschillende soorten bevindingen betrekking hadden.

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

### Betrekkingen met de instellingen en organen van de Europese Unie

De Europese Ombudsman besteedt een belangrijk deel van zijn tijd aan besprekingen met leden en functionarissen van de EU-instellingen en -organen om binnen het EU-apparaat een cultuur van dienstverlening te bevorderen. De Ombudsman kan hun zo de gedachtegang achter zijn werk uitleggen en hen bewust maken van de noodzaak om constructief met klachten om te gaan.

De drie bijeenkomsten met ambtenaren uit alle geledingen binnen de Europese Commissie behoren tot de belangrijkste die de Ombudsman in 2007 had. Aangezien de Commissie als instelling goed is voor het grootste aandeel door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken, is het van bijzonder belang dat juist zij een voortrekkersrol vervult in de ontwikkeling van een cultuur van dienstverlening richting burgers en van eerbiediging van hun rechten. De feedback die de Ombudsman tijdens deze bijeenkomsten kreeg was bemoedigend. Bij het faciliteren van deze drie bijeenkomsten was een cruciale rol weggelegd voor Margot WALLSTRÖM, vice-voorzitter van de Commissie en verantwoordelijk voor onder andere de betrekkingen met de Ombudsman, en Catherine DAY, secretaris-generaal van de Commissie.

Bijeenkomsten met leden en functionarissen van het Europees Parlement zijn ook van bijzonder belang, gezien de bijzondere relatie van de Ombudsman met het Parlement. De Ombudsman wordt door het Europees Parlement verkozen en hij is deze instelling verantwoording verschuldigd. In hoofdstuk 4 van het jaarverslag is een compleet overzicht van deze bijeenkomsten te vinden. Het omvat de deelname van de Ombudsman aan bijeenkomsten van de Commissie verzoekschriften waarop hij zijn jaarverslag en speciale verslagen presenteerde, zijn presentatie aan de Commissie constitutionele zaken over de voorgestelde wijzigingen aan zijn Statuut, alsmede zijn speech bij de



Commissie burgerlijke vrijheden, justitie en binnenlandse zaken over de herziening van Verordening 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten.

Ook in 2007 bleef de Ombudsman contact zoeken met de andere instellingen en organen, mede door middel van ontmoetingen met hoge vertegenwoordigers van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen, het Europees Economisch en Sociaal Comité, de Europese Investeringsbank en de Europese Centrale Bank.

Om zijn eigen medewerkers op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de andere EU-instellingen en -organen, maakt de Ombudsman gebruik van de personeelsvergaderingen die hij regelmatig in Straatsburg houdt en waarvoor hij externe sprekers uitnodigt. De president van het Gerecht voor Ambtenarenzaken van de EU, de heer Paul J. MAHONEY, en de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming, de heer Peter HUSTINX, hebben zich in 2007 allebei in Straatsburg gemeld om de medewerkers van de Ombudsman inzicht te geven in hun werkzaamheden.

### **Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen**

Veel mensen die problemen ondervinden met een nationale, regionale of lokale overheidsinstantie wenden zich met een klacht tot de Europese Ombudsman. De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's in de lidstaten om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers betreffende EU-wetgeving snel en doeltreffend worden behandeld. Deze samenwerking met andere ombudsmannen vindt voor het grootste gedeelte plaats onder auspiciën van het Europees netwerk van ombudsmannen. Het netwerk bestaat momenteel uit bijna 90 bureaus in 31 landen en is binnen de Unie actief op nationaal en regionaal niveau, en in de kandidaat-lidstaten, Noorwegen en IJsland op nationaal niveau.

Een van de doelen van dit netwerk is om de snelle overdracht van klachten naar de bevoegde ombudsman of een soortgelijk orgaan te vergemakkelijken. De Europese Ombudsman draagt deze zaken waar mogelijk rechtstreeks over of geeft de klager een passend advies. In 2006 adviseerde de ombudsman 816 klagers om zich tot een nationale of regionale ombudsman te wenden en droeg hij 51 klachten rechtstreeks over aan de bevoegde ombudsman.

In hoofdstuk 5 van het jaarverslag van de Ombudsman worden de activiteiten van het netwerk in 2007 uiteengezet, met als hoogtepunt het zesde seminarie van de nationale ombudsmannen in de EU-lidstaten en de kandidaat-lidstaten dat in oktober in Straatsburg werd gehouden. Het seminarie was gezamenlijk georganiseerd door de Europese Ombudsman en de Franse nationale ombudsman, de heer Jean-Paul DELEVOYE. Alle 27 EU-lidstaten waren vertegenwoordigd, evenals twee van de drie kandidaat-lidstaten, plus Noorwegen en IJsland. Zoals de Europese Ombudsman reeds op het vijfde seminarie had aangekondigd, waren er voor het eerst ook regionale ombudsmanvertegenwoordigers uit de EU-landen uitgenodigd – deze bestaan in België, Duitsland, Spanje, Italië, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk<sup>1</sup>. Het thema van het seminarie van 2007 was „Behoorlijk bestuur in de Europese Unie opnieuw beschouwd”.

Op het seminarie namen de ombudsmannen een verklaring aan waarin burgers en andere potentiële afnemers van de diensten van ombudsmannen gewezen worden op de te verwachten voordelen van het zich wenden tot een lid van het netwerk met betrekking tot zaken die binnen het gemeenschapsrecht vallen. De verklaring is in haar geheel opgenomen in hoofdstuk 5, waarin ook uitgebreid verslag wordt gedaan van de discussies op het seminarie.

Hoofdstuk 5 vervolgt met een beschrijving van de diverse instrumenten die het netwerk inzet om ervaringen en beste praktijken uit te wisselen. De *European Ombudsmen – Newsletter* fungeerde in 2007 als een uiterst waardevol instrument voor de uitwisseling van informatie. De twee edities, die in april en oktober verschenen, bevatten artikelen over het primaat van het EU-recht ten opzichte van nationaal recht, discriminatie en belemmeringen van het vrije verkeer, problemen op het gebied

<sup>1</sup>

De landen staan vermeld in de protocolaire volgorde die in de EU gehanteerd wordt.



van milieuwetgeving, de bescherming van de rechten van kinderen en van ouderen, problemen in de gezondheidszorg en kwesties met betrekking tot privacy en gegevensbescherming. De internetfora van de Ombudsman voor discussie en het delen van documenten werden in de loop van het jaar verder uitgebouwd, zodat bureaus informatie konden uitwisselen door vragen en antwoorden te plaatsen. Diverse belangrijke onderwerpen werden aangesneden, over zulke uiteenlopende zaken als leeftijdsdiscriminatie, het wettelijke kader voor onvrijwillige psychiatrische opname, de kwaliteit van overheidsdiensten, de status van rechtskundigen in bureaus van ombudsmannen, en de initiatieven van de Europese Commissie om de behandeling van klachten inzake inbreuken te verbeteren. Voorts verscheen iedere werkdag de elektronische nieuwsdienst van de Ombudsman, de *Ombudsman Daily News*, met artikelen, persberichten en aankondigingen van bureaus uit het hele netwerk.

Naast de normale, informele informatie-uitwisselingen via het netwerk kunnen nationale en regionale ombudsmannen via een speciale procedure vragen om schriftelijke beantwoording van informatieverzoeken over EU-wetgeving en de interpretatie daarvan, inclusief verzoeken die voortvloeien uit hun behandeling van specifieke zaken. De Ombudsman geeft rechtstreeks antwoord of stuurt het verzoek, indien dat de meer aangewezen weg is, ter beantwoording door naar een andere instelling of een ander orgaan van de EU. In 2007 ontving de Ombudsman drie van dergelijke verzoeken (één van een nationale, één van een regionale ombudsman en één van een lokale ombudsman) en sloot hij de behandeling van drie verzoeken af (met inbegrip van een verzoek waarvan de behandeling in 2005 was begonnen en een waarvan de behandeling in 2006 was begonnen). Een voorbeeld van een verzoek is opgenomen aan het eind van hoofdstuk 3.

De informatiebezoeken van de Ombudsman aan ombudsmannen in de lidstaten en kandidaat-lidstaten blijken uitermate doeltreffend voor de ontwikkeling van het netwerk; zij vormen tevens een uitstekende manier om het scala aan communicatiemiddelen die het netwerk ter beschikking stelt onder de aandacht te brengen. In de loop van 2007 heeft de Europese Ombudsman zijn nationale collega's in Duitsland (maart), Zweden (mei) en België (november) bezocht.

De inspanningen van de Europese Ombudsman om met zijn collega-ombudsmannen samen te werken beperken zich niet tot de activiteiten van het Europees netwerk van ombudsmannen. Met de bedoeling het ambt van ombudsman te promoten, interinstitutionele betrekkingen te bespreken en beste praktijken uit te wisselen, woonde de heer DIAMANDOUROS in 2007 een reeks aan ombudsmanevenementen bij en overlegde hij met collega's uit de EU en daarbuiten. Hoofdstuk 5 besluit met een overzicht van deze activiteiten.

### Communicatieactiviteiten

De Europese Ombudsman is zich er zeer van bewust hoe belangrijk het is ervoor te zorgen dat mensen die tegen problemen met EU-bestuursorganen aanlopen weten dat ze het recht hebben een klacht in te dienen. Ieder jaar worden er hard aan gewerkt burgers, bedrijven, ngo's en andere relevante entiteiten te bereiken en hen te informeren over de diensten van de Ombudsman. De Ombudsman en zijn medewerkers hielden in 2007 meer dan 130 presentaties tijdens conferenties, seminars en overige bijeenkomsten. De genoemde informatiebezoeken van de Ombudsman aan Duitsland, Zweden en België boden hem een nadere gelegenheid de burgers in deze landen meer bewust te maken van zijn rol.

Een bijzonder hoogtepunt werd dit jaar gevormd door de bijdrage die de Ombudsman leverde aan de feestelijkheden naar aanleiding van de 50<sup>e</sup> verjaardag van het Verdrag van Rome. De open dagen in Berlijn, Boedapest en Warschau trokken honderdduizenden mensen, die zo allemaal het nodige over de activiteiten van de Unie te weten kwamen. Het Bureau participeerde, als ieder jaar, ook in de open dagen van het Europees Parlement in Straatsburg en Brussel. Bezoekers kregen informatiemateriaal in 26 talen over het werk van de ombudsman uitgereikt, alsmede een scala aan promotieartikelen. Bij al deze gelegenheden waren medewerkers van de Ombudsman aanwezig om vragen over het werk van de Ombudsman te beantwoorden.



De media-activiteiten gingen onverminderd voort: de Ombudsman gaf in 2007 zes persconferenties en meer dan 40 interviews aan journalisten van de schrijvende pers, radio en televisie en de elektronische media. Daarnaast werden zeventien communiqués uitgegeven en verspreid onder journalisten en andere geïnteresseerden in Europa. De onderwerpen die daarbij aan bod kwamen, waren onder meer: het onderzoek van de Ombudsman naar late betalingen, problemen op het gebied van de toegankelijkheid van documenten en informatie, een klacht over de Europese arbeidstijdenrichtlijn en problemen met door de Commissie geproduceerd informatiemateriaal over de rechten van luchtvaartpassagiers.

In 2007 is ook een aantal publicaties gecreëerd en gedistribueerd om de belangrijkste betrokkenen en het brede publiek te informeren over de diensten die de Ombudsman burgers en ingezetenen van de EU kan bieden. Bijzonder in 2007 was een nieuw informatieblad voor bedrijven en organisaties waarin beknopt wordt uitgelegd wat de Ombudsman voor hen kan betekenen. Dit informatieblad werd, samen met ander relevant materiaal, verspreid in het kader van een mailingcampagne gericht op potentiële klagers. In de campagne werden meer dan 5 000 geadresseerden persoonlijk aangeschreven, met de nadruk op kamers van koophandel en advocatenkantoren. Het grote succes van de campagne blijkt uit de vele duizenden aanvragen in 2007 voor extra exemplaren van publicaties van de Ombudsman.

De website van de Ombudsman werd regelmatig bijgewerkt met besluiten, persberichten en gegevens over zijn communicatieactiviteiten. Op de website is een nieuwe sectie ingericht om de initiatiefonderzoeken van de Ombudsman beter voor het voetlicht te brengen.

Van 1 januari tot en met 31 december 2007 werd de website van de Ombudsman bezocht door 449 418 unieke bezoekers. De Engelstalige pagina's van de site werden het vaakst geraadpleegd, gevolgd door de Franse, Spaanse, Duitse en Italiaanse versies. In termen van geografische herkomst van de bezoeken kwamen de meeste bezoekers uit Italië, gevolgd door Spanje, Zweden, het Verenigd Koninkrijk en Duitsland. Het linkgedeelte van de website van de Ombudsman bevat links naar de sites van nationale en regionale ombudsmannen in heel Europa. In de loop van 2007 zijn de linkpagina's meer dan 82 000 maal bezocht, wat duidelijk aantoont dat de via het Europees netwerk van ombudsmannen geleverde diensten meerwaarde hebben voor de burgers.

### Interne ontwikkelingen

De Ombudsman vervolgde in 2007 zijn inspanningen om de klachten van burgers uit 27 lidstaten in 23 Verdragstaten te kunnen behandelen.

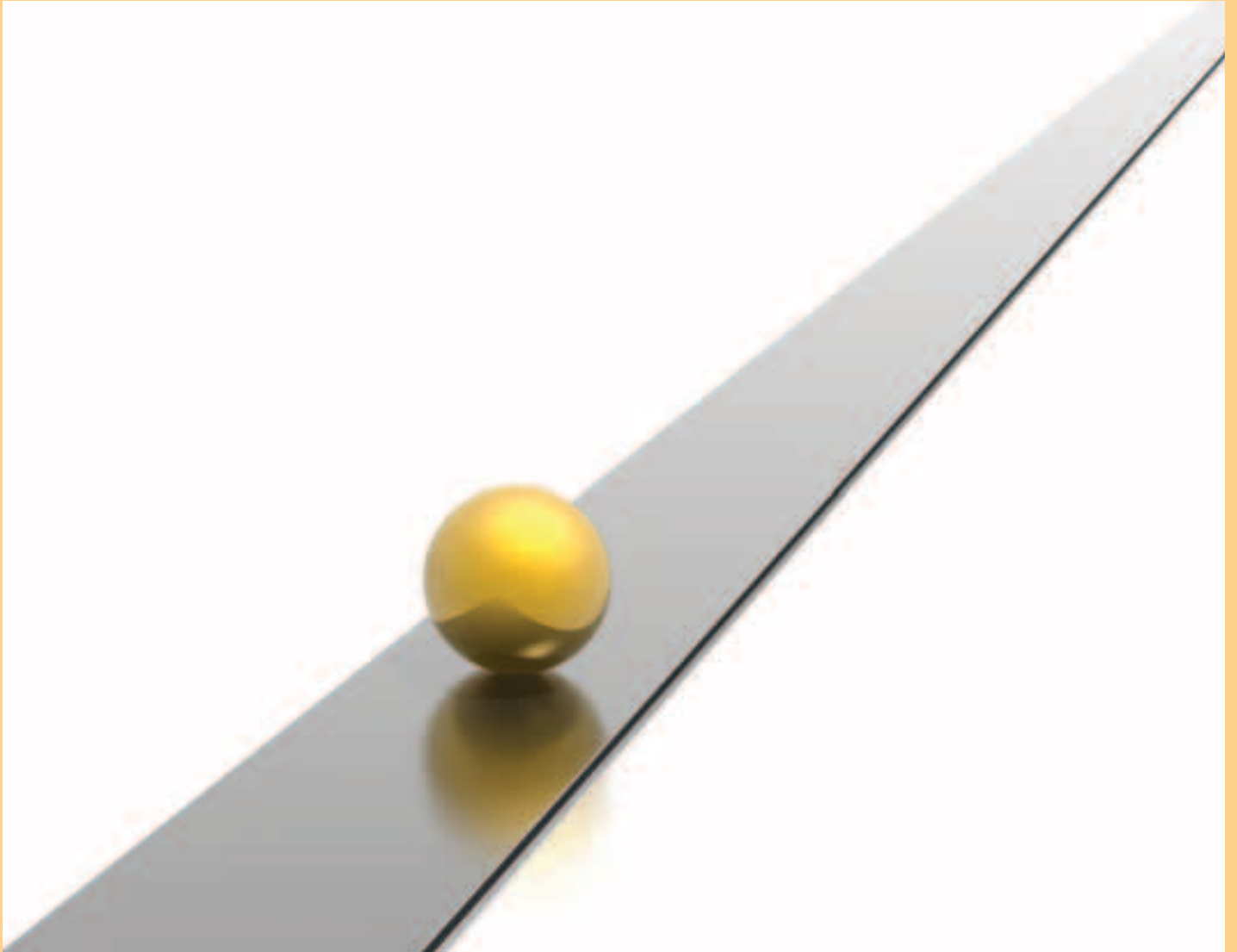
Na een open sollicitatieprocedure benoemde de Ombudsman op 1 juli 2007 een nieuw hoofd van de Juridische dienst. Om de kwaliteitscontrole te verbeteren en de productiviteit te verhogen werd de Juridische dienst in vier teams opgedeeld, elk onder leiding van een juridisch hoofdadviseur. Ten behoeve van het case-management werd een nieuwe IT-toepassing geïntroduceerd. Al deze ontwikkelingen waren van onschatbare waarde bij het verhogen van de productiviteit. Het feit dat er in 2007 40 % meer zaken zijn afgesloten laat zien dat de verbeteringen die de laatste jaren zijn aangebracht in de structuur en het functioneren van de Juridische dienst van de Ombudsman hun vruchten echt beginnen af te werpen. De Ombudsman zal hier in 2008 op voortbouwen.

Een andere kleine organisatorische verandering in 2007 is dat het secretariaat van de Ombudsman voor klachtafhandeling nu direct wordt aangestuurd door de assistent van het hoofd van de Juridische dienst. Dit sluit beter aan bij de taken van dat secretariaat, die direct zijn gekoppeld aan het werk van de Juridische dienst.

In het organisatieschema van de Ombudsman waren in 2007 in totaal 57 posten opgenomen, evenveel als in 2006. Voor 2008 is geen toename voorzien. Het totale bedrag van de kredieten voor 2008 is 8 505 770 EUR (in 2007 was dit 8 152 800 EUR).



# KLACHTEN EN ONDERZOEKEN



2





## 2 KLACHTEN EN ONDERZOEKEN

De Europese ombudsman bevordert behoorlijk bestuur vooral door het onderzoeken van mogelijke gevallen van wanbeheer en door het, waar nodig, aanbevelen van corrigerende maatregelen. Mogelijke gevallen van wanbeheer worden voornamelijk onder de aandacht van de ombudsman gebracht via klachten; de afhandeling daarvan vormt de belangrijkste taak van de ombudsman.

Het recht om een klacht in te dienen bij de Europese ombudsman is een van de rechten die bij het burgerschap van de Europese Unie horen (artikel 21 van het EG-Verdrag) en is ook opgenomen in het Handvest van de grondrechten (artikel 43).

De ombudsman verricht tevens onderzoek op eigen initiatief waarbij hij een proactieve houding inneemt bij de bestrijding van wanbeheer en de bevordering van behoorlijk bestuur.

### 2.1 RECHTSGRONDSLAG VAN DE WERKZAAMHEDEN VAN DE OMBUDSMAN

De ombudsman oefent zijn ambt uit in overeenstemming met artikel 195 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, het Statuut van de ombudsman (vastgesteld bij besluit van het Europees Parlement<sup>1</sup>) en de uitvoeringsbepalingen die door de ombudsman overeenkomstig artikel 14 van het Statuut zijn aangenomen. De tekst van de uitvoeringsbepalingen, die op 1 januari 2003 in werking traden, is gepubliceerd op de website van de ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Een papieren versie van de tekst is verkrijgbaar bij het bureau van de ombudsman.

Het Statuut vormt nog steeds een goed kader voor de activiteiten van de ombudsman. Na rijp beraad heeft de ombudsman echter bepaalde kleine wijzigingen vastgesteld die de effectiviteit van zijn werk voor Europese burgers zouden kunnen verhogen. Op 11 juli 2006 verzocht hij de voorzitter van het Europees Parlement daarom schriftelijk de procedure voor het wijzigen van het Statuut in gang te zetten. Een ontwerpverslag over de voorgestelde wijzigingen was eind 2007 in behandeling bij de Commissie constitutionele zaken (rapporteur: mevrouw Anneli JÄÄTTEENMÄKI).

### 2.2 HET MANDAAT VAN DE EUROPESE OMBUDSMAN

Uit hoofde van zijn in artikel 195 van het EG-Verdrag vastgestelde mandaat heeft de ombudsman het recht kennis te nemen van klachten van burgers van de Unie of van natuurlijke of rechtspersonen met verblijfplaats of statutaire zetel in een lidstaat over gevallen van wanbeheer bij het optreden van de communautaire instellingen of organen, met uitzondering van het Hof van Justitie en het Gerecht van eerste aanleg bij de uitoefening van hun gerechtelijke taak. Een klacht valt derhalve buiten zijn taakopdracht indien:

<sup>1</sup> Besluit 94/262 van het Europees Parlement van 9 maart 1994 inzake het Statuut van de Europese ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitvoering van zijn ambt, PB 1994 L 113, blz. 15.



1. klager niet bevoegd is een klacht in te dienen;
2. de klacht niet tegen een instelling of orgaan van de Gemeenschap is gericht;
3. de klacht tegen het Hof van Justitie of het Gerecht van eerste aanleg bij de uitoefening van hun gerechtelijke taak is gericht; of
4. de klacht niet over een mogelijk geval van wanbeheer gaat.

Op elk van deze punten wordt hieronder nader ingegaan.

#### **Het Gerecht voor ambtenarenzaken van de Europese Unie**

Een ambtenaar diende een klacht in tegen het Gerecht voor ambtenarenzaken over diens toepassing van het reglement voor de procesvoering en de praktische aanwijzingen van het Gerecht van eerste aanleg in een hangende zaak waarin klager de verzoeker was.

Klager stelde dat de vereisten uit hoofde van bovengenoemde voorzieningen betreffende de vertaling van ondersteunende documenten en de maximumlengte van het verzoek een onaanvaardbare beperking inhielden van zijn toegang tot het recht.

De ombudsman stelde zich op het standpunt dat de uitzondering in artikel 195 van het EG-Verdrag voor het Hof van Justitie en het Gerecht van eerste aanleg bij de uitoefening van hun gerechtelijke taak van toepassing is op het Gerecht voor ambtenarenzaken, dat als rechterlijke kamer verbonden is aan het Gerecht van eerste aanleg. Voorts was de ombudsman van mening dat het onderwerp van de klacht de juridische rol van laatstgenoemd orgaan betrof. De ombudsman beschouwde zich dus niet bevoegd de klacht te behandelen.

920/2007/BU

### **Klachten en initiatiefonderzoeken**

Het recht om een klacht in te dienen bij de Europese ombudsman beperkt zich tot burgers en natuurlijke of rechtspersonen met verblijfplaats of statutaire zetel in een lidstaat. Daarnaast heeft de ombudsman zelf de bevoegdheid om op eigen initiatief onderzoeken te openen. Deze bevoegdheid stelt de ombudsman in staat mogelijke gevallen van wanbeheer te onderzoeken op basis van klachten die afkomstig zijn van personen die niet bevoegd zijn een klacht in te dienen. Het is in dergelijke gevallen zijn gewoonte de betrokken personen tijdens het onderzoek dezelfde procedurele mogelijkheden te bieden alsof de zaak als een klacht zou zijn behandeld. De ombudsman bepaalt doorgaans van geval tot geval of de initiatiefbevoegdheid op deze manier moet worden toegepast.

In 2007 werden twee van dergelijke initiatiefonderzoeken geopend.

In het *Jaarverslag 2006* vermeldde de ombudsman dat, afhankelijk van eventuele budgettaire beperkingen in de toekomst, hij overwoog altijd gebruik te maken van zijn initiatiefbevoegdheid wanneer het feit dat een klager geen burger of ingezetene van de Unie is de enige reden vormt om geen onderzoek in te stellen naar aanleiding van een klacht over vermeend wanbeheer door de Europese Investeringsbank (EIB) in de leenactiviteiten van de EIB buiten de Europese Unie (externe leningen). In zijn resolutie van 25 oktober 2007 verwelkomde het Europees Parlement de verklaring van intentie van de ombudsman en verzocht hem te overwegen een memorandum van overeenstemming te sluiten met de EIB. Op 5 december 2007 verzocht de ombudsman de president van de EIB schriftelijk de opstelling van een memorandum van overeenstemming te bespreken.

### **Communautaire instellingen en organen**

Het mandaat van de ombudsman heeft betrekking op de instellingen en organen van de Gemeenschap. De instellingen worden genoemd in artikel 7 van het Verdrag, maar er bestaat geen



definitie of officiële lijst van communautaire organen. Het begrip omvat de organen die bij de Verdragen zijn ingesteld, zoals het Economisch en Sociaal Comité en de Europese Centrale Bank, alsmede agentschappen die bij wetgeving in het kader van de Verdragen zijn ingesteld, zoals het Europees Milieuagentschap en het Europees Agentschap voor het beheer van de operationele samenwerking aan de buitengrenzen van de EU (Frontex).

Klachten over publieke overheden van de lidstaten vallen niet binnen het mandaat van de Europese ombudsman, zelfs als ze betrekking hebben op zaken die onder de werkingssfeer van Europese wetgeving vallen. Veel van dergelijke klachten vallen echter wel binnen het mandaat van nationale en regionale ombudsmannen in het Europees netwerk van ombudsmannen (zie verder onder paragraaf 2.5).

#### **Een voorbeeld van een klacht die niet tegen een instelling of orgaan van de Gemeenschap was gericht**

In januari 2007 diende iemand bij de ombudsman een klacht in over de voorwaarden waaronder hij werd ontslagen uit zijn functie bij de West-Europese Unie (WEU). De klacht was gericht tegen de secretaris-generaal van de Raad van de Europese Unie, de heer Javier SOLANA, die tevens secretaris-generaal is van de WEU.

Uit de klacht bleek dat het betwiste besluit door de heer SOLANA is genomen in zijn hoedanigheid van secretaris-generaal van de WEU. Aangezien de WEU niet valt onder de communautaire instellingen of organen, was de ombudsman niet bevoegd om de klacht te behandelen.

128/2007/FOR

## **Wanbeheer**

De Europese ombudsman heeft het begrip wanbeheer steeds in ruime zin opgevat, en is van mening dat goed beheer onder andere inhoudt dat wettelijke regels en beginselen moeten worden nageleefd, met inbegrip van grondrechten. De beginselen van goed beheer gaan echter verder; de communautaire instellingen en organen moeten niet alleen hun wettelijke verplichtingen nakomen, maar zich ook dienstbaar opstellen en ervoor zorgen dat leden van het publiek behoorlijk worden behandeld en hun rechten ten volle kunnen genieten. Dus elk onwettig handelen is noodzakelijkerwijs wanbeheer, maar wanbeheer is niet automatisch onwettig handelen. Wanneer de ombudsman wanbeheer vaststelt, betekent dit dus niet automatisch dat er sprake is van onwettig gedrag dat door een rechtbank zou kunnen worden bestraft.<sup>2</sup>

In antwoord op een oproep van het Europees Parlement heeft de ombudsman in zijn *Jaarverslag 1997* de volgende definitie gegeven:

*Wanbeheer doet zich voor wanneer een overheidsinstantie niet handelt in overeenstemming met een regel of een beginsel waaraan zij gehouden is.*

In 1998 heeft het Europees Parlement een resolutie aangenomen waarin het met deze definitie instemde. In 1999 bleek uit een briefwisseling tussen de ombudsman en de Commissie dat ook de Commissie zich in deze definitie kon vinden.

Volgens het Handvest van de grondrechten, in eerste instantie afgekondigd in december 2000 en ondertekend en opnieuw afgekondigd op 12 december 2007 voorafgaand aan de ondertekening van het Verdrag van Lissabon op 13 december 2007<sup>3</sup>, is ook het recht van behoorlijk bestuur een van de grondrechten van het burgerschap van de Unie (artikel 41).

Artikel 43 van het Handvest bevat het recht een klacht in te dienen bij de Europese ombudsman, die een extern mechanisme biedt waarmee communautaire instellingen en organen ter

<sup>2</sup> Zie in dit verband de arresten van het Gerecht van eerste aanleg van 28 oktober 2004 in de gevoegde zaken T-219/02 en T-337/02, *Herrera tegen Commissie*, punt 101, en van 4 oktober 2006 in zaak T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack tegen Commissie*, punt 128.

<sup>3</sup> PB 2007 C 303.



verantwoording kunnen worden geroepen voor wanbeheer. Het is van belang in te zien dat een cultuur van dienstverlening aan burgers integraal onderdeel uitmaakt van behoorlijk bestuur. Deze cultuur van dienstverlening dient niet te worden verward met een cultuur van veroordeling die bevordert dat partijen zich in de verdediging gedrukt voelen. In dit verband dient te worden opgemerkt dat de onderzoeken van de ombudsman geen tuchtprocedure of een daaraan voorafgaande procedure inhouden.

De strategie van de ombudsman voor het bevorderen van een cultuur van dienstverlening omvat niet alleen diverse eigen initiatieven, maar strekt zich tevens uit tot de afhandeling van klachten. Een belangrijk onderdeel van een cultuur van dienstverlening is dat gemaakte fouten erkend moeten worden en dat zaken zo mogelijk rechtgezet dienen te worden. Onmiddellijke verontschuldigungen kunnen al genoeg zijn om klager tevreden te stellen, of kunnen minstens voorkomen dat de ombudsman formeel kritiek moet leveren op de betrokken instelling.

#### **Excuses van de Raad stellen klager tevreden**

Een Ierse burger wendde zich tot de ombudsman met de klacht dat de Raad hem een antwoord in het Engels had gestuurd. Hij vond dat de Raad hem in het Iers had moeten antwoorden en hem en zijn organisatie excuses moest aanbieden vanwege schending van artikel 21 van het EG-Verdrag.

De Raad gaf toe dat zijn afdeling Publieksinformatie in het Engels had geantwoord op het in het Iers gestelde e-mailbericht van klager. De Raad verontschuldigde zich voor het veroorzaakte ongemak en stuurde klager een Ierse vertaling van zijn antwoord. De Raad vermeldde ook dat in het Iers gestelde verzoeken om informatie voortaan in diezelfde taal zouden worden beantwoord.

Klager aanvaardde de verontschuldigungen van de Raad en toonde zich ingenomen met diens voornemen correspondentie in het Iers voortaan in het Iers te beantwoorden.

De ombudsman sloot de zaak, omdat de Raad de kwestie naar tevredenheid van klager had opgelost.

2580/2006/TN

In complexere zaken waarbij de ombudsman een voorlopige vaststelling van wanbeheer doet, probeert hij altijd een minnelijke schikking te bereiken die voor zowel klager als de instelling of het orgaan in kwestie aanvaardbaar is. De relevante bepalingen van het Statuut (artikel 3, lid 5<sup>4</sup>) en de uitvoeringsbepalingen (artikel 6, lid 1<sup>5</sup>) zijn echter uitsluitend van toepassing als er sprake lijkt te zijn van wanbeheer en het mogelijk lijkt dat daar een einde aan kan worden gemaakt.

### **De Europese Code van goed administratief gedrag**

Op 6 september 2001 heeft het Europees Parlement een Code van goed administratief gedrag goedgekeurd die de instellingen en organen van de Europese Unie, alsmede hun diensten en ambtenaren moeten naleven in hun contacten met het publiek. De code houdt rekening met de beginselen van het in de jurisprudentie van de Europese hoven van justitie vervatte Europese administratieve recht en is op de nationale wetgevingen geïnspireerd. Het Europees Parlement heeft ook een beroep gedaan op de ombudsman om de Code van goed administratief gedrag toe te passen. De ombudsman houdt derhalve rekening met de in de code vervatte regels en beginselen bij het onderzoek van klachten en bij het doen van onderzoek op eigen initiatief.

<sup>4</sup> „De ombudsman tracht zoveel mogelijk met de betrokken instellingen of organen tot een oplossing te komen om een eind te maken aan de gevallen van wanbeheer en met betrekking tot de ingediende klacht genoegdoening te verschaffen.”

<sup>5</sup> „Indien de ombudsman een geval van wanbeheer vaststelt, werkt hij zoveel mogelijk met de betrokken instelling samen bij het streven naar een minnelijke schikking om aan dit geval van wanbeheer een einde te maken en de klager genoegdoening te verschaffen.”



## 2.3 ONTVANKELIJKHEID EN GRONDEN VOOR HET INSTELLEN VAN EEN ONDERZOEK

Een klacht over wanbeheer door een instelling of orgaan van de Gemeenschap, die wordt ingediend door een daartoe gerechtigde klager, moet aan nog enkele andere ontvankelijkheidscriteria voldoen voordat de ombudsman een onderzoek kan instellen. Die criteria, die zijn vastgelegd in de betreffende artikelen van het Statuut van de ombudsman, houden in dat:

1. uit de klacht het onderwerp en de identiteit van de persoon van wie zij uitgaat, moeten blijken (artikel 2, lid 3, van het Statuut);
2. de ombudsman niet mag interveniëren in een procedure voor de rechter en evenmin de gegrondheid van een rechterlijke beslissing in twijfel mag trekken (artikel 1, lid 3);
3. de klacht moet zijn ingediend binnen twee jaar na de datum waarop degene die de klacht indient, in kennis is gesteld van de feiten die aan de klacht ten grondslag liggen (artikel 2, lid 4);
4. voorafgaand aan de klacht passende administratieve stappen bij de betrokken instellingen of organen moeten zijn ondernomen (artikel 2, lid 4); en
5. over de arbeidsbetrekkingen tussen de instellingen en organen van de Gemeenschap en hun ambtenaren of andere personeelsleden slechts een klacht kan worden ingediend indien de betrokkene de interne administratieve mogelijkheden tot het indienen van een verzoek of een klacht heeft uitgeput (artikel 2, lid 8).

Op grond van artikel 195 van het EG-Verdrag verricht de ombudsman „het door hem gerechtvaardigd geachte onderzoek”. In sommige gevallen zijn er voor de ombudsman onvoldoende gronden om een onderzoek in te stellen, ook al is de klacht ontvankelijk. Hieronder worden drie voorbeelden daarvan gegeven.

Als een klacht reeds als verzoekschrift door de Commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement is behandeld, gaat de ombudsman er voorts normaliter van uit dat er voor hem geen gronden zijn om een onderzoek in te stellen, tenzij nieuw bewijsmateriaal ter tafel wordt gelegd.

Bij in totaal 42 % van de ontvankelijke zaken die in 2007 werden behandeld, werd geoordeeld dat er geen gronden waren om een onderzoek in te stellen.

### **Voorbeelden van klachten waarbij het ontbrak aan gronden om een onderzoek in te stellen**

Een Roemeense burger diende bij de Europese Commissie een klacht in volgens welke de Roemeense autoriteiten een voertuigenregistratiebelasting zouden hebben geheven die in strijd was met communautaire wetgeving.

De Commissie liet klager weten dat zij een inbreukprocedure tegen Roemenië had ingeleid om de non-discriminatoire behandeling van ingevoerde tweedehandsvoertuigen te waarborgen. De Commissie voegde eraan toe dat zij Roemenië niet heeft verzocht om de belasting geheel af te schaffen, omdat het Gemeenschapsrecht daar geen rechtsgrondslag voor kent.

In reactie op een andere bewering van dezelfde burger vermeldde de Commissie dat zij zich momenteel buigt over Roemeense ontwerpwetgeving die de Roemeense regelgeving betreffende voertuigenbelasting zodanig moet wijzigen dat deze strookt met artikel 90 van het EG-Verdrag.

In zijn klacht aan de Europese ombudsman toonde klager zich ontevreden over de antwoorden van de Commissie. Volgens hem zou zij moeten eisen dat de Roemeense autoriteiten de voertuigenregistratiebelasting afschaffen of verlagen.

De ombudsman was van oordeel dat de toelichtingen van de Commissie redelijk waren en dat er geen gronden waren om een onderzoek in te stellen.



In de geest van goede samenwerking waarop de verklaring berust die door het Europees netwerk van ombudsmannen is vastgesteld (zie hoofdstuk 5), en indachtig het gegeven dat klager ook zijn ongenoegen over de Roemeense autoriteiten had geuit, achtte de Europese ombudsman het zinvol om de Roemeense ombudsman van de klacht en de lopende inbreukprocedure in kennis te stellen.

Vervolgens stelde de Europese ombudsman de Commissie in kennis van het bovenstaande en stelde hij voor de Roemeense ombudsman op de hoogte te houden van verdere stappen in de inbreukprocedure.

2543/2007/RT

Volgens klagster zou de Europese Centrale Bank (ECB) schade toebrengen aan een historisch pand en zou de correspondentie van de ECB met haar over de zaak getuigen van arrogantie en onverschilligheid. Klagster had een afschrift van haar brief aan de ECB bijgesloten, maar niet het antwoord van de bank. Desgevraagd stuurde klagster een afschrift van het antwoord van de ECB, waarin werd uitgelegd dat de ECB het pand niet zou beschadigen of slopen maar zou onderhouden, opknappen en in gebruik zou nemen. Daarnaast vermeldde de brief dat de ECB het zeer belangrijk vond dat de kwesties die klagster aan de orde had gesteld werden opgehelderd en dat zij werd uitgenodigd om eventuele nadere vragen aan zijn deskundigen te stellen. De ombudsman vond het antwoord van de ECB redelijk en nuttig en zag derhalve geen gronden om een onderzoek in te stellen.

630/2007/WP

Een Italiaans bedrijf diende bij de ombudsman een klacht in over verschillende aspecten van de wijze waarop de Commissie het bedrijf had behandeld gedurende een onderzoek naar een vermeend kartel in de sector aluminiumfluoride. Het bedrijf deed onder meer zijn beklag dat de Commissie onterecht zijn clementieaanvraag had genegeerd bij verzending van de mededeling van punten van bezwaar, zijn recht op verweer niet naleefde en het bedrijf verplichtte een bevel van de nationale rechterlijke autoriteiten naast zich neer te leggen door het te gelasten bepaalde documenten naar de Commissie terug te sturen.

De ombudsman heeft deze door klager ingediende zaak zorgvuldig onderzocht. Wat de clementieaanvraag betreft, heeft de ombudsman geconstateerd dat de Commissie pas een definitieve beslissing neemt bij afsluiting van het relevante onderzoek. Door klager informatie te verstrekken omtrent haar oordeel over de kans op clementie en klager verlenging te verlenen van de uiterste termijn voor indiening van diens opmerkingen inzake de mededeling van punten van bezwaar, heeft de Commissie klager in staat gesteld zijn recht van verweer uit te oefenen. Wat de teruggave van de documenten betreft, heeft de ombudsman geconstateerd dat de Commissie abusievelijk bepaalde vertrouwelijke documenten naar klager had verzonden en dat zij overeenkomstig de vigerende wetgeving gerechtigd, ja zelfs verplicht was, deze documenten terug te vorderen. Hoewel de Commissie rekening dient te houden met verplichtingen die het bedrijf mogelijk heeft op grond van het Italiaanse strafrecht in verband met de documenten, had klager geen bewijs overgelegd dat de Commissie dit had nagelaten.

De ombudsman oordeelde dus dat er geen gronden waren om een onderzoek in te stellen.

2118/2007/IP

## 2.4 ANALYSE VAN DE IN 2007 ONDERZOCHE KLACHTEN

In 2007 ontving de ombudsman 3 211 nieuwe klachten tegenover 3 830 in 2006. Het is vaste praktijk dat alle klachten die aanleiding geven tot een onderzoek, in de door de ombudsman geproduceerde statistieken worden meegeteld. Om echter vertekening te voorkomen, worden niet-ontvankelijke, massaal per e-mail verzonden klachten, die qua aantal vaak in de duizenden lopen, slechts tot en met de elfde klacht apart in de statistieken meegeteld.

In 3 056 gevallen was de klacht rechtstreeks door een individuele burger ingediend, terwijl 155 klachten afkomstig waren van verenigingen of bedrijven.

In 2007 is in 95 % van de gevallen de procedure afgerond in het kader waarvan wordt beoordeeld of de klachten binnen het mandaat vallen, aan de ontvankelijkheidscriteria voldoen en voldoende



gronden bieden om een onderzoek in te stellen. Van alle onderzochte klachten viel net iets meer dan 26 % binnen het mandaat van de ombudsman. Hiervan voldeden 518 aan de ontvankelijkheidscriteria, maar boden 215 onvoldoende gronden voor een onderzoek.

In totaal werden in de loop van het jaar 303 nieuwe onderzoeken geopend naar aanleiding van klachten. De ombudsman stelde ook zes onderzoeken in op eigen initiatief. In bijlage A wordt een statistische analyse van deze onderzoeken gepresenteerd.

In 2007 heeft de Europese ombudsman in totaal 641 onderzoeken verricht, waarvan er 332 waren overgeheveld uit 2006.

Evenals in voorgaande jaren waren de meeste klachten die tot een onderzoek leidden tegen de Europese Commissie gericht (413, ofwel 64 % van het totaal). Aangezien de Commissie de belangrijkste communautaire instelling is die besluiten neemt met rechtstreekse gevolgen voor de burgers, is het logisch dat zij het belangrijkste doelwit van klachten van burgers is. Er waren 87 onderzoeken die het Bureau voor personeelsselectie van de Europese Gemeenschappen (EPSO) betroffen, 59 hadden betrekking op het Europees Parlement, 22 op het Europees Bureau voor Fraudebestrijding (OLAF) en 8 op de Raad van de Europese Unie.

De belangrijkste vormen van vermeend wanbeheer waren: gebrek aan transparantie, waaronder ook weigering van informatie (216 zaken), oneerlijke behandeling of machtsmisbruik (135 zaken), procedurefouten (102 zaken), vermijdbare vertraging (69 zaken), discriminatie (63 zaken), nalatigheid (62 zaken), juridische dwaling (35 zaken), en niet-nakoming van verplichtingen, dat wil zeggen een verzuim door de Europese Commissie in de vervulling van haar rol als „hoedster van het Verdrag” jegens de lidstaten (24 zaken).

## 2.5 DOORVERWIJZINGEN EN ADVIEZEN

Als een klacht buiten het mandaat valt of niet ontvankelijk is, tracht de ombudsman klager te adviseren zich te wenden tot een andere instantie die de klacht zou kunnen behandelen, met name als de zaak betrekking heeft op het Gemeenschapsrecht. Indien mogelijk, en mits er voldoende gronden voor de klacht lijken te zijn, draagt de ombudsman een klacht met de instemming van klager rechtstreeks aan een andere bevoegde instantie over.

Zoals reeds is opgemerkt, werkt de Europese ombudsman nauw samen met zijn collega's op nationaal en regionaal niveau in de lidstaten via het Europese netwerk van ombudsmannen (zie onderstaand hoofdstuk 5). Een van de doelen van dit netwerk is om de snelle doorverwijzing van klachten naar de bevoegde nationale of regionale ombudsman of een soortgelijk orgaan te vergemakkelijken. De Commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement neemt ook als volledig lid deel aan het netwerk.

### Doorverwijzingen

In 2007 werden 92 klachten doorverwezen: 51 naar een nationale of regionale ombudsman, 20 naar het Europees Parlement ter behandeling als verzoekschrift, 12 naar Solvit<sup>6</sup>, 7 naar de Europese Commissie en 2 naar andere instanties.

<sup>6</sup>

Solvit is een door de Europese Commissie opgezet netwerk om mensen te helpen die belemmeringen ondervinden bij het uitoefenen van hun rechten in de interne markt van de Unie.

**Voorbeelden van zaken waarbij het Europees netwerk van ombudsmannen betrokken was**

De moeder van klager had gewerkt in Frankrijk en woonde nu in Brazilië. Het Franse staatspensioenfonds CRAM had de uitbetaling van haar pensioen in 2002 opgeschort vanwege problemen met het Braziliaanse banksysteem.

De zaak werd doorverwezen naar de Franse ombudsman, die de Europese ombudsman in maart 2007 informeerde dat er een oplossing was gevonden. De moeder van klager had een bankdomiciliëring verworven bij een Braziliaanse bank, goedgekeurd door de financiële instelling die de pensioenen namens CRAM uitkeert. Op 5 februari 2007 waren de verschuldigde bedragen naar de moeder van klager overgemaakt.

*Zaak 1036/2005/ESB*

Een Spaanse burger klaagde dat EU-burgers die niet in Portugal woonachtig zijn, geen toegang hebben tot het „Via Verde“-systeem van kortingen op de Portugese tolwegen. Aangezien het een klacht betrof die de nationale autoriteiten aanging, verwees de Europese ombudsman deze door naar de Portugese ombudsman.

Nadat de Portugese ombudsman de zaak had onderzocht, rapporteerde hij dat bij het „Via Verde“-systeem de tol automatisch van de bankrekening van de gebruiker wordt afgeschreven. Om van het systeem gebruik te kunnen maken, moet men een rekening hebben bij een bank die aangesloten is bij het „Multibanco“-netwerk, waarin twee Spaanse banken zijn opgenomen. De Portugese ombudsman gaf tevens te kennen dat, hoewel men zich kan afvragen of de beperkingen van het huidige systeem wel verenigbaar zijn met de beginselen van contractvrijheid en mededinging in de banksector, Richtlijn 2004/52/EG betreffende de interoperabiliteit van elektronische tolheffingssystemen in de Gemeenschap uiterlijk in 2011 dient te voorzien in een uniform systeem van elektronische betaling van tol voor het wegverkeer op Europees niveau. Gezien het bovenstaande concludeerde de Portugese ombudsman dat er geen reden was voor verder onderzoek en sloot hij de zaak.

*2681/2006/BM*

Een in Zweden wonende Fin richtte zich tot de Europese ombudsman met de klacht dat de Zweedse socialezekerheidsinstantie zijn recht op een ziekte-uitkering foutief had berekend.

De Europese ombudsman adviseerde klager zich te wenden tot de Zweedse ombudsman, omdat de klacht tegen een nationale instantie was gericht.

De Europese ombudsman berichtte de Zweedse ombudsman tevens dat met deze klacht de vraag werd opgeworpen of Verordening (EEG) nr. 1408/71 van de Raad van 14 juni 1971 betreffende de toepassing van de sociale zekerheidsregelingen op loontrekkenden en hun gezinnen die zich binnen de Gemeenschap verplaatsen, wel juist werd toegepast.

*2828/2007/AL*

Een Tsjechische burger die in Ierland werkte diende een klacht in, omdat de Ierse belastingautoriteiten zijn in Tsjechië geregistreerde auto in beslag hadden genomen aangezien hij de Ierse voertuigenregistratiebelasting niet had betaald. Volgens klager is deze belasting een verkapte invoerheffing.

De Europese ombudsman adviseerde klager contact op te nemen met de Ierse ombudsman. De diensten van de Ierse ombudsman bevestigden dat hij naar hen kon schrijven in het Tsjechisch als hij het Engels te moeilijk vond.

De Europese ombudsman liet klager tevens weten dat als de zaak niet op nationaal niveau opgelost kon worden, hij kon overwegen een klacht bij de Commissie in te dienen. De Europese ombudsman vestigde verder de aandacht op de toepasselijke jurisprudentie<sup>7</sup> betreffende belastingheffing op ingevoerde tweedehandsvoertuigen.

*2510/2007/BU*

<sup>7</sup>

Zaak C-47/88 *Commissie tegen Denemarken*, [1990] ECR I-4509, punten 10, 21 en 22.

**Lopend onderzoek naar maatregelen van de Commissie en de Portugese autoriteiten**

In 2001 zette klager in de haven van Nazaré (midden-Portugal) een kwekerij voor tweekleppige schelpdieren op. Na een paar maanden constateerde klager een forse stijging in het sterftecijfer van de tweekleppigen. Nader onderzoek bracht aan het licht dat het water in de haven bepaalde verbindingen bevatte, met name tributyltin, die in aangroeiwerende verven worden gebruikt. In Portugal, aldus klager, worden aangroeiwerende verven nog steeds regelmatig aangebracht op rompen van schepen en vissersboten en vrij verkocht aan vissers binnen het rechtsgebied van de havenautoriteit en in andere havens van midden-Portugal.

Nadat hij tevergeefs had aangeklopt bij de Portugese autoriteiten diende klager bij de Commissie een klacht in tegen Portugal. Volgens klager zag de Commissie af van maatregelen na uitleg van de Portugese autoriteiten, die er in het kort op neerkwam dat het water in de haven van Nazaré niet geschikt werd geacht voor het kweken van schelpdieren.

Volgens klager had hij van de Portugese autoriteiten een vergunning gekregen voor de productie van schelpdierzaad en het water waarin hij met de productie was begonnen was wel geschikt voor dat doel.

Klager stelde in zijn klacht aan de Europese ombudsman dat duidelijk was dat de Portugese autoriteiten de Commissie verkeerd hadden ingelicht. Hij stelde dat de Commissie had verzuimd hem adequate redenen te geven waarom zij genoegen nam met de uitleg van de Portugese autoriteiten.

De Europese ombudsman verzocht de Commissie uiterlijk op 31 januari 2008 haar standpunt in te dienen. Ook stelde hij de Portugese ombudsman op de hoogte van de klacht. De Portugese ombudsman besloot op basis van de informatie die de Europese ombudsman had toegezonden, een onderzoek in te stellen naar het optreden van de Portugese autoriteiten en stelde de Portugese rijksprocureur-generaal daarvan in kennis.

De Europese ombudsman en de Portugese ombudsman hebben zich voorgenomen elkaar op de hoogte te houden van de vorderingen in hun onderzoeken.

1618/2007/JF

**Voorbeelden van zaken die naar de Europese Commissie werden doorverwezen**

Een Bulgaarse burger wendde zich tot de Europese Ombudsman met de klacht dat artikel 30 van Richtlijn 2002/22/EG, die consumenten het recht geeft de nummers van hun mobiele telefoon te behouden als ze van provider wisselen, in Bulgarije niet ten uitvoer was gelegd en dat de Commissie had verzuimd hierop stappen te ondernemen. Hij vond dat de Commissie een inbreukprocedure zou moeten inleiden.

Klager had contact gehad met verschillende diensten van de Commissie die hem hadden gewezen op de mogelijkheid om op grond van artikel 226 van het EG-Verdrag een klacht inzake een inbreuk in te dienen. Kennelijk had klager daar echter van afgezien. De ombudsman achtte de klacht tegen de Commissie dan ook niet ontvankelijk, omdat vooraf niet de juiste administratieve weg was bewandeld.

De ombudsman constateerde echter dat het klachtenformulier van de Commissie voor niet-naleving van het Gemeenschapsrecht door een lidstaat nog niet in het Bulgaars beschikbaar was. De ombudsman besloot de zaak dus naar de Commissie door te verwijzen waarbij deze als klacht tegen Bulgarije inzake een inbreuk kon worden behandeld. Daarnaast verzocht hij de Commissie hem te melden wanneer de Bulgaarse versie van het klachtenformulier beschikbaar was.

In haar antwoord verklaarde de Commissie dat de Bulgaarse wetgeving ter omzetting van het communautaire regelgevingskader inzake elektronische communicatie op 10 mei 2007 was aangenomen. Zij verklaarde dat zij deze wetgeving zou onderzoeken en passende maatregelen in overweging zou nemen om de correcte tenuitvoerlegging van het communautaire regelgevingskader te waarborgen. Ook gaf zij de link door naar de Bulgaarse versie van het klachtenformulier, die inmiddels beschikbaar was gekomen.

1466/2007/VIK



In 2006 ontving de ombudsman verscheidene klachten van Spaanse burgers gericht tegen de fabrikant van het geneesmiddel Agreal. Volgens klagers hadden zij na gebruik van het geneesmiddel last van ernstige bijwerkingen, zoals hoofdpijn, depressie en mobiliteitsproblemen. Klagers vonden dat het product moest worden verboden.

De ombudsman verwees de zaken door naar de Commissie, omdat deze instelling de noodzakelijke wettelijke bevoegdheden heeft op Europees niveau stappen te ondernemen. De Commissie antwoordde de ombudsman dat zij het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) had gevraagd of communautaire maatregelen noodzakelijk waren. In juli 2007 kondigde het EMA aan dat het de Commissie had aanbevolen alle geneesmiddelen die de stof „veralipride” bevatten, met inbegrip van Agreal, van de Europese markt te halen.

Vervolgens gaf de Commissie een beschikking waarbij de lidstaten worden verplicht om vergunningen voor het in de handel brengen van „veralipride”-houdende geneesmiddelen in te trekken, omdat de baten-risicoverhouding als negatief werd beoordeeld.

1369/2006/JMA; 1698/2006/(BM)JMA; 1699/2006/(BM)JMA; 1700/2006/(BM)JMA; 1701/2006/(BM)JMA;  
1751/2006/(BM)JMA; 2192/2006/JMA; 2318/2006/JMA; en 3143/2006/JMA

#### Voorbeeld van een zaak die naar Solvit werd doorverwezen

Klager was een Bulgaarse burger die zijn artsdiploma in Bulgarije had gehaald. Na de toetreding van Bulgarije tot de EU wilde hij als arts in Frankrijk gaan werken en verkreeg daartoe een equivalentieverklaring voor zijn diploma bij het Bulgaarse ministerie van Volksgezondheid. De Franse nationale raad van geneesheren keurde deze verklaring echter af, omdat er geen verwijzing in stond naar Richtlijn 93/16/EEG. De Bulgaarse autoriteiten hielden vol dat de equivalentieverklaring ook zonder deze verwijzing geldig was.

De ombudsman verwees de klacht door naar het Bulgaarse Solvit-centrum, dat hem kort daarop informeerde dat de zaak naar tevredenheid was opgelost en dat klager een equivalentieverklaring had gekregen die hem in staat stelt zijn beroep in Frankrijk uit te oefenen.

1698/2007/RT

## Advies

In 1 862 zaken werd een advies gegeven. In 816 gevallen werd klagers geadviseerd zich te wenden tot een nationale of regionale ombudsman; 109 klagers kregen het advies een verzoekschrift aan het Europees Parlement te richten. In 308 zaken luidde de aanbeveling zich tot de Europese Commissie te wenden. Dit laatste cijfer omvat ook een aantal gevallen waar een klacht tegen de Commissie niet ontvankelijk werd verklaard, omdat de nodige administratieve stappen niet waren gezet voordat de klacht was ingediend. In 69 zaken luidde het advies zich tot Solvit te wenden, terwijl in 766 zaken klager de raad kreeg om andere instanties te benaderen, voornamelijk gespecialiseerde ombudsmannen of klachtencommissies in een lidstaat.

## 2.6 DE PROCEDURES VAN DE OMBUDSMAN

Alle klachten die bij de ombudsman binnenkomen, worden geregistreerd en krijgen een ontvangstbevestiging, normaal gesproken binnen een week na ontvangst. In de ontvangstbevestiging wordt klager op de hoogte gebracht van de procedure en wordt een referentienummer gegeven, alsmede de naam en het telefoonnummer van degene die de klacht in behandeling heeft. De klacht wordt geanalyseerd om vast te stellen of er een onderzoek moet worden ingesteld en klager wordt van het resultaat van deze analyse op de hoogte gesteld, doorgaans binnen een maand.



Als er geen onderzoek wordt ingesteld, wordt de reden hiervoor aan klager meegedeeld. Waar mogelijk wordt de klacht overgedragen of krijgt klager een passend advies over een bevoegde instantie waartoe hij of zij zich kan wenden.

### **Aanvang van een onderzoek**

De eerste stap in een onderzoek is het toezenden van de klacht aan de betrokken instelling of het betrokken orgaan met het verzoek om de ombudsman een standpunt te doen toekomen, normaal gesproken binnen drie kalendermaanden. Het Europees Parlement en de Commissie zijn in 2004 een kortere termijn van twee maanden overeengekomen voor klachten over weigering van toegang tot documenten.

### **Eerlijke procedure**

Volgens het beginsel van een eerlijke procedure mag de ombudsman in zijn besluit over een klacht de informatie die vervat is in door klager of de communautaire instelling of het communautaire orgaan ingediende documenten alleen in aanmerking nemen indien de tegenpartij de gelegenheid heeft gehad deze documenten in te zien en haar mening daarover te geven.

Daarom zendt de ombudsman het standpunt van de communautaire instelling of orgaan aan klager toe, met het verzoek om opmerkingen te maken. Dezelfde procedure wordt gevolgd wanneer nader onderzoek moet worden verricht naar een klacht.

Het Verdrag noch het Statuut voorziet in hoger beroep of andere rechtsmiddelen tegen besluiten van de ombudsman ten aanzien van de afhandeling of het resultaat van een klacht. Maar evenals alle andere communautaire instellingen en organen is ook de ombudsman vatbaar voor vorderingen tot schadevergoeding op grond van artikel 288 van het EG-Verdrag. Het is in principe mogelijk dergelijke vorderingen bij de Europese gerechtshoven aanhangig te maken op grond van vermeende onjuiste afhandeling van een klacht door de ombudsman.

### **Inzage van dossiers en horen van getuigen**

Artikel 3, lid 2, van het Statuut van de ombudsman verplicht de communautaire instellingen en organen de ombudsman alle informatie te verstrekken waarom hij hun verzoekt en hem toegang te verlenen tot de betrokken dossiers. Zij mogen dit alleen weigeren op behoorlijk onderbouwde geheimhoudingsgronden.

De bevoegdheid van de ombudsman tot inzage van dossiers stelt hem in staat de volledigheid en juistheid te controleren van de informatie die door de betrokken instelling of het betrokken orgaan wordt verstrekt. Deze bevoegdheid is dan ook een belangrijke garantie jegens zowel klager als het publiek dat de ombudsman een grondig en volledig onderzoek kan uitvoeren.

Verder verplicht artikel 3, lid 2, van het Statuut ambtenaren en andere medewerkers van de communautaire instellingen en organen om op verzoek van de ombudsman te getuigen.

In 2007 werd in achttien zaken gebruikgemaakt van de bevoegdheid van de ombudsman tot inzage van de dossiers van de instelling. De bevoegdheid tot het horen van getuigen werd in één geval ingeroepen.

### **Openbare procedure**

Bij de ombudsman ingediende klachten worden openbaar behandeld tenzij klager om geheimhouding verzoekt.

Op grond van artikel 13 van de uitvoeringsbepalingen heeft klager toegang tot het dossier van de ombudsman inzake zijn of haar klacht. Artikel 14 geeft recht op toegang door het publiek tot



documenten van de ombudsman onder dezelfde voorwaarden en beperkingen als vastgesteld in Verordening (EG) nr. 1049/2001<sup>8</sup>. Maar wanneer de ombudsman inzage heeft in een dossier van een betrokken instelling of orgaan, of een getuige hoort, hebben noch klager, noch het publiek toegang tot eventuele vertrouwelijke stukken of informatie die uit die inzage of hoorzitting wordt verkregen (artikel 13, lid 3, en artikel 14, lid 2). Het doel van deze uitsluiting is de ombudsman in staat te stellen zijn onderzoeksbevoegdheden beter uit te oefenen.

## 2.7 UITKOMSTEN VAN ONDERZOEKEN

In de loop van een onderzoek wordt klager van iedere stap in de procedure op de hoogte gehouden. Wanneer de ombudsman besluit een onderzoek af te sluiten deelt hij de uitkomsten van het onderzoek en zijn conclusies aan klager mee. Besluiten van de ombudsman zijn wettelijk niet bindend en creëren geen in rechte afdwingbare rechten of verplichtingen voor klager of voor de betrokken instelling of het betrokken orgaan.

In 2007 sloot de ombudsman 348 onderzoeken af, waarvan 341 samenhangen met klachten en 7 onderzoeken op eigen initiatief van de ombudsman waren geopend.

Wanneer een bepaald onderzoek betrekking heeft op meer dan één stelling of bewering, kan dit aanleiding geven tot verschillende bevindingen van de ombudsman.

### Geen wanbeheer

In 2007 zijn 95 zaken (waarvan 3 op eigen initiatief) gesloten zonder dat er wanbeheer aan het licht is gebracht. Zo'n bevinding is niet altijd negatief voor klager, aangezien hij er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling of het betrokken orgaan volledige uitleg over haar/zijn optreden geeft. Bovendien kan de ombudsman, ook als hij geen wanbeheer vaststelt, aangeven op welke punten de instelling of het orgaan de kwaliteit van haar/zijn bestuur in de toekomst kan verbeteren. In dergelijke gevallen maakt de ombudsman een aanvullende opmerking.

### Door de instelling geregelde zaken en minnelijke schikkingen

Waar mogelijk tracht de ombudsman een positief resultaat te bereiken waarmee zowel klager als de aangeklaagde instelling tevreden kan zijn. De samenwerking van de communautaire instellingen en organen is essentieel om tot dergelijke positieve uitkomsten te komen, die bijdragen tot een verbetering van de betrekkingen tussen de instellingen en de burgers en die dure en tijdrovende gerechtelijke procedures kunnen voorkomen.

In 2007 zijn 129 zaken (waarvan één op eigen initiatief) door de instelling of het orgaan zelf opgelost na een klacht aan de ombudsman. Hieronder waren 93 zaken waar de tussenkomst van de ombudsman resulteerde in een snelle reactie op onbeantwoorde correspondentie (zie paragraaf 2.9 van het *Jaarverslag 1998* voor details van de procedure). In dergelijke zaken is het doel van de ombudsman het probleem snel op te lossen in plaats van een normaal onderzoek naar mogelijk wanbeheer te openen. Voorts is de procedure in 2007 succesvol toegepast in drie zaken (723/2007/MHZ, 1624/2007/JMA, 2201/2007/JMA) om de Commissie te helpen de betreffende kwestie af te handelen door haar eerdere antwoord aan te vullen.

<sup>8</sup>

Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, PB 2001 L 145, blz. 43.

**Uitleg over het toepassingsgebied van een richtlijn**

Klager, een Spaanse burger woonachtig in Spanje, verzocht de Commissie op te treden tegen het Verenigd Koninkrijk en de autoriteiten van Estland, omdat zij zijn vrouw, die de Wit-Russische nationaliteit heeft, hadden verplicht een visum aan te vragen voor een bezoek aan deze landen. Volgens klager zijn de betreffende visavereisten in strijd met Richtlijn 2004/38/EG<sup>9</sup> („de Richtlijn”). In haar antwoord verklaarde de Commissie dat zijn vrouw zich niet kon beroepen op de bepalingen van artikel 5, lid 2, van de Richtlijn, waarin onderdanen van derde landen die een „verblijfskaart” bezitten, van de door de EU-lidstaten opgelegde visumverplichting worden vrijgesteld.

Daarop schreef klager aan de Commissie dat de Richtlijn op alle EG-burgers en hun gezinnen van toepassing lijkt te zijn en dat zijn vrouw in het bezit is van een verblijfstitel. In haar tweede antwoord onderstreepte de Commissie dat artikel 5, lid 2, van de Richtlijn niet van toepassing is op zijn vrouw, omdat haar verblijfstitel was verstrekt op grond van, en uitsluitend valt onder, het Spaanse recht en dus niet de „verblijfskaart” is waarin artikel 10 van de Richtlijn voorziet.

In zijn klacht aan de ombudsman beweerde klager dat het standpunt van de Commissie in strijd was met de Richtlijn.

De ombudsman stelde zich op het standpunt dat de antwoorden van de Commissie weliswaar juridisch juist waren, maar op een begrijpelijker manier gepresenteerd hadden kunnen worden. De diensten van de Commissie stemden ermee in een aanvullend antwoord naar klager te sturen. In dat antwoord werd uitgelegd dat de Richtlijn van toepassing is ten aanzien van iedere burger van de Unie die zich begeeft naar of verblijft in een andere lidstaat dan die waarvan hij de nationaliteit bezit, en diens familieleden die hem begeleiden of zich bij hem voegen. De Richtlijn is derhalve niet van toepassing op burgers die in hun eigen lidstaat blijven, of op hun familieleden. Daarnaast werd in duidelijke bewoordingen het concept van een „verblijfskaart” uitgelegd en hoe deze kaart in verhouding staat tot andere bepalingen van de Richtlijn. Ook bevatte het antwoord van de Commissie een aantal voorbeelden ter illustratie. Ten slotte wees de Commissie erop dat de tekst van artikel 5, lid 2, van de Richtlijn weliswaar nadelig is voor de gezinnen van EU-burgers die niet het recht van vrij verkeer hebben uitgeoefend, maar dat de Richtlijn enkel op basis van het wetgevingsproces kan worden gewijzigd.

De ombudsman achtte het aanvullende antwoord voldoende om de zaak op te lossen. De ombudsman stelde het Europees Parlement op de hoogte van de zaak, dit met het oog op het laatste punt in het antwoord van de Commissie.

2201/2007/JMA

Zoals vermeld in het *Jaarverslag 2006* (zie de samenvatting van klachten 3297/2006/BU en 3684/2006/BU) is de ombudsman, met instemming van en samenwerking met de instelling of het orgaan in kwestie, meer gebruik gaan maken van informele procedures, zodat problemen op flexibele wijze kunnen worden opgelost. Hieronder volgt een voorbeeld van een dergelijke zaak waarbij de Commissie betrokken was. Verder heeft de Raad iemand in zijn secretariaat aangewezen waarmee de diensten van de ombudsman contact kunnen opnemen om via informele procedures een oplossing te bereiken.

**Ontbrekende tekst uit de verklaring van Schuman**

Een Franse hoogleraar klaagde dat de passage over het belang van de ontwikkeling van het Afrikaanse continent ontbrak in alle taalversies van de verklaring van Schuman op de Europa-website, behalve in de Franse. Twee dagen nadat de ombudsman contact met hen had opgenomen lieten de diensten van de Commissie klager schriftelijk weten dat de incomplete versies waren overgenomen van de oorspronkelijke website, die al meer dan tien jaar oud was, en dat het ontbreken van de passage waarschijnlijk veroorzaakt was door een technische fout. Zij zouden de ontbrekende passage toevoegen zodra de vertaaldienst de nodige werkzaamheden had verricht.

De ombudsman vond dat de zaak hiermee was opgelost, maar stelde klager ervan in kennis dat hij een nieuwe klacht kon indienen als hij ontevreden was over de maatregelen van de Commissie. Verder dankte de ombudsman de diensten van de Commissie voor de snelle reactie en de doeltreffende maatregelen om spoedig tot een oplossing te komen.

2650/2007/FOR

<sup>9</sup>

Richtlijn 2004/38/EG van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 betreffende het recht van vrij verkeer en verblijf op het grondgebied van de lidstaten voor de burgers van de Unie en hun familieleden; PB 2004 L 158, blz. 77.



Wanneer een onderzoek wanbeheer aan het licht brengt, probeert de ombudsman waar mogelijk een minnelijke schikking te bereiken. Vijf zaken werden in 2007 afgesloten met een minnelijke schikking. Eind 2007 waren 31 voorstellen voor minnelijke schikkingen nog in behandeling.

In sommige gevallen kan een minnelijke schikking tot stand komen doordat de betrokken instelling of het betrokken orgaan klager een schadeloosstelling aanbiedt. Een dergelijk aanbod wordt altijd *ex gratia* gedaan, dat wil zeggen zonder dat werkelijke aansprakelijkheid wordt erkend en zonder dat er een wettelijk precedent wordt geschapen.

Voorbeelden van minnelijke schikkingen die door de ombudsman zijn getroffen, zijn te vinden in paragraaf 3.3 van dit verslag.

## Kritische opmerkingen en ontwerpaanbevelingen

Indien een minnelijke schikking niet mogelijk is of de pogingen om een minnelijke schikking tot stand te brengen geen succes hebben, sluit de ombudsman de zaak af met een kritische opmerking aan het adres van de betrokken instelling of het betrokken orgaan, of doet hij een ontwerpaanbeveling.

Een kritische opmerking wordt gewoonlijk gemaakt indien (i) de betrokken instelling niet meer in staat is het wanbeheer ongedaan te maken, (ii) het wanbeheer geen algemene implicaties blijkt te hebben en (iii) er geen verdere stappen van de ombudsman nodig lijken te zijn. Een kritische opmerking wordt ook gemaakt wanneer de ombudsman van mening is dat een ontwerpaanbeveling geen nut zou hebben, of dat er geen reden is voor een speciaal verslag aan het Parlement in een zaak waarin de betrokken instelling of het betrokken orgaan een ontwerpaanbeveling niet aanvaardt.

Een kritische opmerking bevestigt jegens klager dat zijn of haar klacht gerechtvaardigd is, en wijst de betrokken instelling of het betrokken orgaan op haar/zijn fouten, om wanbeheer in de toekomst te helpen voorkomen. In 2007 sloot de ombudsman 55 onderzoeken af met een kritische opmerking. Een volledige lijst van deze zaken is opgenomen in bijlage D.

In 2007 deed de ombudsman onderzoek naar de vervolgmaatregelen van de betrokken instellingen naar aanleiding van alle in 2006 gemaakte kritische en aanvullende opmerkingen. Dit onderzoek is beschikbaar op de website van de ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>). De ombudsman is voornemens een dergelijk onderzoek jaarlijks uit te voeren en het publiek van de resultaten op de hoogte te stellen.

In gevallen waarin nadere actie door de ombudsman wel noodzakelijk lijkt, dat wil zeggen waar het voor de betrokken instelling wel mogelijk is het wanbeheer ongedaan te maken, of waar het wanbeheer bijzonder ernstig is of algemenere gevolgen heeft, doet de ombudsman normaal gesproken een ontwerpaanbeveling aan het adres van de betrokken instelling of het betrokken orgaan. In overeenstemming met artikel 3, lid 6, van het Statuut van de ombudsman moet de instelling of het orgaan binnen drie maanden een omstandig advies sturen. In 2007 werden acht ontwerpaanbevelingen opgesteld. Daarnaast leidden zeven ontwerpaanbevelingen uit 2006 tot besluiten in 2007. Drie zaken werden in de loop van het jaar gesloten, nadat een ontwerpaanbeveling door de instelling was aanvaard. Eén zaak leidde tot een speciaal verslag die bij het Europees Parlement werd ingediend. Vijf zaken werden om andere redenen gesloten. Eind 2007 waren nog acht ontwerpaanbevelingen in behandeling, waaronder een uit 2004 en een uit 2006.

## Speciale verslagen aan het Europees Parlement

Indien een communautaire instelling of instantie niet afdoende reageert op een ontwerpaanbeveling, kan de ombudsman een speciaal verslag, eventueel met aanbevelingen, aan het Europees Parlement zenden.



Zoals reeds vermeld in het *Jaarverslag 1998* van de Europese ombudsman is de mogelijkheid om een speciaal verslag uit te brengen aan het Europees Parlement van onschatbare waarde voor het werk van de ombudsman.

Een speciaal verslag aan het Europees Parlement is de laatste concrete stap die de ombudsman zet in zijn behandeling van een zaak, omdat het vervolgens aan het Parlement is de politieke afweging te maken al dan niet een resolutie goed te keuren en zijn bevoegdheden uit te oefenen. Uiteraard geeft de ombudsman alle mogelijke informatie en bijstand die het Parlement in verband met het speciale verslag vraagt.

Volgens het Reglement van het Europees Parlement is de Commissie Verzoekschriften verantwoordelijk voor de betrekkingen van het Parlement met de ombudsman. Tijdens een vergadering van de Commissie Verzoekschriften op 12 oktober 2005 beloofde de ombudsman, conform artikel 195, lid 3, van het Reglement van het Europees Parlement, telkens wanneer hij een speciaal verslag bij het Parlement indient op eigen initiatief voor de commissie te zullen verschijnen.

In 2007 is één speciaal verslag aan het Parlement toegestuurd; het betrof zaak 3453/2005/GG waarin de ombudsman kritiek uitte op de Commissie, omdat zij verzuimd had een klacht betreffende de Europese arbeidstijdenrichtlijn af te handelen.

## 2.8 IN 2007 GENOMEN BESLUITEN TOT AFSLUITING VAN ZAKEN

De besluiten waarbij zaken worden gesloten, worden doorgaans gepubliceerd op de website van de ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>), in het Engels en in de taal van klager indien dat een andere taal is. Hoofdstuk 3 bevat samenvattingen van 50 genomen besluiten tot afsluiting van zaken. Deze samenvattingen weerspiegelen de veelheid van onderwerpen en instellingen waarop de in totaal 348 besluiten tot afsluiting van zaken van de ombudsman in 2007 betrekking hadden, evenals de verschillende redenen voor het afsluiten van zaken. Ze zijn geïndexeerd op zaaknummer, op onderwerp – in de zin van het betrokken communautaire bevoegdheidsterrein – en op het type wanbeheer waarvan volgens klager sprake is.

In het resterende gedeelte van deze paragraaf wordt een analyse gegeven van de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen in de verschillende besluiten. Dit gedeelte is ingedeeld volgens een thematische classificatie van de onderzochte onderwerpen en opgebouwd rond de vijf voornaamste categorieën:

- openheid (met inbegrip van toegang tot documenten en informatie) en gegevensbescherming;
- de Europese Commissie als hoedster van het Verdrag;
- aanbestedingen, contracten en subsidies;
- personeelszaken, waaronder werving en selectie;
- overige zaken.

Er zij op gewezen dat er sprake is van aanzienlijke overlapping tussen bovenstaande categorieën. De onderwerpen openheid en toegang tot documenten, bijvoorbeeld, worden vaak genoemd in klachten die te maken hebben met werving en selectie, of met de rol van de Commissie als hoedster van het Verdrag.



## Openheid, toegang tot documenten en gegevensbescherming

Een groot percentage van de in 2007 verrichte onderzoeken (28 %) betrof beweringen van een gebrek aan openheid. Artikel 1 van het Verdrag betreffende de Europese Unie vermeldt dat besluiten in de Unie „in zo groot mogelijke openheid” worden genomen en in artikel 255 van het EG-Verdrag is het recht op toegang tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie vastgesteld. Dit recht is onderworpen aan het bepaalde in Verordening (EG) nr. 1049/2001<sup>10</sup>. Naar aanleiding van eigen-initiatiefonderzoeken door de ombudsman in 1996 en 1999 hebben vele andere communautaire instellingen en organen ook regels inzake de toegang tot documenten goedgekeurd.

### *Toegang tot documenten en informatie*

Indieners van een verzoek hebben op grond van Verordening (EG) nr. 1049/2001 een keuze tussen twee rechtsmiddelen: ze kunnen een weigering op grond van artikel 230 van het EG-Verdrag aanvechten voor de rechtbank of via een klacht bij de ombudsman. In 2007 heeft de ombudsman elf onderzoeken afgesloten die klachten over de toepassing van Verordening (EG) nr. 1049/2001 betroffen; acht daarvan waren gericht tegen de Commissie, twee tegen OLAF en één tegen de Raad.

Er werd één onderzoek afgesloten naar een klacht tegen de Europese Investeringsbank betreffende toegang tot documenten op grond van haar eigen regels.

In hoofdstuk 3 zijn samenvattingen opgenomen van acht van de genoemde zaken.

In zaak **3697/2006/PB** vond de ombudsman dat met een enkele verwijzing naar de noodzaak andere Commissiediensten te raadplegen niet was voldaan aan de verplichting tot „nauwkeurige vermelding van de redenen” voor verlenging van de termijn voor het beantwoorden van een confirmatief verzoek op grond van Verordening (EG) nr. 1049/2001. Verder verklaarde hij dat de Commissie haar administratieve diensten zodanig dient te organiseren dat de registratie van verzoeken om toegang uiterlijk op de eerste werkdag na ontvangst van het verzoek plaatsvindt.

In zaak **668/2007/MHZ** uitte de ombudsman kritiek op de Commissie, omdat zij haar jaarverslag over het functioneren van Verordening (EG) nr. 1049/2001 in 2005 met meer dan acht maanden vertraging had gepubliceerd. De ombudsman wees erop dat tijdige publicatie van verslagen cruciaal is voor het afleggen van verantwoording aan en de communicatie met de burgers van Europa.

De ombudsman behandelde drie zaken betreffende uitzonderingen om de toegang van het publiek te beperken.

In zaak **1844/2005/GG** stelde de ombudsman zich op het standpunt dat een algemene verwijzing naar de vermeende risico's van openbaarmaking voor het interne besluitvormingsproces niet voldoende is om de toepassing van artikel 4, lid 3, tweede alinea, van Verordening (EG) nr. 1049/2001<sup>11</sup> te rechtvaardigen. Hoewel de Commissie argumenten met betrekking tot het document in kwestie naar voren had gebracht, was de ombudsman na inspectie van het document van oordeel dat de Commissie niet had aangetoond dat openbaarmaking het besluitvormingsproces van de Commissie ernstig zou ondermijnen.

In zaak **3269/2005/TN** nam de ombudsman het standpunt in dat artikel 4, lid 1, sub b, van de verordening (persoonlijke levenssfeer en integriteit van het individu) geen rechtvaardiging vormde van het besluit van de Commissie om de namen van industriële lobbyisten onleesbaar te maken in

<sup>10</sup>

Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, PB 2001 L 145, blz. 43.

<sup>11</sup>

„De toegang tot een document met standpunten voor intern gebruik in het kader van beraadslagingen en voorafgaand overleg binnen Europol wordt ook geweigerd nadat het besluit is genomen, indien de openbaarmaking van het document het besluitvormingsproces van Europol zou ondermijnen, tenzij een hoger openbaar belang openbaarmaking gebiedt.”



een document. De ombudsman ging in zijn standpunt uit van het achtergronddocument over toegang van het publiek tot documenten en gegevensbescherming, gepubliceerd door de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming, die hij eveneens over deze zaak had geraadpleegd. Voorts onderstreepte de ombudsman in zaak **2740/2006/TN** het belang van transparantie met betrekking tot lobbyactiviteiten.

In zaak **948/2006/BU** erkende de ombudsman dat de dubbele rol die de Europese Investeringsbank speelt als bank en communautair orgaan tot uiting komt in de bepalingen van de bank inzake de toegang van het publiek tot documenten betreffende het bankgeheim. Daarnaast merkte de ombudsman op dat de EIB is gebonden door Verordening (EG) nr. 1367/2006<sup>12</sup>, die het Verdrag van Aarhus van toepassing maakt op de communautaire instellingen en organen. Die verordening was echter niet van kracht toen klager het verzoek om toegang deed.

Op grond van artikel 11 van Verordening (EG) nr. 1049/2001 dient elke instelling te voorzien in toegang van het publiek tot een documentenregister, waarin verwijzingen naar documenten onverwijld worden opgenomen. In zaak **2350/2005/GG** was de ombudsman van mening dat zolang er geen eenvoudig toegankelijk of voldoende compleet register is, de EU-instellingen erop voorbereid moeten zijn burgers op aanvraag te voorzien van specifieke lijsten, zelfs als dat een aanzienlijke werklast met zich brengt.

De toepassing van Verordening (EG) nr. 1049/2001 op elektronische databases levert problemen op van zowel technische als juridische aard. In zaak **1693/2005/PB** stelde de Commissie dat de boekhoudkundige informatie die door lidstaten hiervoor was aangeleverd geen document of documenten vormden, omdat de verslagen die de gegevens bevatten in een database waren geladen en daardoor niet meer in de vorm van afzonderlijke documenten beschikbaar waren. De Commissie beschouwde in dit soort gevallen de resultaten van routineopvragingen als documenten. De door klager gezochte informatie kon echter alleen worden verkregen na complex herprogrammeerwerk van de database, zo stelde zij. Hoewel de ombudsman van mening was dat de houding van de Commissie in dezen onbevredigend was, zag hij ervan af verder op de zaak in te gaan, aangezien de juridische aspecten ervan nieuw en complex waren en vanuit een algemener perspectief door de communautaire wetgever konden worden onderzocht in het kader van de aangekondigde herziening van Verordening (EG) nr. 1049/2001.

In zaak **2370/2005/OV** ging het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) akkoord met de verstrekking van informatie in antwoord op drie vragen van klager.

### *Gegevensbescherming*

Er werden twee besluiten genomen naar aanleiding van klachten waarin onder andere kwesties aan de orde kwamen betreffende de rechten van klager op het gebied van gegevensbescherming.

Zaak **452/2005/BU** betrof de ongeoorloofde bekendmaking van de namen van kandidaten voor het ambt van hoofd van een Vertegenwoordiging van de Commissie. De Europese toezichthouder voor gegevensbescherming voorzag de ombudsman van informatie uit eigen onderzoeken naar de zaak. De Commissie liet de ombudsman weten dat zij de bron van het lek niet kon achterhalen, omdat zij niet kon vaststellen welke personen toegang hadden tot de persoonsgegevens in kwestie. De ombudsman maakte een kritische opmerking met de strekking dat een dergelijke situatie niet verenigbaar was met de verplichtingen van de Commissie uit hoofde van Verordening (EG) nr. 45/2001<sup>13</sup>.

Zaak **183/2006/MF** betrof het antwoord van Europol op de vraag van klaagster welke gegevens Europol over haar had. In het besluit van de ombudsman werd niet ingegaan op het algemene

<sup>12</sup> Verordening (EG) nr. 1367/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 6 september 2006 betreffende de toepassing van de bepalingen van het Verdrag van Aarhus betreffende toegang tot informatie, inspraak bij besluitvorming en toegang tot de rechter inzake milieuaangelegenheden op de communautaire instellingen en organen, PB 2006 L 264, blz. 13.

<sup>13</sup> Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, PB 2001 L 8, blz. 1.



vraagstuk van het verband tussen het Comité van beroep, opgericht in het kader van de Europolovereenkomst, en zijn eigen rol op grond van artikel 195 van het EG-Verdrag. In onderhavige zaak verstrekte klagster geen concrete informatie ter onderbouwing van haar argument tegen het besluit van Europol. Bovendien verontschuldigde het Comité van beroep zich voor zijn reactie op het beroep en bracht het een correctie hierin aan.

In 2007 nam de ombudsman, ingevolge het memorandum van overeenstemming dat op 30 november 2006 werd getekend, voor acht zaken contact op met de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming. Eind 2007 was het onderzoek van de ombudsman in zes van de zaken nog gaande. De twee zaken die in 2007 werden afgesloten zijn hierboven al vermeld (452/2005/BU en 3269/2005/TN).

## De Europese Commissie als hoedster van het Verdrag

De rechtsstaat is een van de grondbeginselen van de Europese Unie. Een van de belangrijkste plichten van de Commissie is dat zij als hoedster van het Verdrag moet optreden.<sup>14</sup> Artikel 226 van het EG-Verdrag roept een algemene procedure in het leven waarmee de Commissie mogelijke gevallen van inbreuk op het Gemeenschapsrecht door de lidstaten kan onderzoeken en naar het Hof van Justitie kan verwijzen. De Commissie kan daarbij hetzij op eigen initiatief onderzoeken inleiden, hetzij naar aanleiding van klachten, hetzij in reactie op verzoeken van het Europees Parlement om verzoekschriften te behandelen die het in het kader van artikel 194 van het EG-Verdrag ontvangen heeft. Met betrekking tot specifieke zaken zoals illegale staatssteun gelden andere procedures.

Klachten die buiten het mandaat van de Europese ombudsman liggen, betreffen vaak vermeende inbreuken van lidstaten op communautaire wetgeving. Veel van dergelijke gevallen kunnen het beste worden behandeld door een ander lid van het Europese netwerk van ombudsmannen. In sommige gevallen acht de ombudsman het echter passend om de klacht aan de Commissie over te dragen. In bovenstaande paragraaf 2.5 worden van beide benaderingen voorbeelden gegeven.

De ombudsman ontvangt en behandelt klachten tegen de Commissie in haar rol als hoedster van het Verdrag. Wanneer de ombudsman een onderzoek opent naar aanleiding van een dergelijke klacht, zorgt hij er altijd voor dat hij klager, indien nodig, duidelijk maakt dat tijdens het onderzoek niet beoordeeld zal worden of er sprake is van een inbreuk, omdat de Europese ombudsman niet bevoegd is de handelwijze van de autoriteiten van de lidstaten te onderzoeken.

Hoofdstuk 3 bevat de samenvattingen van zes besluiten die illustreren hoe de ombudsman omgaat met klachten tegen de Commissie in haar rol als hoedster van het Verdrag.

Het belangrijkste referentiepunt van de ombudsman, waar het gaat om de procedurele verplichtingen van de Commissie ten opzichte van klagers, is een Mededeling<sup>15</sup> die de Commissie in 2002 heeft uitgebracht, naar aanleiding van kritiek van de ombudsman. Volgens de Mededeling streven de diensten van de Commissie er bij het onderzoek van een geregistreerde klacht in het algemeen naar dat binnen een termijn van uiterlijk een jaar na de registratie van de klacht door het secretariaat-generaal, wordt besloten een aanmaning te verzenden of de klacht te seponeren. In punt 3 van de Mededeling worden de omstandigheden aangegeven waarin het secretariaat-generaal gerechtigd is een brief niet als klacht in het register in te schrijven en is de verplichting vervat om klager hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen. In zaak 446/2007/WP onderstreepte de ombudsman hoe belangrijk het is dat laatstgenoemde bepaling correct wordt toegepast.

<sup>14</sup> Op grond van artikel 211 van het EG-Verdrag „ziet de Commissie toe op de toepassing zowel van de bepalingen van dit Verdrag als van de bepalingen welke de instellingen krachtens dit Verdrag vaststellen”.

<sup>15</sup> Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Europese Ombudsman betreffende betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het Gemeenschapsrecht, PB 2002 C 244, blz. 5.



Zaak **3453/2005/GG** betrof de behandeling door de Commissie van een klacht over het niet toepassen van de arbeidstijdenrichtlijn. In een speciaal verslag aan het Europees Parlement oordeelde de ombudsman dat de ontwijfelbare oordeelkundigheid van de Commissie over zaken die betrekking hebben op vermeende inbreuken op het Gemeenschapsrecht door lidstaten, haar niet het recht gaf het nemen van een besluit over een klacht voor onbepaalde tijd uit te stellen op basis van het argument dat de toepasselijke wetgeving ergens in de toekomst misschien gewijzigd wordt. Voorts bekleemtoonde de ombudsman in zaak **962/2006/OV** dat de discretionaire bevoegdheid van de Commissie bij het omgaan met klachten inzake inbreuken het algemeen beginsel dat besluiten binnen een redelijk tijdsbestek moeten worden genomen, niet minder van toepassing maakt.

Een regionale ombudsman stuurde een klacht door waarin werd gesteld dat de Commissie had nagelaten adequaat antwoord te geven op vragen in hoeverre bepaalde regels uit regionale wetgeving in overeenstemming waren met communautaire wetgeving (zaak **3386/2005/WP**). De Commissie verstreekte een gedetailleerde toelichting in het kader van het onderzoek van de Europese ombudsman, waarmee klager genoegen nam.

In twee klachten kwamen kwesties aan de orde over het verband tussen de rol van de nationale autoriteiten en de rol van de Commissie in de tenuitvoerlegging van het communautaire milieurecht en bij de behandeling van klachten. In zaak **3660/2004/PB** was de ombudsman van mening dat de Commissie haar strategische rol met betrekking tot de tenuitvoerlegging van de Habitatrichtlijn<sup>16</sup> en de Afvalrichtlijn<sup>17</sup> redelijk had toegelicht. In zaak **2725/2004/(PB)ID** verduidelijkte de ombudsman ook zijn eigen rol in het onderzoeken van klachten tegen de Commissie met betrekking tot milieueffectbeoordelingen overeenkomstig Richtlijn 85/337<sup>18</sup>.

In zaak **1166/2006/WP** merkte de ombudsman op dat besluiten over de EU-wetgeving betreffende justitiële samenwerking in strafzaken nog steeds voornamelijk worden genomen via intergouvernementele procedures, waardoor de speelruimte voor maatregelen van de Commissie wordt beperkt. Daarnaast kon hij zich vinden in het argument van de Commissie dat zij de zaak niet verder hoefde door te zetten, omdat de Italiaanse rechtbanken nu algemeen de toepassing aanvaarden van het beginsel *ne bis in idem*, dat inhoudt dat iemand niet tweemaal voor hetzelfde feit mag worden vervolgd.

In zaak **943/2006/MHZ** constateerde de ombudsman dat er geen sprake was van wanbeheer bij het onderzoek van de Commissie dat heeft geleid tot de instelling van een voorlopig antidumpingrecht op bepaald schoeisel. Daarnaast wees de ombudsman in zijn besluit op de beperkte aard van zijn onderzoek naar zaken die betrekking hebben op ingewikkelde economische vraagstukken.

## Aanbestedingen, contracten<sup>19</sup> en subsidies

De ombudsman behandelt klachten over de toekenning, de niet-toekenning en het beheer van contracten en subsidies. Indien zich echter kwesties rond mogelijke contractbreuk voordoen, onderzoekt de ombudsman uitsluitend of de communautaire instelling of het communautaire orgaan een samenhangende en redelijke verklaring heeft gegeven over de rechtsgrondslag voor haar/zijn handelen, en waarom de instelling of het orgaan van mening is dat haar/zijn opvatting van de contractuele situatie gerechtvaardigd is.

Hoofdstuk 3 bevat de samenvattingen van acht besluiten die illustreren hoe de ombudsman met dergelijke klachten omgaat.

<sup>16</sup> Richtlijn 92/43/EEG van de Raad van 21 mei 1992 inzake de instandhouding van de natuurlijke habitats en de wilde flora en fauna, PB 1992 L 206, blz. 7.

<sup>17</sup> Richtlijn 75/442/EEG van de Raad van 15 juli 1975 betreffende afvalstoffen, PB 1975 L 194, blz. 39.

<sup>18</sup> Richtlijn 85/337/EEG van de Raad van 27 juni 1985 betreffende de milieu-effectbeoordeling van bepaalde openbare en particuliere projecten, PB 1985 L 175, blz. 40.

<sup>19</sup> Klachten betreffende *arbeidscontracten* worden behandeld in subparagraaf „Personeelsaangelegenheden”.



Vier van de zaken hadden betrekking op aanbestedingen. In zaak **3693/2005/ID** ging de ombudsman na of het beginsel van gelijke behandeling van alle inschrijvers en de bijbehorende transparantieplichting bij aanbestedingsprocedures in acht waren genomen. In deze zaak had de Commissie verzuimd om toereikende argumenten te geven voor de afwijzing van een offerte, maar de ombudsman kon de eis van klager dat de fout zou worden hersteld niet aanvaarden, omdat de contracten in kwestie al gegund, ondertekend en in uitvoering waren. Drie andere zaken leidden voor klagers tot een bevredigend resultaat. In zaken **1858/2005/BB** en **1859/2005/BB** stemde het voormalig Europees Waarnemingscentrum voor Racisme en Vreemdelingenhaat (EUMC) in met een voorstel voor een minnelijke schikking door een afgewezen inschrijver beter te informeren over hoe zijn bod zich verhiel tot dat van de winnende organisatie. In zaak **2633/2006/WP** herzag de Commissie haar beoordeling van de kwaliteit van een offerte voor vertaaldiensten en bood klager een raamovereenkomst aan.

Drie zaken waarin financiële geschillen met de Commissie een rol speelden, werden eveneens op bevredigende wijze opgelost. In zaken **3495/2006/GG** en **1471/2007/(CC)/RT** verrichtte de Commissie prompt de aanvullende betalingen waar klagers, in de eerste zaak een Duitse universiteit en in de tweede zaak een Frans adviesbedrijf, aanspraak op maakten. In zaak **2577/2004/OV** stemde de Commissie in met het voorstel van de ombudsman voor een minnelijke schikking door het bedrag dat zij wilde terugvorderen van een aannemer te verlagen. In zaak **2468/2004/OV** blokkeerde de Commissie een betaling aan klager en nam zij deze op in haar systeem voor vroegtijdige waarschuwing (EWS). De ombudsman constateerde weliswaar dat er geen sprake was van wanbeheer wat het bedrag van de geblokkeerde betaling betreft, maar bekritiseerde de Commissie over de handhaving van klager in het EWS.

## Personeelsaangelegenheden

Hoofdstuk 3 bevat de samenvattingen van acht besluiten naar aanleiding van klachten in verband met personeelsaangelegenheden, ter illustratie van de veelheid aan klachten die onder dit onderdeel worden behandeld. Vijf daarvan hebben betrekking op wervingsprocedures, twee andere betreffen arbeidsbetrekkingen met de instellingen en organen en één zaak betreft een stageaanvraag. Vier van deze zaken worden hier aangehaald.

Zaak **3346/2004/ELB** betrof de eis van het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) dat kandidaten zich online registreren en online communiceren met het EPSO. De ombudsman kon zich vinden in de algemene argumenten voor de eis, maar beval het EPSO aan bereid te zijn om naar behoren gemotiveerde verzoeken om uitzonderingen in overweging te nemen. Het EPSO verwierp de ontwerpaanbeveling, hoofdzakelijk vanwege het eigen administratieve gemak. In zaak **3114/2005/MHZ** bekritiseerde de ombudsman de eisen met betrekking tot de talenkennis van kandidaten in algemene vergelijkende onderzoeken die het EPSO had georganiseerd na de uitbreiding van de Unie in 2004.

In het besluit over de zaak **3278/2004/ELB** werd de toezegging van het Europees Parlement verwelkomd dat het de voorwaarden zou herzien voor de deelname aan onderzoeken van vrouwen die borstvoeding geven, en werd het Parlement verzocht er zorg voor te dragen dat in de desbetreffende regelgeving rekening wordt gehouden met het juiste evenwicht tussen de concurrerende belangen en beginselen in kwestie, met inbegrip van het beginsel van gelijke behandeling van kandidaten. In zaak **2825/2004/OV** constateerde de ombudsman dat er geen sprake was van wanbeheer van de kant van het Europees Parlement met betrekking tot de vermeende politieke bemoeienis met de benoeming van het hoofd van het voorlichtingsbureau van het Europees Parlement in een lidstaat.

Verder had het initiatiefonderzoek naar de integratie van mensen met een handicap door de Europese Commissie (**OI/3/2003/JMA**) deels betrekking op werkgelegenheidskwesties en geregistreerde vorderingen op een aantal relevante terreinen.



## Overige zaken

Hoofdstuk 3 bevat tevens een aantal samenvattingen die buiten de categorieën vallen die hierboven aan bod kwamen. Zes daarvan worden hier genoemd.

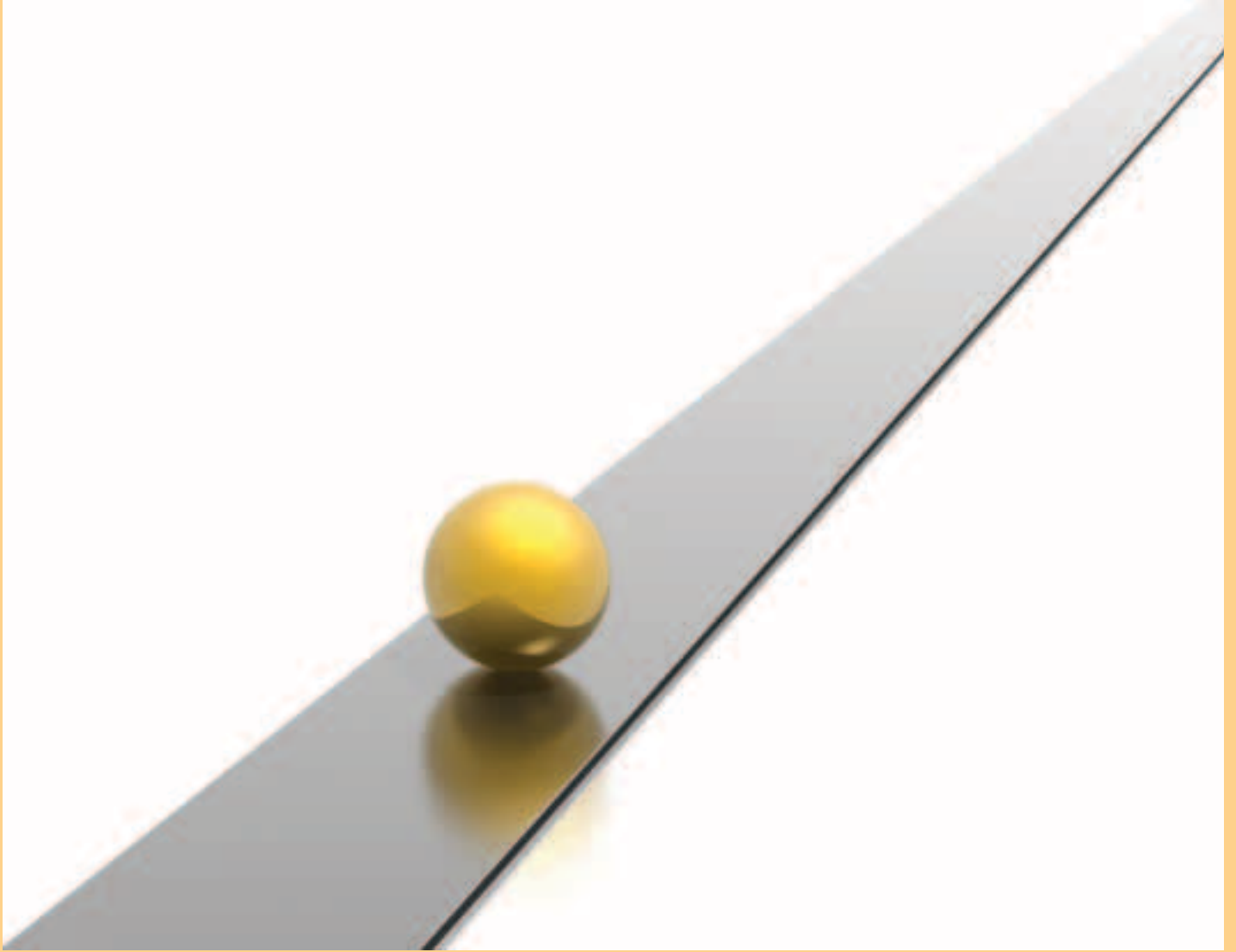
De ombudsman behandelde drie klachten tegen de Commissie inzake de juistheid van informatie, waarvan er twee (**1475/2005/(IP)GG** en **1476/2005/(BB)GG**) betrekking hadden op informatiemateriaal over de rechten van luchtvaartpassagiers. De ombudsman concludeerde dat bepaalde mededelingen waar klagers kritiek op hadden, inderdaad onjuist en misleidend waren. De Commissie aanvaardde ontwerpaanbevelingen om het materiaal te corrigeren. In zaak **2403/2006/(WP)BEH**, die vermeend onjuiste informatie op een website van de Commissie betrof, constateerde de ombudsman dat er geen sprake was van wanbeheer. Hij onderstreepte dat de verplichting om correct en nauwkeurig te zijn niet wegneemt dat de Commissie informatie zo nodig moet vereenvoudigen om deze zo toegankelijk mogelijk te maken voor het doelpubliek.

Zaak **1103/2006/BU** betrof een besluit van het Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart (EASA) met betrekking tot de typecertificatie van bepaalde vliegtuigen. Analyse van de toepasselijke wettelijke bepalingen overtuigde de ombudsman er niet van dat het besluit voldoende rechtsgrondslag had. In antwoord op een voorstel voor een minnelijke schikking verklaarde het EASA dat het inmiddels de voor de afgifte van een typecertificaat benodigde informatie had weten te achterhalen en daarom het betwiste besluit had ingetrokken.

De ombudsman gaf aanvullende opmerkingen bij twee besluiten inzake klachten tegen de Europese Investeringsbank (EIB), die waren ingediend door Poolse ngo's die actief zijn op milieugebied. In zaak **1779/2006/MHZ** werd in de aanvullende opmerking de EIB opgeroepen te overwegen communicatiekanalen op te zetten met, en informatie te betrekken van ter zake kundige nationale en regionale instanties, zoals ombudsmannen, die als aanvullende informatiebronnen zouden kunnen dienen omtrent de vraag of door de EIB gefinancierde projecten in overeenstemming zijn met nationale en Europese wetgeving. In zaak **1807/2006/MHZ** wees de ombudsman erop dat klagers een waardevolle rol hadden gespeeld door relevante informatie onder de aandacht van de EIB te brengen waar deze eerder niet van op de hoogte was. De ombudsman riep de EIB op in de toekomst constructief te blijven samenwerken met ngo's.



# SAMENVATTINGEN VAN BESLUITEN



3





### 3 SAMENVATTINGEN VAN BESLUITEN

Dit hoofdstuk bestaat uit een selectie van samenvattingen van de besluiten van de ombudsman in 2007, die de veelheid aan onderwerpen en instellingen omvat waarop de klachten en onderzoeken op eigen initiatief betrekking hadden. Het bevat samenvattingen van de in de thematische analyse van hoofdstuk 2 genoemde besluiten. De samenvattingen zijn in de eerste plaats ingedeeld naar type bevinding of resultaat, en vervolgens naar betrokken instelling of orgaan. Een samenvatting van een besluit naar aanleiding van een onderzoek op eigen initiatief en een voorbeeld van een verzoek dat door een nationale ombudsman is ingediend, zijn te vinden aan het eind van het hoofdstuk.

Binnen elke paragraaf van dit hoofdstuk worden zaken in numerieke volgorde gepresenteerd. In het gedeelte van paragraaf 3.1 inzake de Europese Commissie, bijvoorbeeld, wordt zaak 1166/2006/WP vóór zaak 2280/2006/MF behandeld. De volledige tekst van het besluit is te vinden in het gedeelte „Besluiten” van de website van de ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Het besluit kan worden gevonden met behulp van het zaaknummer. Volledige besluiten worden op de website gepubliceerd in het Engels en in de taal van klager als dat een andere taal is. Een papieren versie van het volledige besluit, zoals dat ook op de website staat, kan bij de Europese ombudsman worden opgevraagd.

#### 3.1 ZAKEN WAARIN GEEN WANBEHEER IS VASTGESTELD



##### Europese Commissie

###### **Vermeend verzuim toe te zien op naleving van de milieurichtlijnen bij een stuwdamproject in Portugal**

*Samenvatting van het besluit inzake klacht 2725/2004/(PB)ID tegen de Europese Commissie*

De klagers dienden bij de Commissie een klacht over een inbreuk in, die betrekking had op het Alquevadam-en-stuwmeerproject in Portugal. In hun klacht aan de Ombudsman beweerden zij, kort samengevat, dat de Commissie verzuimd had actie te ondernemen om toe te zien op de naleving van de Richtlijnen 85/337<sup>1</sup> en 92/43<sup>2</sup> bij voornoemd project.

De Ombudsman was van mening dat de doelen van Richtlijn 85/337 beter kunnen worden nagestreefd door geschillen over de adequaatheid en correctheid van een milieueffectbeoordeling (MEB) overeenkomstig de artikelen 3 en 5 van de richtlijn voor te leggen aan en te laten beoordelen door de bevoegde nationale instanties, in het kader van de vergunningsprocedure ingevolge de artikelen 6 en 8 van de richtlijn. Aangezien de Commissie moet toezien op de naleving van artikel 8 van de richtlijn, moet zij klachten over een inbreuk waarin beweerd wordt dat een lidstaat in strijd met artikel 8 een vergunning heeft verleend, naarstig afhandelen. In de onderhavige zaak doen de klagers echter niet specifiek een dergelijke bewering.

<sup>1</sup> Richtlijn 85/337/EEG van de Raad van 27 juni 1985 betreffende de milieueffectbeoordeling van bepaalde openbare en particuliere projecten, PB 1985 L 175, blz. 40.

<sup>2</sup> Richtlijn 92/43/EEG van de Raad van 21 mei 1992 inzake de instandhouding van de natuurlijke habitats en de wilde flora en fauna, PB 1992 L 206, blz. 7.



De Ombudsman heeft zich eveneens gebogen over de situatie die optreedt wanneer beweringen over niet-naleving van de artikelen 3 en 5 van Richtlijn 85/337 *rechtstreeks* aan de Commissie worden voorgelegd via een klacht over een inbreuk. Gegeven het wetenschappelijke en technische karakter van de inhoud van de MEB kan de Ombudsman de verwerping door de Commissie van dergelijke beweringen pas als wanbeheer aanmerken als er in de klacht over een inbreuk beweringen en ondersteunend bewijs zouden zijn vervat, waaruit zou blijken dat de lidstaat een manifeste beoordelingsfout heeft begaan door de MEB te beschouwen als in overeenstemming met de eisen van de artikelen 3 en 5 van de richtlijn. In de onderhavige zaak konden de klagers niet laten zien dat zij relevante argumenten hadden ingebracht waaruit op voldoende specifieke en overtuigende wijze blijkt dat er sprake is van een dergelijke manifeste beoordelingsfout.

Voor wat betreft de archeologische vindplaatsen die blijkbaar voor het eerst zijn ontdekt tijdens de uitvoering van het project, merkte de Ombudsman op dat er substantiële, objectief redelijke twijfel bestaat over de vraag of Richtlijn 85/337 van toepassing is. Bovendien trokken de klagers met hun argument betreffende de onafhankelijkheid van de betwiste MEB's in wezen in twijfel of de richtlijn zelf wel van wijsheid getuigt en adequaat is. Hierbij gaat het dus niet om een mogelijk geval van wanbeheer.

Wat de bescherming van de Iberische lynx en de naleving van Richtlijn 92/43 aangaat, concludeerde de Ombudsman dat de klagers niet hadden aangetoond dat ze de Commissie voldoende specifieke en goed onderbouwde argumenten hadden verschaft waaruit zou blijken dat de Portugese lijst van gebieden die in aanmerking komen om als gebied van communautair belang te worden aangewezen, ondeugdelijk was of dat Portugal verzuimd had zijn verplichtingen in het kader van artikel 12 van die richtlijn na te komen.

In het licht van het bovenstaande en rekening houdende met de door de Commissie verstrekte informatie over het MEB-onderzoek waartoe zij opdracht had gegeven alvorens communautaire middelen aan het project toe te kennen en de overige stappen die zij had ondernomen om te zorgen dat de communautaire milieuwetgeving bij dit project zou worden nageleefd, was de Ombudsman van oordeel dat de bewering van de klagers ongegrond was.

### **Verzuim om te reageren op een klacht over een inbreuk op de milieuwetgeving**

#### *Samenvatting van een besluit inzake klacht 3660/2004/PB tegen de Europese Commissie*

Klaagster had bij de Commissie geklaagd dat Ierland inbreuk maakte op de habitatrichtlijn van de EU<sup>3</sup>. In haar visie had Ierland een bepaald wetland moeten opnemen in de lijst van gebieden die aan de Commissie was gestuurd voor de totstandbrenging van het Natura 2000-netwerk. De Commissie besloot geen actie te ondernemen naar aanleiding van de klacht, omdat het niet evident was dat het betrokken wetland voldeed aan de wetenschappelijke definitie van habitats die in de richtlijn wordt gehanteerd en er in dit verband meer gedetailleerde ecologische informatie nodig was. Klaagster voerde bij de Ombudsman aan dat de Commissie in deze kwestie ten onrechte geen actie had ondernomen. Zij stelde dat de Commissie had verzuimd uit te leggen waarom het desbetreffende wetland niet onder de habitatrichtlijn viel.

Na bestudering van de relevante wettelijke bepalingen en jurisprudentie oordeelde de Ombudsman dat de Commissie redelijkerwijs kan verlangen dat beweringen over mogelijke schending van de habitatrichtlijn onderbouwd worden door wetenschappelijke informatie. Dergelijke informatie omvat in het bijzonder specifieke en betrouwbare wetenschappelijke gegevens met betrekking tot zowel het natuurgebied als de noodzaak om het betrokken gebied op grond van de richtlijn te beschermen, althans wanneer dit niet onmiddellijk duidelijk is. Op grond van het bovenstaande concludeerde de Ombudsman dat de Commissie een bevredigende uitleg had gegeven voor het niet in actie komen en dat dit niet in actie komen niet onredelijk was. Hij concludeerde derhalve dat er in dit geval geen sprake was van wanbeheer.

<sup>3</sup>

Richtlijn 92/43/EEG van de Raad van 21 mei 1992 inzake de instandhouding van de natuurlijke habitats en de wilde flora en fauna, PB 1992 L 206, blz. 7.



Klaagster had ook een klacht ingediend over het besluit van de Commissie om geen verdere actie te ondernemen naar aanleiding van een mogelijke inbreuk op de afvalstoffenrichtlijn<sup>4</sup>. Klaagster had beschreven hoe er in het betrokken wetland afval was gestort. De Commissie lichtte haar besluit toe met behulp van een beknopte verklaring waarin zij stelde dat i) het toezicht op de naleving van de milieuwetgeving van de Gemeenschap in de eerste plaats een verantwoordelijkheid van de lidstaten is; ii) een rechtszaak die de Commissie in verband met juist de afvalstoffenrichtlijn tegen Ierland had aangespannen succesvol was geweest (Zaak C-494/01); iii) ingeval van algemene en aanhoudende inbreuken op de Gemeenschapswetgeving, de bestuurlijke instrumenten van de Commissie het best kunnen worden gebruikt om structurele hervormingen door te voeren; en iv) een hervorming die in Ierland was verwezenlijkt, de oprichting in 2003 van een bureau voor de handhaving van de milieuwetgeving (Office of Environmental Enforcement – OEE) was, tot welk bureau klaagster zich nu kon wenden met haar specifieke grieven.

De Ombudsman aanvaardde de uitleg van de Commissie in deze zaak als bevredigend en merkte ook op dat de Commissie klaagster nuttig advies had gegeven. Hij concludeerde daarom dat er met betrekking tot dit deel van de zaak geen sprake was van wanbeheer.

### **Ontbreken van rechtsmiddelen tegen disciplinaire straf op een Europese school**

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 3323/2005/WP tegen de Europese Commissie*

Een leerling van de Europese School in München werd voor 38 schooldagen geschorst omdat hij en twee klasgenoten twee punaises in een soepkom in de schoolkantine zouden hebben laten vallen. De moeder van de leerling maakte bezwaar tegen deze beslissing op basis van het argument dat haar zoon niet wist dat zijn klasgenoten hadden uitgevoerd wat hij slechts als idee had geopperd. Nadat de kamer van beroep van de school verklaarde niet bevoegd te zijn om de zaak te behandelen, legde de moeder de zaak voor aan een Duitse administratieve rechtbank. Deze stelde echter dat de zaak niet onder de Duitse rechtsbevoegdheid viel. Hierop richtte de moeder van de leerling zich tot de Ombudsman.

Omdat de Europese Scholen geen instellingen of organen van de Europese Gemeenschappen zijn, vroeg de Ombudsman de Commissie om een standpunt, aangezien deze een bepaalde verantwoordelijkheid draagt voor het reilen en zeilen van de Europese Scholen vanwege het feit dat zij vertegenwoordigd is in de raad van bestuur en in belangrijke mate bijdraagt aan de financiering van de scholen.

De Commissie stelde dat volgens een nieuwe versie van de toepasselijke regels de kamer van beroep wel bevoegd was om zaken als die van klaagster te horen. Zij voegde hieraan toe ook in de eerdere versie van de regels geen bezwaren te zien tegen het aanvaarden door de kamer van beroep van rechtsbevoegdheid over genomen beslissingen in dergelijke zaken. De Commissie adviseerde klaagster daarom haar zaak opnieuw aan de kamer van beroep voor te leggen. Wegens ontbreken van een uitdrukkelijke bepaling met betrekking tot terugwerkende kracht verwierp de kamer van beroep echter het vernieuwde verzoek.

De Ombudsman merkte op dat de zaak zijn oorsprong vond in een bijzonder ernstige, door een Europese School genomen maatregel en dat het gevaar bestond dat klaagster verstoken zou blijven van adequate rechtsbescherming. Hij was van mening dat de rol van de Commissie in het systeem van Europese Scholen zodanig gewichtig is dat zij actief ertoe zou moeten bijdragen dat de scholen zich houden aan de beginselen van behoorlijk bestuur. De Ombudsman stelde daarom voor dat de Commissie ervoor zou zorgen dat er een voorstel zou worden gedaan aan de raad van bestuur om de betreffende regels te wijzigen.

<sup>4</sup>

Richtlijn 75/442/EEG van de Raad van 15 juli 1975 betreffende afvalstoffen, PB 1975 L 194, blz. 39.



De Commissie bracht in herinnering dat zij de raad van bestuur reeds op de kwestie attent had gemaakt, maar dat zij het enige lid was dat zich had uitgesproken voor een uitbreiding met terugwerkende kracht van de bevoegdheden van de kamer van beroep. Zij voegde hier echter aan toe dat zij vanwege haar overtuiging van de juistheid van haar standpunt erop had gestaan dat de secretaris-generaal van de Europese Scholen de zaak opnieuw op de agenda zou zetten. Uiteindelijk werd de kwestie middels een schriftelijke procedure aan de raad van bestuur voorgelegd. De uitkomst van deze procedure was ten tijde van de uiteindelijke beoordeling van de zaak door de Ombudsman nog niet duidelijk.

De Ombudsman waardeerde de aanhoudende inspanningen van de Commissie en sloot de zaak met de conclusie dat er geen sprake was van wanbeheer door de Commissie. Aangezien het probleem van klaagster echter nog niet was opgelost, besloot de Ombudsman de nieuwe secretaris-generaal van de Europese Scholen en de Duitse overheid over de zaak te informeren.

### Voorlopige antidumpingmaatregelen

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 943/2006/MHZ tegen de Europese Commissie*

De klager was een belanghebbende bij het onderzoek van de Commissie dat heeft geleid tot de instelling van een voorlopig antidumpingrecht op schoeisel met bovendeel van leder uit de Volksrepubliek China en Vietnam<sup>5</sup>. Voordat deze verordening werd vastgesteld, heeft de Commissie op haar website informatie gepubliceerd over de betreffende antidumpingmaatregelen, en de klager heeft de Commissie naar aanleiding daarvan verzocht om haar bevindingen openbaar te maken en hem in de gelegenheid te stellen zijn standpunten uiteen te zetten. Deze verzoeken werden afgewezen.

In zijn klacht aan de Ombudsman beweerde klager dat de Commissie (i) het recht op wederhoor van de klager niet had geëerbiedigd en het beginsel van behoorlijk bestuur had geschonden, door haar bevindingen niet openbaar te maken voorafgaand aan de formele vaststelling van de voorlopige maatregelen en door het verzoek van de klager van 13 maart 2006 om zijn opmerkingen toe te lichten af te wijzen; (ii) in strijd had gehandeld met het evenredigheidsbeginsel (de klager stelde dat de Commissie het „redelijk evenwicht” niet had geëerbiedigd tussen enerzijds de belangen van consumenten en bedrijven waarvoor de antidumpingrechten gelden en anderzijds de belangen van bedrijven waarvoor die rechten niet gelden); (iii) haar besluit had gebaseerd op onjuiste informatie (de klager verwees hierbij naar de betreffende publicatie op de website van de Commissie) en Brazilië onterecht als het referentieland had gekozen; en (iv) had gehandeld op een wijze die niet transparant was, door te verzuimen de identiteit te onthullen van klagende EU-producenten en van de EU-producenten die deel uitmaakten van de steekproef.

De klager stelde dat de Commissie haar Verordening tot instelling van een voorlopig antidumpingrecht op schoeisel met bovendeel van leder uit China en Vietnam moest intrekken, en dat de reeds geheven voorlopige antidumpingrechten moesten worden vrijgegeven. In zijn opmerkingen bleef de klager bij zijn beschuldigingen en beweringen.

In haar standpunt wees de Commissie erop dat zij, in overeenstemming met de basisverordening betreffende beschermende maatregelen tegen invoer met dumping<sup>6</sup>, niet verplicht was haar bevindingen voorafgaand aan de vaststelling van de voorlopige maatregelen openbaar te maken. De Commissie ontkende dat zij het recht van de klager op wederhoor op enigerlei wijze had geschonden, dat zij fouten zou hebben gemaakt en dat er sprake was van een gebrek aan transparantie. Zij verwees naar haar motivering in Verordening (EG) nr. 553/2006.

<sup>5</sup> Verordening (EG) nr. 553/2006 van de Commissie, PB 2006 L 98, blz. 3.

<sup>6</sup> Verordening (EG) nr. 384/96 van de Raad, zoals gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 461/2004 van de Raad.



De Ombudsman concludeerde dat er geen sprake was van wanbeheer. Hij onderstreepte dat de klacht betrekking had op voorlopige maatregelen die een specifiek karakter hebben en naderhand gewijzigd kunnen worden. Daarnaast wees hij op de beperkte aard van het onderzoek van de Ombudsman naar zaken die betrekking hebben op ingewikkelde economische vraagstukken. Bij zijn besluit over deze klacht heeft de Ombudsman het Groenboek van de Commissie<sup>7</sup> in aanmerking genomen dat in de tussentijd ter openbare raadpleging is ingediend en waarin de door de klager aan de orde gestelde kwestie wordt behandeld.

### **Vermeend verzuim om op te treden in een strafzaak**

#### *Samenvatting van een besluit inzake klacht 1166/2006/WP tegen de Europese Commissie*

Klager, een Duits staatsburger, werd in 1997 door een Duitse rechtbank veroordeeld voor illegaal wapenbezit. Het vonnis werd omgezet in een voorwaardelijke straf. In 1998 werd klager echter door een Italiaanse rechtbank bij verstek veroordeeld tot een gevangenisstraf van zestien jaar. In 2002 werd hij gearresteerd op grond van een internationaal aanhoudingsbevel en sindsdien zit hij gevangen.

In 2003 lichtte de advocaat van klager de Europese Commissie in over deze zaak. Hij stelde dat de Italiaanse rechtbank het „*ne bis in idem*-beginsel” had geschonden, het beginsel dat een verdachte niet tweemaal voor hetzelfde feit kan worden vervolgd. De Commissie verdiepte zich in de zaak. De Commissie verklaarde echter dat zij niet bevoegd was om besluiten van gerechtelijke autoriteiten te herzien en dat er geen mogelijkheid bestond om in strafzaken een inbreukprocedure in te stellen tegen een lidstaat. De enige manier waarop de Commissie mogelijk zou kunnen optreden was door het Europees Hof van Justitie op grond van artikel 35, lid 7, EU-Verdrag een geschil voor te leggen aangaande de interpretatie van een overeenkomst, bijvoorbeeld de Overeenkomst tot uitvoering van het Akkoord van Schengen, waarin het *ne bis in idem*-beginsel is neergelegd op Europees niveau. Aangezien er echter bepaalde informatie ontbrak, adviseerde de Commissie de advocaat om de zaak op nationaal niveau voort te zetten. In 2005, en na een negatief besluit van een Italiaans hof van beroep, concludeerde de Commissie uiteindelijk dat er onvoldoende redenen waren om op te treden.

In zijn klacht bij de Ombudsman stelde klager dat de Commissie actie had moeten ondernemen. Hij voegde daaraan toe dat hij het advies van de Commissie alleen had opgevolgd om de Commissie een basis te geven om in actie te komen. Aangezien de Commissie dat niet had gedaan, had hij voor niets advocaatkosten gemaakt.

De Commissie verklaarde dat zij artikel 35, lid 7, EU-Verdrag had genoemd omdat de Italiaanse rechtbank in 1998 had gesteld dat het het *ne bis in idem*-beginsel niet van toepassing was in Italië. Deze stelling was echter in latere besluiten van Italiaanse rechtbanken niet gehandhaafd. Om die reden was er geen aanwijzing voor een algemeen meningsverschil tussen de Commissie en Italië. De Commissie benadrukte dat zij niet had beloofd om actie tegen Italië te ondernemen ingeval van een negatief besluit door het Italiaanse hof van beroep en dat een negatief besluit niet impliceerde dat haar advies onjuist en niet in klagers belang was geweest.

De Ombudsman herinnerde eraan dat besluiten op het gebied van de justitiële samenwerking in strafzaken nog steeds voornamelijk genomen werden op basis van intergouvernementele procedures, waardoor de mogelijkheden van de Commissie om actie te ondernemen beperkt waren. Hij merkte op dat de brief van de Commissie in buitengewoon voorzichtige bewoordingen was opgesteld. De Commissie had zichzelf niet vastgelegd op het ondernemen van actie, maar had aangekondigd dat zij mogelijke verdere stappen in overweging zou nemen nadat aanvullende informatie was verkregen. Bovendien leek het argument van de Commissie om niet verder op de

<sup>7</sup>

COM (2006)763.



zaak in te gaan, namelijk dat de Italiaanse rechtbanken inmiddels algemeen hadden aanvaard dat het *ne bis in idem*-beginsel in Italië van toepassing was, redelijk.

Daarom sloot de Ombudsman de zaak zonder wanbeheer te hebben vastgesteld.

### **Vermeend verzuim te reageren op een aanvraag van een Turks-Cypriotische universiteit**

#### *Samenvatting van een besluit inzake klacht 2280/2006/MF tegen de Europese Commissie*

De klager is rector van de Universiteit van het oostelijk Middellandse Zeegebied (EMU, Eastern Mediterranean University), een Turks-Cypriotische onderwijsinstelling die gevestigd is in het noordelijke deel van Cyprus. In oktober 2004 heeft de EMU bij de Commissie een aanvraag ingediend voor een ERASMUS-universiteitshandvest (EUC, Erasmus University Charter). Een voorwaarde voor het ontvangen van een EUC was dat de status van de EMU als hogeronderwijsinstelling bevestigd moest worden door de „nationale autoriteit op het gebied van onderwijs”. Volgens de klager weigerde het Cypriotische ministerie van Onderwijs de EMU de status van hogeronderwijsinstelling te verlenen.

In zijn klacht aan de Ombudsman beweerde de klager dat de Commissie verzuimd had om binnen een redelijke termijn antwoord te geven op de EUC-aanvraag van de EMU en om een verklaring te geven voor deze vermijdbare vertraging.

In haar standpunt stelde de Commissie dat de reden voor dit vermeende verzuim om op de aanvraag van de EMU een snel en formeel antwoord te geven gelegen was in het uitblijven van een bevestiging door de bevoegde autoriteit dat de EMU een instelling was die in aanmerking kwam. Op 12 mei 2005 stuurde de Commissie een brief aan de EMU waarin zij haar formeel bevestigde dat de aanvraag van de EMU voor een EUC niet kon worden ingewilligd omdat de bevoegde nationale autoriteit de EMU niet erkende als instelling die in aanmerking komt om deel te nemen aan het Socrates/Erasmusprogramma.

De Ombudsman was van oordeel dat de tijdsperiode die was verlopen tussen de aanvraag van de EMU en het antwoord van de Commissie van 12 mei 2005 niet te wijten was aan vertragingen die aan de Commissie konden worden toegeschreven, maar dat deze te wijten leek te zijn aan het feit dat de EMU weigerde bij het ministerie van Onderwijs in Nicosia de status van een hogeronderwijsinstelling aan te vragen. Vanwege de politieke situatie in Cyprus riep de kwestie omtrent de status van de EMU gevoelige vragen op. De Commissie kon niet verantwoordelijk worden gehouden voor vertragingen die rechtstreeks het gevolg waren van deze politieke situatie. Bovendien had de Commissie de klager geregeld op de hoogte gehouden van de stappen die waren ondernomen om een bevestiging te krijgen dat de EMU voor een EUC in aanmerking komt. Daarnaast was de Ombudsman van oordeel dat het niet aan de Commissie was om een uitvoerige verklaring te geven omtrent het gedrag van andere partijen dan de Commissie.

Ook prees de Ombudsman het feit dat de Commissie een alternatieve praktische oplossing gevonden leek te hebben om studenten en docenten in Noord-Cyprus te helpen door hen mogelijkheden te verschaffen die overeenkwamen met die van een EUC.

De Ombudsman constateerde met betrekking tot de bewering van de klager dan ook dat er geen sprake was van wanbeheer van de kant van de Commissie.

### **Vermeende onnauwkeurige informatie op de website van de Commissie**

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 2403/2006/(WP)BEH (Vertrouwelijk) tegen de Europese Commissie*

De klacht betrof vermeende onjuiste informatie op de website van het directoraat-generaal Ondernemingen en industrie van de Commissie. De betreffende pagina was getiteld „Protecting



your ideas" (bescherming van uw ideeën). Op de Duitstalige versie van de pagina stond dat de Commissie actie zou ondernemen tegen „*Diebstahl von geistigem Eigentum*“, wat letterlijk betekent: „diefstal van intellectuele eigendom“.

In dit verband beweerde de klager dat „ideeën“ niet door intellectuele- eigendomsrechten beschermd konden worden, aangezien een dergelijke bescherming was voorbehouden aan uitvindingen en werkstukken op basis van ideeën, en dat het begrip „diefstal“ niet van toepassing kon zijn op intellectuele- eigendomsrechten. Aangezien beide uitspraken van de Commissie daarmee als onjuist beschouwd zouden moeten worden, verzocht de klager de Commissie deze te verwijderen om misleiding van het doelpubliek te vermijden.

In haar advies wees de Commissie erop dat de betreffende informatie op haar website deel uitmaakte van een informatiepakket dat bedoeld was om over complexe onderwerpen als de bescherming van intellectuele-eigendomsrechten in duidelijke en begrijpelijke taal informatie te verstrekken aan zowel journalisten als het publiek. Zij legde uit dat de taal die zij had gebruikt, in overeenstemming was met de taal en de begrippen die andere internationale organisaties gebruiken. Bovendien verklaarde de Commissie dat zij van bedrijfsorganisaties, die het informatiepakket aan hun leden ter beschikking hadden gesteld, zeer positieve feedback had gekregen. Zij concludeerde dat de op de website verstrekte informatie voldeed aan de doelstelling om in een duidelijke en begrijpelijke vorm informatie te verstrekken aan de burgers.

De Ombudsman wees erop dat de inhoud die de Commissie op haar websites aanbiedt, correct en nauwkeurig moet zijn, om misleidende informatie te vermijden. Tegelijkertijd wees hij erop dat dit de Commissie niet belette om teksten op haar website te vereenvoudigen ten einde de informatie die erin vervat is, zo toegankelijk mogelijk te maken voor het doelpubliek. Hij concludeerde dat de eenvoudige en toegankelijke termen wellicht uit academisch oogpunt niet geheel bevredigend waren, maar dat zij de leek een basaal idee geven van wat intellectuele eigendom inhoudt. Aangezien de website niet pretendeert een volledige en minutieuze uitleg van intellectuele-eigendomsrechten te geven, waren de gebruikte uitdrukkingen duidelijk genoeg. De Ombudsman achtte deze mening bevestigd door de praktijk van internationale organisaties. Op basis van het bovenstaande kwam de Ombudsman tot de conclusie dat er niet, zoals de klager had beweerd, sprake was van wanbeheer.

### Klacht over onjuiste en lasterlijke beschuldigingen aan het adres van Greenpeace

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 2740/2006/TN tegen de Europese Commissie*

In een rapport met als titel *Toxic Lobby, How the Chemicals Industry is trying to kill REACH*<sup>8</sup> (Giflobby: hoe de chemische industrie probeert REACH om zeep te helpen) had Greenpeace het over „draaideuren“ tussen de Commissie en de lobbyende chemische industrie. Hierbij werd uitgelegd dat met deze term de tactiek werd bedoeld volgens welke EG-ambtenaren en industriellobbyisten „onder mekaar posities uitwisselen“. Deze vermeende gang van zaken werd geïllustreerd aan de hand van informatie over de arbeidsrelaties van bepaalde personen met de Commissie en de chemische industrie.

Hierop reageerde een woordvoerder van de Commissie, in antwoord op vragen van de media, als volgt: „Van de personen die Greenpeace specifiek noemt, hebben er twee niet eens aan REACH gewerkt. Het is mij dan ook een raadsel hoe men op hen een bewering over draaideuren en onzuiver gedrag kan baseren. (...) Ik acht deze aantijgingen volkomen ongegrond, onterecht en gebaseerd op slordig onderzoek.“ Greenpeace klaagde zich er bij de Ombudsman over dat de Commissie onjuiste, misleidende en lasterlijke beschuldigingen had geuit over het door Greenpeace gepubliceerde onderzoek.

8

REACH is de nieuwe Europese verordening over chemische stoffen (Verordening (EG) nr. 1907/2006, PB 2006 L 396, blz. 1) en staat voor „Registration, Evaluation and Authorisation of Chemicals“ (registratie, beoordeling en autorisatie van chemische stoffen).



De Ombudsman concludeerde dat deze bewering ongegrond was. Hij merkte in het bijzonder op dat de term „draaideuren” in de context waarin deze in het rapport werd gepresenteerd<sup>9</sup>, redelijkerwijs beschouwd kon worden als het in twijfel trekken van de integriteit van de betrokken personen en de eerlijke wijze waarop zij zich gekweten hebben van de taken die hun overeenkomstig het Statuut van de ambtenaren waren toegewezen. Aangezien dergelijke aantijgingen in het rapport onvoldoende werden onderbouwd, achtte de Ombudsman het begrijpelijk dat de woordvoerder zich scherp had uitgelaten.

De Ombudsman was van mening dat er inzake de door hem onderzochte bewering van de klager geen sprake was van wanbeheer, maar onderstreepte wel het belang van transparantie met betrekking tot lobbyactiviteiten gedurende de wetgevingsprocedures. De Ombudsman wees op het grote belang dat de Commissie hieraan schonk in haar doorlopende initiatief ten behoeve van meer openheid<sup>10</sup>, waarin zij erkent dat de kwestie van het lobbyen ook verband houdt met het gedrag van huidige en voormalige ambtenaren en functionarissen van de EU en uitdrukkelijk aan bod komt in de bepalingen van het Statuut van de ambtenaren. De Ombudsman benadrukte dat een correcte en grondige toepassing van deze bepalingen essentieel is om te waarborgen dat de EU voldoet aan de hoge transparantienormen die zij als onderdeel van de legitimiteit van iedere moderne overheid beschouwt.



## Europese Investeringsbank

### Weigering om een financieringsovereenkomst openbaar te maken

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 948/2006/BU tegen de Europese Investeringsbank (EIB)*

Een ngo verzocht de EIB om openbaarmaking van een financieringsovereenkomst in verband met een project voor de modernisering van een spoorweg in Slowakije. Bij de afwijzing van dit verzoek baseerde de EIB zich op een uitzondering in haar regels betreffende openbaarmaking van documenten waarin melding wordt gemaakt van de plicht tot inachtneming van het bankgeheim en professionele ethiek, regels en praktijken zoals die gelden bij banken en financiële instellingen. De EIB liet klager echter weten geen bezwaar te hebben tegen openbaarmaking van de financieringsovereenkomst door de leningnemer c.q. de Slowaakse overheid.

In de klacht aan de Ombudsman betoogde klager dat de EIB, door de verantwoordelijkheid met betrekking tot openbaarmaking bij de autoriteiten van de lidstaten te leggen, burgers discrimineert die de taal van de betreffende lidstaat niet beheersen. Klager verwees ook naar het Verdrag van Aarhus, waarin is bepaald dat personen recht hebben op toegang tot milieu-informatie.

In haar standpunt inzake de klacht stelde de EIB dat de EIB als bank ertoe gehouden is het wederzijdse vertrouwen met haar tegenhangers te handhaven, waarbij deze ervan mogen uitgaan dat de EIB te allen tijde zal handelen binnen de normale juridische kaders en geen informatie zal onthullen waarop het bankgeheim rust. De EIB verwees hierbij naar haar eigen regels betreffende openbaarmaking van documenten, die op 28 maart 2006 in het kader van haar beleid voor openbaarmaking waren herzien. Net als de oude maken ook de nieuwe regels een uitzondering voor informatie die wordt beschermd door het bankgeheim. De nieuwe regels verstevigen het standpunt van de EIB, doordat zij expliciet de geheimhouding van financieringsovereenkomsten noemen. Ten slotte merkte de EIB op dat zij begaan is met de bevordering van de toegankelijkheid van informatie en dat voor documenten die niet in alle officiële EU-talen beschikbaar zijn, vertaling kan worden overwogen wanneer er voldoende belangstelling is voor een bepaald document.

<sup>9</sup> Zo stond in het deel van het rapport over draaideuren een plaatje van een opwindpoppetje en stond er op de voorpagina van het rapport een marionet die werd bediend door een persoon van wie het gezicht niet te zien was.

<sup>10</sup> Meer informatie over dit „Europees transparantie-initiatief” is beschikbaar op [http://ec.europa.eu/commission\\_barroso/kallas/transparency\\_nl.htm](http://ec.europa.eu/commission_barroso/kallas/transparency_nl.htm)



In zijn besluit erkende de Ombudsman dat de EIB een tweeledige rol vervult: enerzijds functioneert zij als bankinstelling op de financiële markten en anderzijds als communautair orgaan. De Ombudsman stelde dat de EIB op basis van de oude, destijds geldende regels het recht had toegang tot de overeenkomst te weigeren. De Ombudsman begreep dat de EIB, door ook te verwijzen naar zijn nieuwe regels die expliciet de geheimhouding van financieringsovereenkomsten noemen, aangaf dat het de standaardpraktijk was om, gezien de bancaire vertrouwensrelatie tussen de EIB en zijn zakelijke partners, onder geen enkele omstandigheid financieringsovereenkomsten openbaar te maken, en dus niet voornemens was gedeeltelijke openbaarmaking te overwegen. Met betrekking tot het Verdrag van Aarhus merkte de Ombudsman op dat de EIB gehouden is aan Verordening (EG) nr. 1367/2006<sup>11</sup>, maar dat deze pas sinds 28 juni 2007 van kracht is en dus nog niet ten tijde van het verzoek van klager.

Naar aanleiding van het mogelijke talenprobleem waar burgers tegenaan kunnen lopen als ze nationale autoriteiten ergens om verzoeken, spoorde de Ombudsman de EIB aan om in de toekomst te overwegen contact op te nemen met de nationale autoriteiten om te bekijken of het mogelijk is de financieringsovereenkomsten waarvan burgers verzoeken er inzage in te mogen hebben, geheel of in ieder geval gedeeltelijk openbaar te maken. Op deze wijze kan de EIB de taalproblemen lenigen die burgers kunnen ervaren wanneer ze een verzoek tot openbaarmaking willen richten aan de autoriteiten van een andere lidstaat.

### **Vermeende strijdigheid met de nationale milieuwetgeving van een door de Europese Investeringsbank gefinancierd vervoersproject**

*Samenvatting van het besluit inzake klacht 1779/2006/MHZ tegen de Europese Investeringsbank (EIB)*

Een Poolse milieu-ngo beklagde zich erover dat de EIB het project „Poland Road Modernisation” (wegmodernisering Polen) had medegefinancierd hoewel er geen strategische milieueffectbeoordeling van het project was uitgevoerd, hetgeen wel door de Poolse milieuwetgeving vereist wordt. Volgens de klager heeft de EIB daarmee in strijd met haar eigen „Environmental Statement” (milieuverklaring) gehandeld. Hierin staat dat de EIB erop toeziet dat de door haar gefinancierde projecten voldoen aan de beginselen en normen van zowel de communautaire als de nationale milieuwetgeving. De klager beweerde bovendien dat de EIB, na in verband met de klacht van de klager contact te hebben opgenomen met de Poolse autoriteiten, verzuimde hem op te hoogte te stellen van hun antwoord. De klager stelde dat de EIB haar financiering moest opschorten totdat er helderheid was verschaft omtrent de wettelijke status van het project.

In haar standpunt verklaarde de EIB dat de Poolse autoriteiten (i) volledig verantwoordelijk waren voor de handhaving van de relevante nationale wetgeving en dat zij, nadat ze door de EIB gecontacteerd waren, (ii) haar hadden meegedeeld dat de relevante Poolse wetgeving geen strategische milieueffectbeoordeling voor het project vereiste. Bovendien had de EIB de klager inmiddels wel op de hoogte gesteld van de conclusies van de Poolse autoriteiten.

In zijn advies stelde de Ombudsman dat de EIB (i) er wettelijk van uit mocht gaan dat de Poolse autoriteiten zich aan de toepasselijke wettelijke bepalingen hielden en (ii) wettelijk mocht verwachten dat diezelfde Poolse autoriteiten haar *betrouwbare* informatie zouden verschaffen over de toepassing van die bepalingen door hen. De Ombudsman ging daarom akkoord met de redenen van de EIB om bij de ondertekening van de lening te vertrouwen op de door die autoriteiten beschikbaar gestelde informatie. Hij constateerde dan ook geen wanbeheer met betrekking tot deze kwestie. Verder merkte de Ombudsman op dat de EIB de klager inmiddels wel op de hoogte had gesteld van de conclusies van de Poolse autoriteiten. De Ombudsman zag daarom geen reden tot

<sup>11</sup>

Verordening (EG) nr. 1367/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 6 september 2006 betreffende de toepassing van de bepalingen van het Verdrag van Aarhus betreffende toegang tot informatie, inspraak bij besluitvorming en toegang tot de rechter inzake milieuaangelegenheden op de communautaire instellingen en organen, PB 2006 L 264, blz. 13.



nader onderzoek hiernaar. De Ombudsman kwam tot dezelfde conclusie over de eis van de klager, aangezien de EIB de betreffende betaling blijkt al verricht had.

Daarnaast verwees de Ombudsman naar de conclusies van de Poolse Ombudsman, bij wie de klager een overeenkomstige klacht tegen de Poolse autoriteiten had ingediend. In dit verband maakte hij nog een aanvullende opmerking, namelijk dat de EIB in de toekomst zou kunnen overwegen om communicatiekanalen tot stand te brengen met en informatie te vragen aan bevoegde nationale en regionale instanties zoals ombudsmannen, die als aanvullende informatiebronnen zouden kunnen dienen omtrent de vraag of door de EIB gefinancierde projecten in overeenstemming zijn met nationale en Europese wetgeving.



## Europees Geneesmiddelenbureau

### Vermeend gebrek aan informatie in verband met een antidepressivum

*Samenvatting van het besluit inzake klacht 2370/2005/OV tegen het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA)*

De echtgenoot van klaagster pleegde zelfmoord terwijl hij het antidepressivum Seroxat (paroxetine) gebruikte. Na de dood van haar echtgenoot nam klaagster contact op met het Europees Geneesmiddelenbureau met betrekking tot de veiligheid van het medicijn en het zelfmoordrisico. Klaagster vroeg onder meer naar de wetenschappelijke mening van het Bureau over het medicijn. Sommige van haar e-mails bleven echter onbeantwoord. Klaagster was ook van mening dat de antwoorden die ze wel kreeg van het Bureau onbevredigend waren. In haar klacht bij de Ombudsman had klaagster het over: een gebrek aan transparantie en informatie bij het Bureau met betrekking tot haar vragen; onnodige vertraging; dat ze niet is gehoord met betrekking tot de veiligheid van het medicijn en het bijbehorende zelfmoordrisico; en gebrek aan actie van de kant van het Bureau in verband met de door haar geuite zorgen.

Het Bureau voerde aan dat het bepaalde e-mails van klaagster niet had beantwoord omdat deze steeds op hetzelfde neerkwamen en zinloos waren. Afgezien hiervan stelde het dat het klaagster alle benodigde informatie had gegeven.

Na een zorgvuldige analyse van de betreffende correspondentie kwam de Ombudsman tot de conclusie dat het Bureau drie vragen van klaagster niet had beantwoord. Hij stelde daarom een minnelijke schikking voor waarin hij het Bureau ertoe uitnodigde om (i) zich te verontschuldigen voor het feit dat het sommige e-mails van klaagster had afgedaan als repetitief en zinloos en (ii) de desbetreffende vragen alsnog te beantwoorden. Het Bureau aanvaardde het voorstel van de Ombudsman, bood klaagster zijn verontschuldigen aan en beantwoordde de drie vragen.

In zijn besluit toonde de Ombudsman zich verheugd over het feit dat het Bureau zijn voorstel had aanvaard. Gezien het feit echter dat klaagster ook na de excuusbrief en de antwoorden op haar vragen ontevreden bleef, concludeerde hij dat geen minnelijke schikking kon worden bereikt. De Ombudsman stelde zich echter toch op het standpunt dat het Bureau met zijn actie de door hem opgeworpen punten uit de weg had geruimd en er niet langer sprake was van wanbeheer door het Bureau.

Met betrekking tot het punt dat klaagster niet was gehoord en dat er op dit punt sprake was geweest van gebrek aan actie door het Bureau, concludeerde de Ombudsman op basis van een analyse van de procedure die van toepassing is voor het verlenen van vergunningen voor het in de handel brengen van medicijnen, dat er geen sprake was geweest van wanbeheer door het Bureau. Hij sloot daarom de zaak.



## 3.2 DOOR DE INSTELLING GEREDELDE ZAKEN



### Europese Commissie

#### **Vermeende onbevredigende behandeling van verzoeken met betrekking tot het fokken van paarden in Oostenrijk**

*Samenvatting van een besluit inzake klacht 3386/2005/WP tegen de Europese Commissie*

De Ombudsman kreeg een klacht doorgestuurd van de *Volksanwalt* (Ombudsman) van de Oostenrijkse regio Vorarlberg, die deze had ontvangen van een paardenfokker uit de regio Vorarlberg. Klager was van mening dat bepaalde regionale regels met betrekking tot stamboeken niet in overeenstemming waren met de Gemeenschapswetgeving. Daarnaast betrof zijn klacht het formaat en de inhoud van de identiteitsdocumenten voor paarden („paardenpaspoorten”). Klager stelde in essentie dat de Commissie had verzuimd naar behoren te reageren op zijn verzoeken om juridische verduidelijking.

De Commissie voerde aan dat zij, op basis van de door klager ingebrachte informatie, in voortdurend contact had gestaan met de bevoegde Oostenrijkse autoriteiten en deze aanwijzingen had gegeven voor de correcte interpretatie van de Gemeenschapswetgeving. Parallel daaraan had zij de EU-regels inzake paardenpaspoorten gewijzigd. Wat betreft de algemene kwestie van de toepassing van de Gemeenschapswetgeving met betrekking tot organisaties die stamboeken bijhouden, waarvoor al een verzoek om een prejudiciële beslissing was ingediend bij het Europees Hof van Justitie, had de Commissie een klacht ontvangen over een mogelijke inbreuk, in het kader waarvan zij opnieuw contact had opgenomen met de Oostenrijkse autoriteiten. Bovendien was zij een nieuwe klacht van klager aan het onderzoeken, waarin deze vermoedens van fraude had geuit in verband met het gebruik van paardenpaspoorten in Vorarlberg.

Na zorgvuldige bestudering van de door de Commissie en klager overgelegde documenten verzocht de Ombudsman de Commissie om meer informatie over de verschillende procedures in het kader waarvan zij de kwesties die klager had opgeworpen in behandeling had gehad of nog in behandeling had.

Daarop gaf de Commissie een gedetailleerd overzicht van twee klachtenprocedures die betrekking hadden op de zorgen van klager, die beide nog onderzocht werden. De Commissie verklaarde dat de meeste problemen waren opgelost. Alle problemen die nog niet waren opgelost en die betrekking hadden op de Gemeenschapswetgeving werden nog onderzocht.

In zijn opmerkingen en verdere contacten met de diensten van de Ombudsman meldde klager dat er bepaalde positieve resultaten waren geboekt, vooral met betrekking tot de paardenpaspoorten. Hij voegde daaraan toe dat hij volkomen tevreden was met de wijze waarop zijn klacht op EU-niveau was afgehandeld, zowel door de Commissie als door de Ombudsman, en verklaarde dat hij optimistisch gestemd was dat de verdere activiteiten van de Commissie zouden leiden tot oplossing van de nog bestaande problemen.

De Ombudsman verwelkomde de gedetailleerde uitleg die de Commissie in het kader van zijn onderzoek had verschaft en sprak zijn vertrouwen uit dat de Commissie haar best zou doen een oplossing te vinden voor de nog resterende problemen. De Ombudsman concludeerde dat de Commissie de nodige stappen leek te hebben gezet om de zaak te regelen en daarmee klager tevreden had gesteld.



## **Geschil over de formulering van een arbitrageovereenkomst**

*Samenvatting van het besluit inzake klacht 1126/2006/SAB (Vertrouwelijk) tegen de Europese Commissie*

De klager werkte op basis van een ALAT-contract (lokaal administratief en technisch personeel) voor een delegatie van de Commissie in een derde land. De klacht betrof de weigering van de Commissie om de formulering te wijzigen van een door haar aan de klager voorgelegd voorstel voor een overeenkomst over de bevoegdheden van de arbitrage-instantie die zou beslissen over de vraag of de klager recht had op een schooltoelage voor zijn kinderen. In het betreffende gedeelte van de voorgestelde overeenkomst ging het over een toelage voor de twee kinderen van de klager „die op een kleuterschool zitten”. De klager achtte deze formulering misleidend, aangezien zijn kinderen op de „maternelle”-afdeling van het Franse schoolsysteem zitten, die volgens hem een volwaardige onderwijsinstelling vormt. Hij betoogde dat het gebruik van een term als „kindergarten” in de arbitrageovereenkomst zijn positie zou ondermijnen.

Er waren voor de Ombudsman voldoende gronden om een onderzoek in te stellen en in zijn eerste brief aan de Commissie vroeg hij haar uitdrukkelijk of zij bereid was akkoord te gaan met zijn voorstel voor een specifieke alternatieve formulering van de sleutelpassage van het voorstel voor een arbitrageovereenkomst.

In haar advies stelde de Commissie een formulering voor de arbitrageovereenkomst voor die zowel tegemoetkwam aan het voorstel van de Ombudsman als rekening hield met het streven van de Commissie om de betreffende kwestie duidelijk aan te geven. De klager aanvaardde dit laatste voorstel en vroeg de Ombudsman de zaak te sluiten. De Ombudsman was dan ook van oordeel dat de Commissie de kwestie had opgelost.

Na sluiting van de zaak liet de klager de Ombudsman weten dat de arbiters in zijn voordeel hadden beslist. Hij bedankte de Ombudsman voor zijn doeltreffende optreden dat ervoor gezorgd had dat de arbitrage eerlijk kon verlopen.

## **Onrechtmatige afwijzing van een vertaalofferte**

*Samenvatting van het besluit betreffende klacht 2633/2006/WP tegen de Europese Commissie*

Een in Duitsland woonachtige vertaler diende een inschrijving in naar aanleiding van een door de Commissie uitgeschreven aanbesteding voor vertaaldiensten naar het Bulgaars. De inschrijving werd afgewezen omdat, volgens de Commissie, de taalkundige kwaliteit ervan niet voldoende was voor het minimumcijfer van 5 op een schaal van 10. De klager was echter van mening dat de meeste woorden en zinsneden die als onjuist waren aangegeven in de desbetreffende Bulgaarse tekst, wel degelijk juist waren. In zijn klacht bij de Ombudsman stelde de klager dat de Commissie zijn inschrijving ten onrechte had afgewezen. Volgens hem moest de Commissie haar beslissing zijn inschrijving af te wijzen terugdraaien en hem alsnog toelaten tot de navolgende selectieprocedure.

In haar standpunt verklaarde de Commissie naar aanleiding van de klacht van de klager bij de Ombudsman het interinstitutionele evaluatiecomité opnieuw bijeen te hebben laten komen om de inschrijving nog eens te bekijken en mogelijke oneerlijke behandeling te voorkomen. Het evaluatiecomité, bijgestaan door twee extra Bulgaarse taalkundigen, accepteerde twee van de argumenten van de klager, waardoor het uiteindelijke aantal fouten in de inschrijving beperkt bleef tot vijf en deze alsnog werd toegelaten tot de rest van de selectieprocedure. De inschrijving werd uiteindelijk geaccepteerd met een kwaliteitscijfer van 12/20. De Commissie heeft zich bij de klager verontschuldigd voor het veroorzaakte ongemak.

De Commissie heeft de Ombudsman daarnaast laten weten de klager een raamcontract te hebben aangeboden.



De klager heeft het kantoor van de Ombudsman verteld geheel tevreden te zijn over de wijze waarop de Commissie de kwestie heeft afgehandeld. Hij zei onder de indruk te zijn van de korte tijd die de afhandeling had gekost en bedankte de Ombudsman voor zijn tussenkomst.

De Ombudsman was verheugd over het feit dat de Commissie het door de klager aangekaarte probleem snel had aangepakt en opgelost en zich bij de klager had verontschuldigd. Hij concludeerde dat de Commissie actie had ondernomen om de kwestie af te handelen en dit naar tevredenheid van de klager had gedaan.

### **Incorrecte afhandeling van een contractueel verschuldigde betaling**

*Samenvatting van het besluit inzake klacht 3495/2006/GG (Vertrouwelijk) tegen de Europese Commissie*

Klaagster, een Duitse universiteit, nam deel aan een project in het kader van het Erasmusprogramma. De Europese Commissie stemde erin toe een subsidie te verstrekken van maximaal 45 156 EUR. Er werd een voorschot van 40 640 EUR uitbetaald. Aan het eind van het project bedroegen de uitgaven van klagster in totaal 42 833 EUR. De afhandeling van het project werd toevertrouwd aan een bureau voor technische bijstand (BTB).

In maart 2002 stelde het BTB klagster ervan op de hoogte dat twee uitgavenposten van respectievelijk 5 395 EUR en 4 111 EUR als niet-subsidiabel werden beschouwd. Het BTB verklaarde dat de uiteindelijke subsidie 33 327 EUR bedroeg. Klagster ging akkoord met een verlaging van de subsidie met 5 395 EUR en betaalde dit bedrag terug aan het BTB. Naar aanleiding van de bezwaren van klagster erkende de Commissie echter dat de post van 4 111 EUR wel voor subsidie in aanmerking kwam. De Commissie deelde klagster mee dat daarom nog een bedrag van 3 202 EUR terug te betalen was.

Volgens klagster was deze berekening onjuist. Het leek erop dat de Commissie het bedrag van 4 111 EUR had opgeteld bij het reeds goedgekeurde bedrag van 33 327 EUR en vervolgens dit totaalbedrag (37 438 EUR) had afgetrokken van het voorschot van 40 640 EUR dat al was uitbetaald. De Commissie had bijgevolg geen rekening gehouden met het feit dat klagster al 5 395 EUR had terugbetaald.

In maart 2004 deelde klagster de Commissie mee dat er volgens haar inziens een fout was gemaakt en dat de Commissie haar in feite 2 193 EUR schuldig was (d.w.z. het verschil tussen de 3 202 EUR waar de Commissie recht op beweerde te hebben en de reeds betaalde 5 395 EUR).

In mei 2004 deelde de Commissie klagster echter mee dat het bedrag van 3 202 EUR, omdat klagster dit niet had terugbetaald, zou worden verrekend met andere vorderingen die klagster tegen de Commissie had ingediend.

De verdere pogingen van klagster om de Commissie ervan te overtuigen dat er een vergissing had plaatsgevonden, waren tevergeefs.

De klacht aan de Ombudsman kwam er in essentie op neer dat de Commissie de zaak niet naar behoren had afgehandeld. Klagster beweerde dat de Commissie een bedrag van 5 395 moest terugbetalen, plus 44,47 EUR rente.

In haar advies bracht de Commissie naar voren dat zij een onderzoek had ingesteld en zich, in het licht van het bewijsmateriaal dat klagster had ingediend, gehaast had de 5 395 EUR terug te betalen aan klagster. Dit bedrag, aldus de Commissie, was op 20 december 2006 overgemaakt naar de rekening van klagster. De Commissie had tevens het initiatief genomen tot betaling van de rente aan klagster.

In haar opmerkingen bevestigde klagster dat het bedrag in kwestie in zijn geheel was terugbetaald en dat zij tevreden was over de afloop van deze zaak. Klagster bedankte de Ombudsman voor zijn hulp in dezen.



De Ombudsman concludeerde met genoegen dat de Commissie actie had ondernomen om de kwestie af te handelen en dit naar tevredenheid van klagster had gedaan.

In zijn besluit benadrukte de Ombudsman dat de verantwoordelijke dienst van de Commissie (het directoraat-generaal Onderwijs en cultuur) snel gehandeld had om de zaak op te lossen. Het belangrijkste geschilpunt bleek doeltreffend te zijn opgelost op 20 december 2006, met andere woorden minder dan twee weken nadat de klacht was doorgestuurd naar de Commissie. De Ombudsman prees dan ook de Commissie in het algemeen en haar directoraat-generaal Onderwijs en cultuur in het bijzonder om de voorbeeldige wijze waarop deze klacht was afgehandeld.

### **Afwijzing stageaanvraag vanwege eerdere werkervaring**

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 471/2007/VIK tegen de Europese Commissie*

De klagster, een Portugees burger, diende een aanvraag in voor een praktijkstage bij de Commissie. Haar werd medegedeeld dat haar aanvraag was afgewezen omdat zij niet aan de in punt 2.3. van de Voorschriften voor de officiële stageregeling van de Europese Commissie („de Voorschriften”) beschreven toelatingscriteria voldeed. Volgens punt 2.3 van de Voorschriften, worden aanvragen van personen die al gedurende meer dan zes weken bij een EU-instelling of -orgaan een stage hebben gelopen niet door de Commissie aanvaard. In haar bij de Ombudsman ingediende klacht stelde de klagster dat haar aanvraag ten onrechte afgewezen was, aangezien haar werkervaring tijdens de plenaire vergaderingen van het Parlement niet doorlopend was geweest en in totaal niet meer dan drie weken had geduurd. Daarnaast voerde zij aan dat de opzet van het elektronische aanvraagformulier aanvragers in haar situatie geen mogelijkheid bood om niet-doorlopende werkervaring op te geven en dat de Commissie had verzuimd het formulier dienovereenkomstig aan te passen. De klagster wees erop dat de Commissie ook haar poging om opnieuw een stageplaats aan te vragen had afgewezen. Ze stelde dat zij de mogelijkheid moest krijgen om een stageaanvraag in te dienen en dat het elektronische aanvraagformulier gewijzigd moest worden om ruimte te bieden voor het opgeven van niet-doorlopende werkervaring.

In haar advies verklaarde de Commissie dat de aanvraag van de klagster was afgewezen omdat het voorbereidende en afrondende werk voor de plenaire vergaderingen meer tijd moet hebben gekost dan alleen het bijwonen van de vergaderingen zelf. Bovendien was de Commissie erachter gekomen dat de klagster een dienstkaart had gehad die drie maanden geldig was. De Commissie heeft evenwel, na het dossier van de klagster opnieuw bekeken te hebben en in het bijzonder de verklaring van de afgevaardigde met wie zij gewerkt had, voorgesteld de aanvraag van de klagster in aanmerking te laten komen en deze voor te leggen aan de voorselectiecomités voor de stageperiode die in oktober 2007 inging.

Wat de opzet van het elektronische aanvraagformulier betreft, verklaarde de Commissie dat de aanvragers werd verzocht om alleen relevante werkervaring met een duur van minimaal een maand op het formulier op te geven. De Commissie stelde dat bij het ontwerpen van het aanvraagformulier werkervaring van minder dan een maand niet als relevant was aangemerkt en daarom niet hoefde te worden opgegeven.

De klagster verklaarde dat zij tevreden was met de manier waarop de Commissie de kwestie had opgelost. De Ombudsman sloot de zaak als opgelost door de instelling.

### **Verzuim tot betaling van een uitstaand bedrag**

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 1471/2007/(CC)/RT tegen de Europese Commissie*

In 2004 nam een Frans adviesbureau deel aan een door de Europese Commissie ondersteund programma op het gebied van technologieën voor de informatiemaatschappij. Het project omvatte enerzijds EU-Chinese samenwerking in het *Digital Olympics Programme*, dat is gericht op een



succesvolle organisatie van de Olympische Spelen van 2008 in Beijing, en anderzijds langlopende EU-Chinese samenwerking op het gebied van technologieën voor de informatiemaatschappij. De Commissie stemde in met een betaling van 178 415,10 EUR voor de deelname van klager in het project.

In juli 2005 verzocht klager om de vergoeding van een eerste bedrag van 90 379,00 EUR dat door de Commissie werd uitbetaald. In een tweede kostenoverzicht vroeg klager om de resterende 88 036,10 EUR. Een jaar later verstuurde de Commissie de definitieve financiële staat zonder daarop het openstaande bedrag. Omdat de Commissie geen afdoende verklaring gaf voor haar verzuim om dit bedrag te betalen, wendde klager zich tot de Ombudsman.

In haar standpunt verklaarde de Commissie dat zij via direct contact met klager tot overeenstemming was gekomen en de resterende 88 036,10 EUR had betaald. Klager verklaarde geheel tevreden te zijn over de wijze waarop het probleem was opgelost. Hij bedankte de Ombudsman voor diens tussenkomst.

De Ombudsman sloot de zaak aangezien de Commissie de kwestie naar tevredenheid van klager had afgehandeld.

### 3.3 DOOR DE OMBUDSMAN BEREIKTE MINNELIJKE SCHIKKINGEN



#### Europese Commissie

##### **Vermeende onterechte terugvordering van een geldbedrag in het kader van een ontwikkelingsproject**

*Samenvatting van een besluit inzake klacht 2577/2004/OV (Vertrouwelijk) tegen de Europese Commissie*

Klager, een bedrijf dat onderdeel uitmaakt van een consortium, was een van de onderaannemers bij de uitvoering van het project van de Commissie voor de bijstand van de EU voor de wederopbouw van het Libanese overheidsapparaat. In augustus 1999 sloot klager een contract met de aanbestedende dienst voor het project, de staatssecretaris voor bestuurlijke hervorming van de Republiek Libanon (OMSAR). Klager had diverse problemen met de manier waarop het project werd afgehandeld door de delegatie van de Commissie in Libanon. In een brief van 22 januari 2003 deelde de delegatie klager mede dat er een bedrag van 29 306,65 EUR zou worden teruggevorderd, opgebouwd uit lopende kosten en kosten voor vliegtickets die door het consortium in rekening waren gebracht voor het ondersteunende team (van het hoofdkantoor). Volgens klager resulteerde de onbillijke behandeling van het contract door de Commissie in zware financiële verliezen voor klager, terwijl ook de goede naam van het consortium hierdoor werd aangetast.

In augustus 2004 diende klager een klacht in bij de Ombudsman. Klager stelde dat (i) het besluit van de Commissie tot terugvordering van het bedrag van 29 306,65 EUR onterecht was, en (ii) de Commissie blijk gaf van besluiteloosheid en passiviteit met betrekking tot het plan dat het consortium in juni en december 2002 had ingediend, en nogmaals in maart 2003, voor de tweede fase van het project. Verder voerde klager aan dat (iii) het voorstel voor de tweede fase van het project simpelweg afgewezen was zonder OMSAR of klager in de gelegenheid te stellen gehoord te worden.

In haar reactie verklaarde de Commissie met betrekking tot de eerste aantijging dat zij voldoende wettelijke gronden had om de terugbetaling van het bedrag in kwestie te vorderen. Wat de tweede



aantijging betreft, verklaarde de Commissie dat de vertraging niet uitsluitend aan haar te wijten was en dat zij zich niet passief had opgesteld. De Commissie wees ook de derde aantijging van klager van de hand, waarbij zij stelde dat zij zich jegens klager uiterst flexibel had opgesteld.

Na een grondige bestudering van het dossier oordeelde de Ombudsman dat er onderscheid moest worden gemaakt tussen de periode van tien dagen voorafgaand aan de eigenlijke aanvangsdatum van het project (in oktober 1999) en de rest van de contractperiode. Wat die eerste periode van tien dagen betreft, concludeerde de Ombudsman dat het besluit van de Commissie tot terugvordering van de reis- en lopende kosten van het ondersteuningsteam zou kunnen neerkomen op een geval van wanbeheer. De Ombudsman deed derhalve een voorstel voor een minnelijke schikking tussen klager en de Commissie. In dat voorstel gaf hij de Commissie in overweging haar besluit tot terugvordering van het bedrag van 29 306,65 EUR te herzien.

Wat de twee andere aantijgingen betreft, was de Ombudsman van mening dat er geen sprake was van wanbeheer.

In haar reactie op het voorstel voor een minnelijke schikking stelde de Commissie dat zij zich opnieuw over het dossier had gebogen teneinde de kwestie te regelen, en het voorstel van de Ombudsman had aanvaard. De Commissie verklaarde dat een uitgavenbedrag van in totaal 3 536,23 EUR, opgebouwd uit lopende kosten en kosten voor vliegtickets, voor vergoeding in aanmerking kwam en in mindering was gebracht op het terug te vorderen bedrag. Daarmee zou het door klager terug te betalen bedrag uitkomen op 25 770,42 EUR. In zijn reactie ging klager akkoord met de minnelijke schikking en bedankte hij de Ombudsman voor diens tussenkomst.

In zijn besluit merkte de Ombudsman op dat er een minnelijke schikking was getroffen tussen klager en de Commissie, waarna de Ombudsman het dossier sloot.



## Europees Waarnemingscentrum voor Racisme en Vreemdelingenhaat

### Vermeend verzuim om toereikende informatie te verschaffen aan een afgewezen inschrijver

*Samenvatting van besluiten inzake de klachten 1858/2005/BB en 1859/2005/BB tegen het Europees Waarnemingscentrum voor Racisme en Vreemdelingenhaat (EUMC)<sup>12</sup>*

De klager verzocht dhr. D., hoofd van een eenheid bij het Europees Waarnemingscentrum voor Racisme en Vreemdelingenhaat (EUMC), toe te lichten waarom bij twee openbare aanbestedingen zijn offertes waren afgewezen. Dhr. D. beantwoordde dit eerste verzoek, maar gaf geen antwoord op de daaropvolgende vraag van de klager naar de identiteit van de winnende organisatie en de prijs van haar offerte, noch op de vraag om een vergelijking tussen de ratingklassen en de scores van zijn offertes en die van de winnende offertes. In de eerste klacht beweerde de klager bovendien dat het EUMC verzuimd had om transparante criteria toe te passen.

Volgens het EUMC waren de verzoeken niet aan de aangewezen contactpersoon gericht en hadden ze per gewone of aangetekende post verzonden moeten worden in plaats van per e-mail. Het Waarnemingscentrum gaf aan per dag zo'n 300 „spam“-berichten te ontvangen. Voor de naam van de winnende inschrijver en de prijs van diens offerte verwees het naar de aankondiging van de gegunde opdracht. Het verstrekke de ratingklassen en toelichtingen maar hield vol dat de procedure transparant was geweest.

De Ombudsman nam geen genoegen met de toelichtingen van het EUMC. Hij wees er in dit verband op dat de overheid verplicht is de gevraagde informatie te verstrekken tenzij er geldige en afdoende

<sup>12</sup>

De Ombudsman merkt op dat het EUMC overeenkomstig artikel 33 van Verordening (EG) nr. 168/2007 van de Raad van 15 februari 2007 heeft opgehouden te bestaan met ingang van 1 maart 2007 en dat zijn rol daarna is overgenomen door het Europees Bureau voor de Grondrechten.



redenen zijn om dit niet te doen. Bovendien moet een ambtenaar die verzoeken ontvangt om informatie over zaken waarvoor hij of zij niet verantwoordelijk is, ofwel (i) de contactgegevens van de verantwoordelijke persoon verstrekken, ofwel (ii) het verzoek direct naar de verantwoordelijke persoon doorsturen. In het onderhavige geval is geen van beide gebeurd. Daarnaast merkte de Ombudsman op dat een verplichting tot transparantie bedoeld is om ervoor te zorgen dat kan worden nagegaan of het beginsel van gelijke behandeling van alle inschrijvers in acht is genomen en om het gemakkelijker te maken om te controleren of de procedure voor het plaatsen van opdrachten onpartijdig en eerlijk is verlopen. De verplichting om redenen te geven komt dan ook voort uit de noodzaak om voldoende transparantie te garanderen in aanbestedingsprocedures<sup>13</sup>.

De Ombudsman deed daarom voorstellen voor minnelijke schikkingen door het EUMC te verzoeken adequate informatie te verstrekken over de verschillende scores en adequate toelichtingen met betrekking tot de transparantie van de eerste aanbestedingsprocedure of anders een redelijke compensatie.

Het EUMC ging akkoord met de voorstellen van de Ombudsman voor minnelijke schikkingen en de klager bedankte de Ombudsman voor zijn werk en voor het verschaffen van een betrouwbare waarborg voor transparantie in de EU.

### 3.4 ZAKEN DIE GESLOTEN WERDEN MET EEN KRITISCHE OPMERKING VAN DE OMBUDSMAN



#### Europees Parlement

##### **Inadequate beargumentering en verzuim om informatie te verstrekken over het resultaat van een mondelinge toets**

*Samenvatting van een besluit inzake klacht 1782/2004/OV (Vertrouwelijk) tegen het Europees Parlement*

Klager had deelgenomen aan een algemeen vergelijkend onderzoek dat was georganiseerd door het Europees Parlement, maar kreeg van het Parlement te horen dat hij een score van slechts 19/40 had behaald bij de mondelinge toets en dat zijn naam diensgevolge niet op de reservelijst kon worden geplaatst. In een brief van 11 maart 2004 betwistte klager dit resultaat. Hij stelde dat hij dit resultaat onbegrijpelijk laag vond en vroeg om herziening van zijn mondelinge toets en plaatsing van zijn naam op de reservelijst. Ook vroeg hij om een opsplitsing van zijn resultaten en informatie over de gehanteerde weging van de resultaten voor elk van de onderwerpen van de mondelinge toets. Volgens klager zond het Parlement hem op 25 maart 2004 een vaag en inadequaar antwoord, waarin zijn resultaten slechts werden bevestigd.

In juni 2004 diende klager een klacht in bij de Ombudsman, waarin hij stelde dat de Dienst vergelijkende onderzoeken van het Parlement een vaag en inadequaar beargumenteerd antwoord had gegeven op zijn brief van 11 maart 2004. Hij eiste i) dat het resultaat van zijn mondelinge toets zou worden heroverwogen en dat zijn naam zou worden opgenomen op de reservelijst van het vergelijkend onderzoek, en ii) dat hij a) een duidelijke rechtvaardiging van zijn resultaten; b) een specificatie van zijn resultaten in de mondelinge toets; c) informatie over de weging van de resultaten voor elk van de onderwerpen van de mondelinge toets; d) informatie over het totale aantal kandidaten en hun resultaten; en e) de juiste antwoorden op alle vragen zou ontvangen.

<sup>13</sup>

Cf. zaak C-92/00, *HI*, Jurispr. [2002] I-5553, paragraaf 46.



Het Parlement voerde aan dat het in zijn brief van 25 maart 2004 de resultaten van klager had bevestigd. Het Parlement merkte op dat het selectiecomité zich had gehouden aan het bepaalde in de kennisgeving van het vergelijkend onderzoek en dat er geen enkele onregelmatigheid was vastgesteld. Het Parlement wees er tevens op dat het vergelijkend onderzoek in kwestie uit slechts één mondelinge toets bestond, die bedoeld was om de kandidaten met elkaar te kunnen vergelijken. Verder stelde het Parlement dat aangezien er slechts één algeheel cijfer werd gegeven, het klager niet de „juiste” antwoorden op de vragen of een gedetailleerde specificatie van zijn cijfer kon verstrekken.

De Ombudsman voerde vervolgens nader onderzoek uit naar een aantal aspecten van de eisen van klager en zag daarbij ook het dossier van het Parlement met betrekking tot het vergelijkend onderzoek en de beoordeling van de mondelinge toets van klager in. Tijdens deze inspectie bleek dat er, behalve één algemene zin in het eindverslag van het selectiecomité, geen enkel ander document over de evaluatie van de mondelinge toets van de kandidaat beschikbaar was.

In zijn besluit concludeerde de Ombudsman dat er sprake was van wanbeheer met betrekking tot het verzuim van het Parlement om zijn antwoord op de brief van 11 maart 2004 van klager adequaat te beargumenteren. In een kritische opmerking wees de Ombudsman erop dat het vooral in gevallen waarbij er maar één mondelinge toets werd afgenomen en maar één algeheel cijfer werd gegeven, belangrijk was dat het Parlement adequaat reageerde op verzoeken om herziening van dat cijfer. Met betrekking tot de eisen van klager werd geen wanbeheer geconstateerd. De Ombudsman maakte echter een aanvullende opmerking, waarin hij het Parlement de aanbeveling deed om in zaken als deze, waarbij een onderzoek uit slechts één mondelinge toets bestaat, selectiecomités te stimuleren hun beoordelingen op een meer gedetailleerde wijze vast te leggen. Hij argumenteerde verder dat een dergelijke werkwijze niet een ondraaglijke extra werklast met zich mee zou brengen in gevallen waarbij het aantal kandidaten dat aan een mondelinge toets meedoet beperkt is.

### **Vermeende politieke inmenging in de benoeming tot hoofd van het Voorlichtingsbureau van het Parlement in een lidstaat**

*Samenvatting van een besluit inzake klacht 2825/2004/OV (Vertrouwelijk) tegen het Europees Parlement*

Klager solliciteerde in november 2002 naar de functie van hoofd van het Voorlichtingsbureau van het Parlement in een lidstaat. De voorzitter van het selectiecomité informeerde hem in februari 2003 dat na een vergelijkend onderzoek van de merites van de kandidaten, hij niet bij de beste zes kandidaten hoorde die voor een gesprek waren uitgenodigd. Klager diende per aangetekende brief van 19 februari 2003 een klacht in tegen de afwijzing van zijn sollicitatie en verzocht alsnog voor de vacature in aanmerking te worden genomen. Klager ontving op deze klacht geen enkele reactie. Klager vermoedde dat zijn benoeming op weerstand van een bepaalde politieke partij was gestuit.

In september 2004 diende klager daarom bij de Ombudsman een klacht in, waarin hij stelde dat i) er politieke partijen betrokken waren geweest bij de benoeming van het hoofd van het Voorlichtingsbureau en dat een dergelijke betrokkenheid strijdig is met het Statuut van de ambtenaren, en dat ii) het Parlement had verzuimd te reageren op zijn aangetekende brief van 19 februari 2003.

Het Parlement stelde dat er een onafhankelijk selectiecomité was ingesteld en dat de selectiecriteria die het comité had aangenomen en die op analoge wijze op alle sollicitanten waren toegepast, waren ontleend aan het gedetailleerde profiel in de aankondiging van aanwerving. In zijn reactie op het antwoord van het Parlement stelde klager dat bepaalde leden van het Europees Parlement zich hadden gemengd in de sollicitatieprocedure en de identiteit van de kandidaten leken te kennen en hun sollicitatiebrieven en cv's hadden ingezien.

De Ombudsman voerde vervolgens drie series onderzoeken uit, waarbij hij het Parlement onder andere verzocht uit te leggen welke maatregelen het had genomen om de onpartijdigheid van de



sollicitatieprocedure te waarborgen, evenals de anonimiteit van de kandidaten en hun sollicitaties tegenover anderen dan de leden van het selectiecomité. De Ombudsman verzocht het Parlement eveneens te reageren op de bewering van klager dat bepaalde niet bij name genoemde leden van het Parlement rechtstreeks contact hadden gezocht met de secretaris-generaal van het Parlement om de selectieprocedure te beïnvloeden. In zijn antwoorden verklaarde het Parlement dat het selectiecomité de vertrouwelijkheid van de procedure had gerespecteerd en dat er geen enkel bewijs was dat de leden van het bewuste selectiecomité informatie over de kandidaten aan de buitenwereld zouden hebben doorgegeven. Ook de voorzitter van het Parlement bevestigde dat hij kon garanderen dat er geen sprake was geweest van inmenging door de secretaris-generaal in het werk van het selectiecomité of van pogingen om de secretaris-generaal te beïnvloeden.

In zijn besluit wees de Ombudsman er in de eerste plaats op dat aantijgingen tegen individuele leden van het Europees Parlement buiten de bevoegdheid van de Ombudsman vallen omdat deze geen betrekking hebben op het optreden van de communautaire instellingen en organen. De Ombudsman constateerde dat de eerste aantijging van klager inhield dat functionarissen van het Parlement die betrokken waren bij de selectieprocedure zich zouden hebben laten beïnvloeden door leden van het Parlement. Met betrekking hiertoe merkte de Ombudsman op dat klager geen enkel bewijs had overgelegd dat de aantijging ondersteunde en dat tijdens het nadere onderzoek geen enkel concreet bewijs naar voren was gekomen dat de vermoedens van klager kon bevestigen. De Ombudsman nam ook nota van de duidelijke verklaringen van het Parlement dat er geen enkele sprake was geweest van inmenging in de selectieprocedure. Met betrekking tot het speciale verzoek van klager om de medewerker van de Europarlementariër als getuige te horen, wees de Ombudsman erop dat hij op grond van het Statuut niet bevoegd was om leden van het Parlement of hun medewerkers als getuige te horen en dat, gegeven de duidelijke verklaringen van het Parlement, waaraan geloof moest worden gehecht, het niet passend was om de betrokken personen op vrijwillige basis als getuige te horen. Op basis van deze overwegingen concludeerde de Ombudsman dat niet was aangetoond dat de selectieprocedure voor de functie van hoofd van het Voorlichtingsbureau van het Parlement was blootgesteld aan invloed of inmenging van buitenaf. Er kon daarom ook geen wanbeheer worden geconstateerd.

De Ombudsman maakte echter wel een kritische opmerking over de tweede aantijging van verzuim om te reageren op de aangetekende brief van 19 februari 2003 van klager. Het Parlement heeft deze brief pas op 12 oktober 2005 beantwoord, dat wil zeggen meer dan tweeënhalf jaar later en een jaar nadat de Ombudsman het Parlement op zijn verzuim had gewezen.



## Europese Commissie

### Onerlijke opname van bedrijf in systeem voor vroegtijdige waarschuwing

*Samenvatting van het besluit inzake klacht 2468/2004/OV (Vertrouwelijk) tegen de Europese Commissie*

De klager, een bedrijf, was betrokken bij een aantal door de Commissie gefinancierde projecten. In een commercieel geschil verkreeg een van de toeleveranciers bij een Luxemburgse rechtbank een beslagleggingsbevel tegen het bedrijf. Toen de Commissie van dit bevel op de hoogte werd gesteld, blokkeerde zij alle betalingen aan de klager en nam zij deze op in haar zogenoemde systeem voor vroegtijdige waarschuwing (Early Warning System, EWS). Het EWS waarschuwt de Commissie voor gevallen waarin een begunstigde of potentieel begunstigde (ernstige) administratieve fouten of zelfs fraude heeft begaan of als daar een vermoeden toe bestaat. Toen de Commissie werd medegedeeld dat het beslagleggingsbevel beperkt was tot 50 000 EUR, besloot zij deze geldsom in te houden op de bedragen die zij de klager verschuldigd was. De klager bleef echter in het EWS totdat het beslagleggingsbevel bijna een jaar later werd opgeheven.



In zijn klacht aan de Ombudsman beweerde de klager dat het besluit van de Commissie om (i) de geldsom van 50 000 EUR in te houden en (ii) de klager in het EWS op te nemen, oneerlijk, onrechtmatig en ongegrond was en een inbreuk vormde op de Europese Code van goed administratief gedrag. Ook stelde de klager dat de Commissie een verklarend schrijven moest rondsturen naar alle Commissiediensten om zijn reputatie te zuiveren. Volgens de klager had zijn opname in het EWS ernstige problemen opgeleverd bij de gunning van nieuwe contracten door de Commissie, betalingen aanzienlijk vertraagd en zijn reputatie onherstelbare schade toegebracht.

In haar advies voerde de Commissie aan dat het blokkeren van 50 000 EUR volkomen gerechtvaardigd was en dat de opname in het EWS in overeenstemming met haar interne voorschriften had plaatsgevonden.

De Ombudsman verrichtte nader onderzoek en boog zich over de relevante documenten. Wat betreft het besluit van de Commissie tot inhouding van de som van 50 000 EUR van de klager, kwam de Ombudsman tot de conclusie dat er geen sprake was van wanbeheer, omdat de Commissie in overeenstemming met de wetgeving bleek te hebben gehandeld.

De Ombudsman merkte op dat de Commissie de klager op de EWS-lijst had gelaten, zelfs nadat haar was medegedeeld dat het beslagleggingsbevel tot 50 000 EUR was beperkt en nadat zij het genoemde bedrag had geblokkeerd. De Ombudsman achtte de door de klager genoemde negatieve gevolgen van de opname geloofwaardig. In dit verband was de Ombudsman van oordeel dat de handhaving van de klager in het EWS oneerlijk was en een geval van wanbeleid vormde. De Ombudsman achtte het daarom onnodig om de andere beweringen te onderzoeken.

De Ombudsman nam contact op met de klager om de mogelijkheid tot een minnelijke schikking te verkennen. De klager gaf er echter de voorkeur aan het uiteindelijke besluit van de Ombudsman te ontvangen. De Ombudsman sloot daarom de zaak af met een kritische opmerking.

### **Namen kandidaten voor post van hoofd vertegenwoordiging in Malta gelekt naar pers**

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 452/2005/BU tegen de Europese Commissie*

Een kandidaat voor de post van hoofd van de vertegenwoordiging van de Commissie in Malta heeft een klacht tegen de Commissie ingediend in verband met het onthullen van de namen van kandidaten voor bedoelde post aan enkele plaatselijke kranten en het verschijnen van die namen in drie artikelen. In de drie krantenartikelen kwamen respectievelijk de namen voor van enkele kandidaten voor de post, van negen kandidaten die waren uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek, en van drie vrouwelijke kandidaten die waren geselecteerd voor de post. De klager was van mening dat de drie gevallen van het lekken van namen van kandidaten naar de pers in strijd waren met het vertrouwensbeginsel en met Verordening (EG) nr. 45/2001 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens<sup>14</sup>.

In haar standpunt over de klacht heeft de Commissie de Ombudsman ervan op de hoogte gebracht dat de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS) een onderzoek had ingesteld naar het eerste lek. Op verzoek van de Ombudsman heeft de EDPS de Ombudsman in kennis gesteld van het resultaat van zijn onderzoek. In zijn besluit verwees de Ombudsman naar het memorandum van overeenstemming tussen de Europese Ombudsman en de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming van 30 november 2006 waarin als volgt is bepaald: „Geen van beide instanties opent een onderzoek indien de andere instantie zich bezighoudt, of heeft beziggehouden, met wat in wezen dezelfde klacht is, tenzij de indiener van de klacht met belangrijk nieuw bewijsmateriaal komt in een zaak waarin de andere instantie het onderzoek reeds

<sup>14</sup>

Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, PB 2001 L 8, blz. 1.



heeft afgerond.” De Ombudsman was derhalve van mening dat het niet gepast zou zijn om zijn onderzoek voort te zetten voor zover dit onderzoek verband hield met het eerste lek.

De Ombudsman heeft de Commissie evenwel verzocht hem informatie te doen toekomen over de uitkomst van haar eigen interne onderzoek naar de gegevens die in het tweede en derde krantenartikel werden vermeld, alsmede lijsten van haar personeelsleden en/of derden die met haar toestemming toegang hadden tot de persoonsgegevens die in de drie krantenartikelen waren opgenomen.

In antwoord op dit verzoek heeft de Commissie verklaard dat er geen objectief bewijs was aangetroffen waarmee zij de bron van de gelekte gegevens kon vaststellen. Zij verklaarde verder dat er geen uitputtende lijst kon worden opgesteld van personen die toegang hadden tot de informatie waarop de krantenartikelen waren gebaseerd vanwege (i) het grote aantal ontvangers van het dossier met de sollicitaties naar de post, (ii) de talrijke betrokken secretariaten en personeelsleden, en (iii) het mogelijke aantal mensen dat toegang had tot de desbetreffende elektronische gegevens.

In zijn besluit concludeerde de Ombudsman dat het feit dat de Commissie de vertrouwelijke persoonsgegevens had verstrekt aan een „groot aantal ontvangers” en „talrijke betrokken secretariaten en personeelsleden”, waardoor het vervolgens onmogelijk was om lijsten op te stellen van mensen die toegang hadden tot die persoonsgegevens, redelijkerwijs de kans kan hebben vergroot dat de persoonsgegevens terecht zijn gekomen bij ontvangers die daarvoor geen toestemming hadden. De Ombudsman heeft derhalve een kritische opmerking gemaakt met de strekking dat een dergelijke situatie niet verenigbaar was met de verplichtingen van de Commissie uit hoofde van Verordening (EG) nr. 45/2001 en dat er in dit geval sprake was van wanbeheer.

### **Vermeende ongerechtvaardigde geheimhouding in GLB-databank**

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 1693/2005/PB tegen de Europese Commissie*

Om te kunnen zien wie de begunstigden zijn van de EU-landbouwsubsidies, verzocht klager de Commissie om de financiële verslagen die de lidstaten in verband met het gemeenschappelijk landbouwbeleid jaarlijks op grond van Verordening (EG) nr. 2390/1999 aan de Commissie toesturen, vrij toegankelijk te maken.

De Commissie stelde dat de door de lidstaten verstrekte financiële informatie volgens Verordening (EG) nr. 2390/1999 vertrouwelijk was. Zij verklaarde tevens dat de verslagen niet meer als afzonderlijke documenten beschikbaar waren aangezien hun inhoud in een zeer grote databank was geladen (Verordening (EG) nr. 1049/2001<sup>15</sup> voorziet in de vrije toegang tot „documenten”, niet die tot informatie).

In een voorstel voor een minnelijke schikking stelde de Ombudsman de Commissie voor om de informatie uit het oogpunt van behoorlijk bestuur aan klager ter beschikking te stellen. Dit voorstel werd verworpen.

In zijn besluit tot afsluiting van de zaak stelde de Ombudsman dat de Commissie had verzuimd goede redenen te geven voor het feit dat zij zich volledig achter de vertrouwelijkheidsbepaling in Verordening (EG) nr. 2390/1999 verschuilde. De Commissie had slechts in algemene zin verwezen naar de beschermde belangen en had geen afdoende uitleg gegeven aangaande de toepasbaarheid van een relevante uitzondering. De Ombudsman merkte in dit verband op dat het nieuwe Financieel Reglement<sup>16</sup> en een recente politieke overeenkomst van de Raad inzake een nieuwe

<sup>15</sup>

Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, PB 2001 L 145, blz. 43.

<sup>16</sup>

Artikel 53 ter, lid 2, sub d, van het gewijzigde Financieel Reglement.



verordening die lidstaten ertoe verplicht bekend te maken wie in aanmerking zijn gekomen voor subsidie<sup>17</sup>, de argumenten van de Commissie met betrekking tot vertrouwelijkheid ondergroeven.

Met betrekking tot het feit dat de verslagen niet meer als „documenten” bestonden, gaf de Commissie toe dat het lastig is om de zeer grote hoeveelheden informatie in openbare databanken algemeen toegankelijk te maken voor het publiek. De uitvoer van „routinehandelingen” werd daarom behandeld als „documenten”. De in dit geval door klager opgevraagde informatie kon echter niet middels een „routinehandeling” worden verkregen; daarvoor zou complex herprogrammeerwerk in de databank nodig zijn geweest.

De Ombudsman concludeerde dat de algemene houding van de Commissie met betrekking tot de publieke toegankelijkheid van informatie in databanken onbevredigend was. Niettemin zag de Ombudsman ervan af om verder op deze zaak in te gaan. Hij wees er met name op dat dit een ingewikkelde nieuwe juridische kwestie opwierp, die de communautaire wetgever kon onderzoeken in het kader van de herziening van Verordening (EG) nr. 1049/2001. De Ombudsman sloot de zaak daarom met een kritische opmerking. De Ombudsman stelde echter ook dat hij overwoog de leden van het Europees netwerk van ombudsmannen te raadplegen om te zien welke antwoorden in vergelijkbare gevallen waren gegeven op nationaal niveau en welke de beste praktijken ter zake zijn. De uitkomsten van een dergelijke raadpleging zouden ter beschikking worden gesteld aan de Commissie en gepubliceerd op de website van de Ombudsman.

### **Weigering om toegang te geven tot een intern adviesdocument**

#### *Samenvatting van een besluit inzake klacht 1844/2005/GG tegen de Europese Commissie*

Een Duitse journalist vroeg de Commissie om toegang tot een document dat haar diensten in 1995 hadden opgesteld ter voorbereiding van een besluit over een mogelijke inbreukprocedure tegen Griekenland in verband met de bouw van een nieuwe luchthaven in Spata. De Commissie wees het verzoek af met het argument dat het openbaar maken van het document het besluitvormingsproces binnen de Commissie ernstig zou ondermijnen. De journalist was van mening dat het openbaar maken van het document dat effect nauwelijks kon hebben, aangezien het bijna tien jaar oud was. Bovendien stelde hij dat er met de financiering door de EU van het project in kwestie een substantieel publiek belang was gemoeid en dat er in belangrijke dagbladen artikelen over mogelijke onregelmatigheden met betrekking tot het project waren verschenen.

De Commissie verklaarde dat het document beoordelingen en adviezen van haar diensten bevatte en een afspiegeling was van het interne debat tussen de diensten. De Commissie verwees naar richtsnoeren volgens welke documenten die betrekking hebben op inbreukprocedures normaalgesproken worden vrijgegeven nadat de zaak is gesloten. Uitzonderingen op die regel werden met terughoudendheid toegepast. De Commissie was echter van mening dat het openbaar maken van het document in kwestie ernstige gevolgen zou hebben voor haar vermogen om haar bevoegdheden met betrekking tot inbreukprocedures doelmatig uit te oefenen.

Na een grondige beoordeling stelde de Ombudsman een ontwerpaanbeveling aan de Commissie op waarin hij de Commissie verzocht toegang te geven tot het document. Naar zijn mening was de interpretatie van de Commissie van de bedoelde uitzondering op de regel aangaande de toegankelijkheid van documenten voor het publiek dermate algemeen dat deze de uitzondering haar betekenis ontnam.

In haar gedetailleerde antwoord hield de Commissie vol dat er geen toegang kon worden verleend. Ze voegde daaraan toe dat dit standpunt uitsluitend was gebaseerd op de gevoeligheid van de

<sup>17</sup>

Zie de persmededeling van de Raad Landbouw en Visserij, 22-23 oktober 2007 (beschikbaar op: <http://register.consilium.europa.eu/pdf/nl/07/st13/st13683.nl07.pdf>).



informatie die het document bevatte. In delicate kwesties als die van de luchthaven van Spata was het essentieel dat de Commissie vrijelijk adviezen kon ontvangen van haar diensten en de vrijheid had om hun aanbevelingen al dan niet op te volgen. Volgens de Commissie zou het openbaar maken van het document leiden tot heropening van de discussies en twijfel zaaien over de rechtsgeldigheid van haar besluit.

In zijn opmerkingen beklemtoonde klager dat als het document zo „explosief” van aard was dat uitsluiting ervan twijfel zou kunnen zaaien over de rechtsgeldigheid van het besluit van de Commissie, het belang van het openbaar maken zwaarder woog dan enig ander belang.

De Ombudsman merkte op dat de Commissie in haar gedetailleerde antwoord slechts had uitgelegd waarom ze de toegang tot het specifieke document in kwestie had geweigerd, terwijl ze bij de behandeling van het verzoek van klager en in haar antwoord alleen had gewezen op de bescherming van haar besluitvormingsproces in het algemeen. Om die reden was de Ombudsman van mening dat de Commissie verzuimd had de klacht van klager naar behoren te behandelen.

Wat betreft de inhoud van het document, aanvaardde de Ombudsman het aanbod van de Commissie om het document te inspecteren. Na zijn inspectie verklaarde hij dat hij er niet van overtuigd was dat het openbaar maken van het document de negatieve gevolgen zou hebben waarop de Commissie zich had beroepen.

De Ombudsman sloot de zaak met een kritische opmerking.

### **Onbillijke contractvoorwaarden**

#### *Samenvatting van een besluit inzake klacht 3008/2005/OV tegen de Europese Commissie*

De vier klagers waren als internationale, op contractbasis aangeworven civiele personeelsleden werkzaam bij de politiemissie van de Europese Unie „Proxima” in Skopje in de Voormalige Joegoslavische Republiek Macedonië (FYROM). Toen hun „Proxima I”-contracten afliepen, werden zij verzocht de „Proxima II”-contracten te tekenen, die de volgende dag zouden ingaan. Klagers merkten in de nieuwe contracten aanzienlijke verschillen op met betrekking tot salaris, sociale premies, tegemoetkomingen in de verhuiskosten en loonschaal. Aangezien zij anders daags daarop zonder werk zouden zitten, tekenden zij de contracten.

In de klacht die zij bij de Ombudsman indienden, voerden klagers aan dat zij te laat waren geïnformeerd over de voorwaarden van hun nieuwe contracten en dat zij die onder druk moesten tekenen. Tevens eisten klagers in hoofdzaak dat zij met betrekking tot salaris, sociale premies, tegemoetkomingen in de verhuiskosten en loonschaal dezelfde voorwaarden moesten blijven genieten als voorheen.

De Commissie ontkende dat er druk op klagers was uitgeoefend. Wat de eisen van klagers betreft stelde de Commissie dat zij door het ondertekenen van de nieuwe contracten, die geen verlenging van de eerdere contracten inhielden, akkoord waren gegaan met de daarin vervatte voorwaarden.

De Ombudsman was van mening dat de Commissie had verzuimd klagers tijdig te informeren over hun nieuwe arbeidsvoorwaarden en dat dit een geval van wanbeheer was. Op zich betekende dit verzuim echter nog niet dat klagers onder druk waren gezet.

Ten aanzien van de eisen van klagers was er volgens de Ombudsman geen sprake van wanbeheer, daar een mededeling van de Commissie van augustus 2004 een rechtsgrond verschafte op basis waarvan Proxima II-contracten andere voorwaarden konden bevatten dan Proxima I-contracten.

Met betrekking tot de eis van klagers inzake de sociale premies oordeelde de Ombudsman dat er nog eens extra vertraging was opgetreden voor wat betreft het informeren van klagers over hun socialezekerheidsrechten en dat zij als gevolg daarvan onnodig premies waren blijven betalen voor hun particuliere verzekeringen. Het bureau van de Ombudsman nam in juni 2007 contact op met



klagers om een minnelijke schikking voor dit aspect van de zaak voor te stellen. Klagers gaven evenwel te kennen geen gebruik te willen maken van die mogelijkheid. Daarom sloot de Ombudsman de zaak. Het daartoe strekkende besluit bevatte twee kritische opmerkingen over het vastgestelde wanbeheer.

### **Weigering om inzage te geven in correspondentie tussen de Commissie en Denemarken**

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 3193/2005/TN tegen de Europese Commissie*

Een Deens parlamentslid verzocht om inzage in bepaalde correspondentie tussen de Commissie en de Deense autoriteiten. De Commissie gaf geen gehoor aan het verzoek op grond van het argument dat openbaarmaking van de betreffende documenten zou leiden tot ondermijning van de bescherming van het doel van onderzoeken (artikel 4, lid 2, derde streepje, van Verordening (EG) nr. 1049/2001<sup>18</sup>), alsmede tot ernstige ondermijning van het besluitvormingsproces van de instelling, omdat de documenten betrekking hadden op een aangelegenheid waarover de instelling nog geen besluit had genomen (artikel 4, lid 3, eerste alinea, van de Verordening).

In de loop van het onderzoek van de Ombudsman bood de Commissie uiteindelijk inzage in de betreffende documenten. Aangezien de Commissie echter haar eerdere weigering leek te verdedigen, was de Ombudsman van mening dat het nuttig was om te bekijken of de Commissie in haar recht stond bij de weigering van het oorspronkelijke verzoek tot inzage van klager.

De Commissie stelde dat de briefwisseling deel uitmaakte van het proces waarmee zij de naleving van het Gemeenschapsrecht controleerde, mogelijk leidend tot de instelling van een inbreukprocedure tegen Denemarken uit hoofde van het Euratom-Verdrag. De Commissie onderstreepte de politieke gevoeligheid van de kwestie en merkte op dat openbaarmaking van de brieven voorbarig zou zijn geweest.

De Ombudsman vroeg de Commissie inzicht te geven in, onder andere, het type onderzoek waar de betreffende brieven mee te maken hadden, ter rechtvaardiging van de toepassing van artikel 4, lid 2, derde streepje, van de Verordening.

De Commissie antwoordde dat de hoofdvraag was of de Deense autoriteiten haar op de hoogte zouden moeten brengen van de resultaten van de controle op de omgevingsradioactiviteit in Groenland, zodat zij zou kunnen bepalen of correctieve maatregelen nodig zijn. De Commissie merkte op dat zij oorspronkelijk deze informatie had opgevraagd uitgaande van de veronderstelling dat het Euratom-Verdrag ook op Groenland van toepassing was, maar later had erkend dat dit niet het geval is. De Commissie voerde aan dat het ten tijde van het verzoek van klager om inzage nog onduidelijk was of zij haar pogingen om de informatie op vrijwillige basis van Denemarken te verkrijgen zou voortzetten.

De Ombudsman wees erop dat de Commissie in haar afhandeling van het verzoek om inzage had gesteld dat de controle mogelijk kon resulteren in een inbreukprocedure uit hoofde van het Euratom-Verdrag, ook al had de Commissie op het moment dat het verzoek werd gedaan al ingezien dat het Euratom-Verdrag niet van toepassing is op Groenland. De Ombudsman merkte op dat de Commissie niet had uitgelegd tot welk (ander) soort onderzoek zij wel bevoegd zou zijn geweest. De Ombudsman concludeerde derhalve dat de oorspronkelijke weigering van de Commissie inzage in de brieven te geven niet was gebaseerd op geldige en afdoende redenen.

<sup>18</sup>

Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, PB 2001 L 145, blz. 43.

**Vermeende oneerlijke behandeling in een aanbestedingsprocedure**

*Samenvatting van een besluit inzake klacht 3693/2005/ID (Vertrouwelijk) tegen de Europese Commissie*

Deze klacht had betrekking op de afwijzing van de biedingen van klager op grond van een bepaling in de kennisgeving van een aanbesteding, waarin werd gesteld dat een natuurlijke persoon of rechtspersoon (met inbegrip van rechtspersonen binnen dezelfde rechtscombinatie) niet meer dan (...) zes inschrijvingen op alle kavels kan indienen, ongeacht de vorm van de deelneming (...). Klager, een Europees economisch samenwerkingsverband (EESV) als bedoeld in Verordening 2137/85<sup>19</sup>, stelde dat de Commissie ten onrechte X, een lid van dit EESV, van inschrijving op zeven kavels had beschuldigd.

De Ombudsman merkte in de eerste plaats op dat het niet zijn rol was om de toelaatbaarheid van inschrijvingen op aanbestedingen te beoordelen en zijn oordeel over de vraag of een inschrijving op een aanbesteding aan de van toepassing zijnde toelaatbaarheids- of ontvankelijkheidscriteria voldoet in de plaats te stellen van dat van de betrokken instelling. Dienovereenkomstig stelde hij een onderzoek in naar de vraag of de Commissie geldige en adequate gronden had aangevoerd voor haar betwiste besluit.

De Ombudsman merkte verder op dat op grond van het beginsel van gelijke behandeling van inschrijvers en de verplichting van transparantie in aanbestedingsprocedures, de toelaatbaarheids- en toewijzingscriteria die in de kennisgeving van de aanbesteding (of een vergelijkbaar document) worden vermeld op zodanige wijze moeten worden geformuleerd dat alle redelijk goed geïnformeerde en op normale wijze zorgvuldig te werk gaande inschrijvers deze op dezelfde manier interpreteren. Daarnaast moeten bovenstaande criteria bij de beoordeling van de aanbesteding objectief en uniform worden toegepast op alle inschrijvers. Van bijzonder belang is in dit verband de informatie die door de contracterende autoriteit publiekelijk aan potentiële inschrijvers kenbaar wordt gemaakt met betrekking tot de interpretatie en toepassing van de toelaatbaarheids- of toewijzingscriteria, of van de regels van de Gemeenschapswetgeving waarvan redelijkerwijs mag worden verwacht dat ze betrekking hebben op deze criteria. Deze informatie zal zeer waarschijnlijk van invloed zijn op de voorbereiding en de formulering van de biedingen en is van substantiële betekenis voor het Gemeenschapsbelang dat erin is gelegen dat potentiële bidders de kans krijgen om op gelijke voet te concurreren. Wanneer de contracterende autoriteit de ingediende biedingen bestudeert, moet er derhalve de nodige aandacht worden besteed aan de inhoud van die informatie, althans voor zover de accuratesse of de juistheid ervan niet wordt betwist door een (potentiële) bidder of niet duidelijk in strijd is met de bepalingen van de kennisgeving van de aanbesteding (of een vergelijkbaar document) of van de Gemeenschapswetgeving.

In het onderhavige geval concludeerde de Ombudsman dat de Commissie verzuimd had om aan het hierboven genoemde vereiste te voldoen. De Ombudsman oordeelde eveneens dat de Commissie had verzuimd om een adequate onderbouwing te geven voor het betwiste besluit, gelet op bepaalde passages in haar mededeling over deelneming van Europese economische samenwerkingsverbanden aan overheidsopdrachten en aan met openbare middelen gefinancierde programma's, waarop klager zich, althans in beginsel, rechtmatig kon baseren bij de voorbereiding van zijn bieding. Overwegende dat de desbetreffende contracten waren toegekend, ondertekend en ten uitvoer gelegd en dat het betwiste besluit betrekking had op de selectiefase van de aanbestedingsprocedure, concludeerde de Ombudsman dat toewijzing van de eis van klager dat het betwiste besluit diende te worden ingetrokken en de aanvragen weer in behandeling moesten worden genomen, niet gerechtvaardigd was. Gelet op het feit dat klager verder geen andere eisen had ingediend, sloot de Ombudsman de zaak met een kritische opmerking.

<sup>19</sup>

Verordening (EEG) nr. 2137/85 van de Raad van 25 juli 1985 tot instelling van Europese economische samenwerkingsverbanden (EESV), PB 1985 L 199, blz. 1.



## Vermijdbare vertraging in de behandeling van klachten over schending van het Gemeenschapsrecht

### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 962/2006/OV tegen de Europese Commissie*

In november 2002 en maart 2003 dienden verscheidene Nederlandse inwoners van de gemeente Bellingwolde bij de Europese Commissie klachten in wegens schending van het Gemeenschapsrecht. Zij claimden dat de Duitse autoriteiten Richtlijn 85/337/EG<sup>20</sup> hadden geschonden door een vergunning te verlenen voor de bouw van een windenergiepark in de Duitse gemeente Rhede, dichtbij de Nederlandse grens. De vermeende schendingen betroffen de negatieve gevolgen van het project voor de omgeving en het ontbreken van een milieueffectbeoordeling. De Commissie beloofde diverse malen een beslissing te nemen met betrekking tot de klachten. In april 2006 hadden de klagers echter nog steeds niets van de Commissie gehoord. Een van de klagers richtte zich daarom namens de hele groep tot de Ombudsman met de bewering dat sprake was van vermijdbare vertraging door de Commissie.

De Commissie verklaarde binnen een jaar na ontvangst van de klachten een inbreukprocedure te hebben gestart tegen Duitsland, in overeenstemming met de Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Europese Ombudsman betreffende betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het Gemeenschapsrecht<sup>21</sup>. De zaak werd vervolgens vlot afgehandeld tot aan het moment in juni 2004 waarop de reactie van de Duitse autoriteiten op het met redenen omklede standpunt van de Commissie werd ontvangen. Een definitief besluit werd niet voor juni 2006 genomen vanwege uitgebreide discussie binnen de Commissie en de juridische moeilijkheidsgraad van de kwestie.

De Ombudsman concludeerde dat tot aan het moment op 1 april 2004 waarop het met redenen omklede standpunt van de Commissie aan de Duitse autoriteiten werd gestuurd, er geen sprake bleek te zijn van vermijdbare vertraging door de Commissie. De Ombudsman merkte echter op dat het besluit van de Commissie om de zaak te sluiten pas was genomen op 28 juni 2006, m.a.w. bijna twee jaar nadat het antwoord van de Duitse autoriteiten op het met redenen omklede standpunt was ontvangen. De Ombudsman stelde in dit verband dat de discretionaire bevoegdheden van de Commissie bij het afhandelen van klachten over inbreuken op het Gemeenschapsrecht niet betekent dat het algemene beginsel dat beslissingen binnen een redelijke termijn dienen te worden genomen, niet meer van toepassing zou zijn. De Ombudsman merkte op dat de Commissie slechts naar de eigen interne beraadslagingen had verwezen. Hij kwam tot de conclusie dat wegens het ontbreken van een specifieke verklaring ter rechtvaardiging van de vertraging de Commissie had nagelaten binnen een redelijke termijn de klachten te behandelen en sloot de zaak daarom met een kritische opmerking.

## Verzuim van de Commissie op correcte wijze onderzoek te doen naar een klacht over de vermeende foutieve omzetting van de richtlijn verzekeringsbemiddeling

### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 3543/2006/FOR tegen de Europese Commissie*

De Ombudsman ontving een klacht tegen de Commissie van een Ierse burger waarin werd gesteld dat de Commissie had verzuimd op correcte wijze onderzoek te doen naar de vermeende foutieve omzetting van Richtlijn 2002/92/EG (the „richtlijn verzekeringsbemiddeling”) in Iers recht. Volgens klager moesten aanbieders van verzekeringen zich in Ierland houden aan wetgeving die was bedoeld voor de verkoop van investeringsproducten. Bovendien zouden banken die ook optraden als verzekeringsbemiddelaars, ten onrechte niet vallen onder de regels voor verzekeringsbemiddeling.

<sup>20</sup>

Richtlijn 85/337/EEG van de Raad van 27 juni 1985 betreffende de milieueffectbeoordeling van bepaalde openbare en particuliere projecten, PB 1985 L 175, blz. 40.

<sup>21</sup>

COM (2002) 141 definitief, PB 2002 C 44, blz. 5.



In haar standpunt stelde de Commissie dat de richtlijn verzekeringsbemiddeling was aangenomen volgens het beginsel van „minimale harmonisatie”. De lidstaten konden dus zelf de details regelen. De lidstaten, en niet de Commissie, waren derhalve verantwoordelijk voor iedere vorm van zogenaamde *gold-plating*. De Commissie vermeldde ook dat de Ierse autoriteiten haar hadden meegedeeld dat ze bezig zijn met een herziening van de Ierse wetgeving met het oog op onderhavige kwestie. Volgens de informatie die de Commissie ontving van het Ierse ministerie van Financiën, zullen banken die bij verzekeringsproducten bemiddelen ook binnen de werkingssfeer van de herziene regels vallen. De Commissie stelde tevens dat de herziene regels daarenboven ook een oplossing zouden moeten bieden voor het probleem van een mogelijke overregulering van bemiddelaars in Ierland.

In zijn besluit merkte de Ombudsman ten eerste op dat de Commissie had verzuimd om de eerste correspondentie van klager als een „klacht” aan te merken. Vanwege deze procedurele fout maakte de Ombudsman een kritische opmerking.

De Ombudsman merkte ook op dat zowel klager als de Commissie, evenals de Ierse autoriteiten, nu van mening waren dat bepaalde aspecten van de wetgeving waarmee de richtlijn verzekeringsbemiddeling in Iers recht is omgezet, niet voldoen aan de richtlijn verzekeringsbemiddeling. Klager en de Commissie zijn het er nu over eens dat Ierland banken ten onrechte heeft uitgesloten van de regels voor verzekeringsbemiddeling.

De Ombudsman merkte op dat de Ierse autoriteiten de Commissie hebben toegezegd de in de Ierse wetgeving vaststelde fouten te zullen herstellen. De Ombudsman was van mening dat de Commissie moet nagaan of Ierland inderdaad de wetgeving heeft aangenomen die het beloofd heeft aan te nemen om die fouten te herstellen die klager in de Ierse wetgeving heeft aangetroffen en waarvan de Commissie het bestaan heeft bevestigd. Als de Commissie zou verzuimen dit te doen, zou dit wanbeheer zijn. Verder stelde de Ombudsman dat de Commissie uiterlijk op 26 januari 2008 zou moeten besluiten Ierland een aanmaning te sturen of de zaak te sluiten, met vermelding van de redenen.

### **Toegang van het publiek tot documenten: ontoereikende redenen voor verlenging van termijn en vertraging bij registratie van verzoeken**

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 3697/2006/PB tegen de Europese Commissie*

De klager had in het kader van Verordening (EG) nr. 1049/2001<sup>22</sup> verzocht om toegang tot documenten die bij de Europese Groep van regelgevende instanties berusten. De Commissie had dit verzoek in behandeling genomen.

De klager vroeg om een verklaring voor de schijnbaar aanzienlijke vertraging bij de registratie van zijn verzoek. Volgens Verordening (EG) nr. 1049/2001 gaat de termijn voor het beantwoorden van een verzoek om toegang in op de datum van registratie. De Ombudsman stelde vast dat de klager hier geen specifiek punt van leek te willen maken. Hij maakte echter wel een aanvullende opmerking waarin hij verklaarde dat uit de wettelijke verplichting om verzoeken onmiddellijk te behandelen zijns inziens volgt dat de Commissie haar administratieve diensten zodanig dient te organiseren dat registratie normaal gesproken uiterlijk op de eerste werkdag na ontvangst van het verzoek plaatsvindt.

Bovendien had de klager de Commissie van wanbeleid beschuldigd naar aanleiding van haar verlenging van de termijn voor het beantwoorden van zijn verzoek. Op dit punt stelde de Ombudsman wanbeleid vast en maakte hij een kritische opmerking over de vertraging en een tweede kritische opmerking over het niveau van de redenen die de Commissie voor haar optreden had gegeven.

<sup>22</sup>

Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, PB 2001 L 145, blz. 43.



Wat de tweede kritische opmerking betreft, merkte de Ombudsman op dat de instellingen in het kader van Verordening (EG) nr. 1049/2001 verplicht zijn tot een „nauwkeurige vermelding van de redenen” voor verlenging van de termijn voor het beantwoorden van een confirmatief verzoek. Wanneer deze vermelding van de redenen voldoende „nauwkeurig” is, verschilt van geval tot geval. Om aan voornoemde verplichting te voldoen kan evenwel niet worden volstaan met een verwijzing in algemene termen naar de noodzaak om andere Commissiediensten te raadplegen (zoals in dit geval), aangezien hiermee niet voldoende informatie wordt verschaft om te kunnen nagaan of de verlenging redelijkerwijs gerechtvaardigd is. Dergelijke informatie zou, in het bijzonder, kunnen bestaan uit uitleg waarom de raadpleging van andere specifieke Commissiediensten noodzakelijk is en waarom deze interne raadpleging niet eerder kon worden afgerond. In onderhavig geval beperkte de Commissie zich tot de volgende rechtvaardiging voor de verlenging van de termijn: „voor de behandeling van uw verzoek moeten wij andere Commissiediensten raadplegen”. Een dergelijke verklaring volstaat niet als „nauwkeurige vermelding van de redenen” in de zin van Verordening (EG) nr. 1049/2001. De Commissie verzuimde daarmee aan de desbetreffende wettelijke verplichting te voldoen. Haar verzuim vormde dan ook een geval van wanbeleid.

### **Verzuim om Mededeling betreffende betrekkingen met de klager toe te passen**

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 446/2007/WP tegen de Europese Commissie*

Een Duitse advocaat stelde dat de Commissie niet naar behoren was omgegaan met een brief waarin hij vroeg om een inbreukprocedure tegen Duitsland in te leiden. Volgens hem schond Duitsland het Gemeenschapsrecht omdat het bijna onmogelijk was om voormalige of zittende leden van de Duitse regering te vervolgen voor criminele vergrijpen. De Commissie had geantwoord dat zij niet bevoegd was om op dit gebied in te grijpen.

In zijn brief aan de Commissie waarmee het onderzoek werd gestart, wees de Ombudsman erop dat de „Mededeling van de Commissie betreffende betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het Gemeenschapsrecht”<sup>23</sup> in dit geval van toepassing kon worden geacht. In deze Mededeling stelt de Commissie de normen vast voor contact met klagers die van mening zijn dat bepaalde maatregelen of praktijken in een lidstaat een inbreuk vormen op het Gemeenschapsrecht.

In haar reactie betoogde de Commissie dat de Mededeling niet van toepassing was omdat de klacht van klager geen betrekking had op een gebied waarop zij inbreukprocedures kon voeren, maar viel onder politieke en justitiële samenwerking in strafzaken (titel VI van het EU-Verdrag).

De Ombudsman merkte op dat klager zijn brief duidelijk had bedoeld als klacht over een inbreuk. Hij wees erop dat in de tweede alinea van punt 3 van de Mededeling een volledige lijst wordt gegeven van redenen waardoor een brief niet in aanmerking komt voor een onderzoek inzake inbreuken, bijvoorbeeld wanneer in de brief „bezwaren worden geuit die kennelijk niet binnen de werkingssfeer van het Gemeenschapsrecht vallen.” De Mededeling bepaalt het volgende: „Indien de diensten van de Commissie besluiten de brief niet als klacht te registreren, stellen zij de afzender op de hoogte met een schrijven waarin één of meer van de in de tweede alinea van punt 3 genoemde redenen worden vermeld.”

De Ombudsman was van oordeel dat het verzuim van de Commissie om de Mededeling in haar antwoord op klager toe te passen, wanbeleid was en maakte daarom een kritische opmerking. De Ombudsman stelde zich echter ook op het standpunt dat de klacht van klager een voorbeeld was van bezwaren „die kennelijk niet binnen de werkingssfeer van het Gemeenschapsrecht vallen”. Klager had met name niet uitgelegd op welke wijze volgens hem de aansprakelijkheid van politici in strafzaken zich verhiel met verplichtingen van Duitsland krachtens het EG-Verdrag. De

<sup>23</sup>

Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Europese Ombudsman betreffende betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het Gemeenschapsrecht, PB 2002 C 244, blz. 5.



Ombudsman was daarom van mening dat de Commissie terecht had geconcludeerd dat zij niet middels een inbreukprocedure kon reageren op de door klager geuite zorgen.

### **Verzuim om het jaarverslag 2005 over de toegang tot documenten te publiceren**

#### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 668/2007/MHZ tegen de Europese Commissie*

*Statewatch* diende bij de Ombudsman de klacht in dat de Commissie, niettegenstaande haar wettelijke plicht op grond van artikel 17, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1049/2001<sup>24</sup>, had verzuimd haar jaarverslag 2005 over de toegang tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie in 2006 te publiceren. Volgens klager is het jaarverslag voor burgers de enige manier om zich op de hoogte te stellen van de reactie van de Commissie op verzoeken om toegang tot documenten. *Statewatch* beweerde dat het verzuim om het verslag op tijd te publiceren, een duidelijk geval van wanbeheer was.

De Commissie verklaarde in haar standpunt dat zij zich goed bewust was van de plicht tot publicatie van een jaarverslag. Het opstellen van het verslag had echter vertraging opgelopen wegens een groot personeelsverloop bij de dienst die verantwoordelijk is voor kwesties inzake de toegang van documenten. Bovendien was er prioriteit gegeven aan het lanceren van een openbare raadpleging over de herziening van de wetgeving inzake de toegang tot documenten.

Volgens de Ombudsman waren de redenen van de Commissie om haar verzuim te verklaren, niet overtuigend. Hij was van mening dat het verzuim van de Commissie om het jaarverslag 2005 vóór het eind van 2006 te publiceren, een geval van wanbeheer was en hij maakte een kritische opmerking. De Ombudsman benadrukte dat burgers de instellingen maar moeilijk kunnen vertrouwen indien deze niet in staat zijn zich te houden aan de termijnen die zij zelf vaststellen.

De Ombudsman maakte nog een aanvullende opmerking waarin hij erop wees dat de publicatie van verslagen een sleutelmechanisme vormt voor de verantwoording tegenover, en de communicatie met, Europese burgers. De Ombudsman moedigde de Commissie voorts ertoe aan het goede voorbeeld te geven aan de vele nieuwe, pas opgerichte communautaire agentschappen door hoge prioriteit te verlenen aan de tijdige publicatie van verslagen.

Daar de Commissie het verslag in kwestie uiteindelijk in september 2007 publiceerde, sloot de Ombudsman de zaak af.



### **Europees Bureau voor Personeelsselectie**

#### **Betwisting van het verplichte onlineregistratie- en -communicatiesysteem voor vergelijkende onderzoeken**

##### *Samenvatting van een besluit inzake klacht 3346/2004/ELB tegen het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO)*

Het EPSO heeft een systeem ingevoerd waarbij kandidaten voor vergelijkende onderzoeken zich online bij het EPSO moeten registreren en ook online met het EPSO moeten communiceren. Klager vocht dit systeem aan. Zijn belangrijkste argument was dat deze eis discriminerend was, gelet op de beperkte verspreiding van internet in sommige lidstaten en de problemen die het in landelijke gebieden met zich meebracht om toegang tot internet te krijgen. Het EPSO wees de aantijgingen van klager af, waarbij het in het bijzonder verwees naar de redenen voor de invoering van bovengenoemd systeem.

<sup>24</sup>

Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, PB 2001 L 145, blz. 43.



De Ombudsman merkte in de eerste plaats op dat het beginsel van gelijke behandeling van kandidaten of potentiële kandidaten in vergelijkende onderzoeken een fundamenteel beginsel is waaraan de instellingen en organen van de Gemeenschap gebonden zijn. De Ombudsman was van mening dat de eis in kwestie in beginsel niet discriminerend en onbillijk was, op grond van i) bepaalde statistische gegevens over het gebruik of de toegankelijkheid van internet die door de partijen waren verstrekt of op de website van Eurostat waren gevonden; ii) de overweging dat er geen bewijs was dat een aanmerkelijk aantal personen dat belangstelling had om bij het EPSO te solliciteren en deel te nemen aan vergelijkende onderzoeken van het EPSO daarvan was weerhouden door een beperkte toegang tot internet; iii) de overweging dat, zoals algemeen bekend is, de toegang tot internet voortdurend toeneemt; iv) de argumenten die het EPSO had aangevoerd om de invoering van het systeem te rechtvaardigen, namelijk een grotere transparantie en een betere toegankelijkheid van de informatie.

De Ombudsman sloot de mogelijkheid niet uit dat kandidaten en potentiële kandidaten aanzienlijke en objectief gerechtvaardigde problemen konden hebben bij het via internet solliciteren bij of communiceren met het EPSO. In die gevallen vereist het eerder genoemde beginsel van non-discriminatie dat het EPSO een uitzondering maakt op de eis van onlineregistratie en -communicatie. De Ombudsman oordeelde daarom dat het verzuim van het EPSO om dat te doen op wanbeheer neerkwam en stelde hierover een ontwerp-aanbeveling aan het EPSO op. Hij gaf het EPSO ook in overweging, op grond van een ter zake doende analyse, om bij een verzoek om het maken van een uitzondering te verlangen dat er bewijzen worden overgelegd waarvan de betrokken persoon redelijkerwijs kan verwachten dat hij of zij deze in de gegeven omstandigheden dient te overleggen.

Het EPSO aanvaardde de ontwerp-aanbeveling niet. Daarbij baseerde het zich op argumenten die de Ombudsman niet overtuigend vond. Hij merkte onder andere op dat administratief gemak, in de zin van het vermijden van problemen bij het op een eerlijke en onpartijdige wijze beoordelen van een uitzonderingsverzoek, gelet op zijn desbetreffende analyse in de ontwerp-aanbeveling, een onvoldoende valide reden was voor wat anders een schending van het beginsel van gelijke behandeling van kandidaten of potentiële kandidaten zou zijn. De Ombudsman handhaafde daarom zijn oordeel dat er sprake was van wanbeheer en sloot de zaak met een kritische opmerking.

### **Eisen aan talenkennis van kandidaten in algemene vergelijkende onderzoeken**

*Samenvatting van het besluit inzake klacht 3114/2005/MHZ tegen het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO)*

De klacht had betrekking op het talenbeleid voor vergelijkende onderzoeken voor het aanwerven van ambtenaren na de uitbreiding van 1 mei 2004, toen tien nieuwe lidstaten tot de Unie toetraden.

Kort voor de uitbreiding werd een verordening aangenomen waarin tijdelijk van de normale bepalingen van het Statuut van de ambtenaren wordt afgeweken, door toe te staan dat in vacatures wordt voorzien door de aanstelling van onderdanen van de nieuwe lidstaten<sup>25</sup>. In de verordening wordt ook bepaald dat er tot en met 2010 vergelijkende onderzoeken georganiseerd blijven worden voor het aanwerven van ambtenaren die een van de elf talen van de oude lidstaten als hoofdtaal hebben.

Het EPSO organiseerde vervolgens twee reeksen vergelijkende onderzoeken.

De eerste reeks vergelijkende onderzoeken was voorbehouden aan onderdanen van de nieuwe lidstaten. Kandidaten moesten een van de tien talen van de nieuwe lidstaten als hoofdtaal hebben.

<sup>25</sup>

Verordening (EG, EURATOM) nr. 401/2004 van de Raad van 23 februari 2004 tot instelling van tijdelijke bijzondere maatregelen betreffende de aanwerving van ambtenaren van de Europese Gemeenschappen naar aanleiding van de toetreding van Cyprus, Estland, Hongarije, Letland, Litouwen, Malta, Polen, Slovenië, Slowakije en de Tsjechische Republiek, PB 2004 L 67, blz. 1.



Daarnaast moesten ze aantonen over een redelijke kennis te beschikken van een van de elf talen van de oude lidstaten. Ze waren bovendien verplicht deel te nemen aan tests in het Engels, Frans of Duits.

De tweede reeks vergelijkende onderzoeken stond open voor onderdanen van alle 25 lidstaten. Kandidaten moesten een van de elf talen van de oude lidstaten als hoofdtal hebben en aantonen over een redelijke kennis van een andere van die elf talen te beschikken. Ze waren echter niet verplicht aan te tonen over kennis van het Engels, Frans of Duits te beschikken.

De alumnivereniging van de Poolse Nationale School voor Bestuurskunde klaagde dat het EPSO zich, door de vergelijkende onderzoeken op deze manier te organiseren, schuldig had gemaakt aan discriminatie jegens de burgers van de nieuwe lidstaten.

In zijn standpunt stelde het EPSO dat elk vergelijkend onderzoek zijn eigen doelstellingen heeft en dat er op basis van een vergelijking van de ene aankondiging van een onderzoek met een andere dus niet kon worden beweerd dat er sprake was van een ongelijke of onrechtvaardige behandeling. Ook wees het EPSO op Verordening 401/2004 („de Verordening”) als rechtsgrondslag voor de betreffende vergelijkende onderzoeken.

De Ombudsman verzocht het EPSO toe te lichten waarom de elf „oude” talen aanvaardbaar waren als tweede taal en waarom alleen kandidaten uit de nieuwe lidstaten over kennis van het Engels, Frans of Duits moesten beschikken. In zijn antwoord verklaarde het EPSO dat kennis van een van de elf talen „beter zou beantwoorden aan de realiteit voor wat betreft de administratieve organisatie van de instellingen gedurende de overgangsperiode” en dat „er geen verplichting bestaat om rekening te houden met de enorme verscheidenheid aan individuele keuzen die kandidaten kunnen maken bij het kiezen van een tweede taal”.

In zijn analyse wees de Ombudsman om te beginnen op artikel 12 van het EG-Verdrag, dat discriminatie op grond van nationaliteit verbiedt, en de jurisprudentie van de Europese hoven inzake het non-discriminatiebeginsel.

Hij betoogde dat wetgeving in het licht van deze rechtsbeginselen geïnterpreteerd moet worden en dat taaleisen voor een dienstverband indirecte discriminatie op grond van nationaliteit kunnen vormen, tenzij er een rechtvaardiging voor is.

De Ombudsman was van mening dat de eisen met betrekking tot de hoofdtalen van de vergelijkende onderzoeken door de Verordening werden toegestaan. Er stond in de Verordening echter niets over eisen met betrekking tot tweede talen en evenmin over vereiste kennis van het Engels, Frans of Duits.

In principe kunnen er overtuigende redenen zijn waarom een toekomstige ambtenaar kennis van specifieke Gemeenschapstalen nodig zou kunnen hebben voor de verrichting van zijn of haar taken, maar het EPSO had niet voldoende onderbouwd waarom alleen de elf oude talen als tweede taal aanvaardbaar waren.

De Ombudsman beaamde eveneens dat het voor een efficiënte interne communicatie gerechtvaardigd zou kunnen zijn om kennis van specifieke talen verplicht te stellen. Het EPSO had echter niet uitgelegd waarom het voor kandidaten uit de nieuwe lidstaten wel essentieel achtte dat zij Engels, Frans of Duits spraken, maar van kandidaten in de tweede reeks vergelijkende onderzoeken niet eiste om aan te tonen over kennis van een van die talen te beschikken, ook al zouden beide groepen kandidaten in wezen hetzelfde werk gaan doen.

De Ombudsman concludeerde daarom dat het EPSO het beginsel van non-discriminatie had geschonden en maakte een kritische opmerking.



## Europese Investeringsbank

### **Verzuim om erop toe te zien dat herinrichtingswerkzaamheden aan rivieren in overeenstemming zijn met de EU-wetgeving**

*Samenvatting van het besluit inzake klacht 1807/2006/MHZ tegen de Europese Investeringsbank (EIB)*

Twee Poolse milieu-ngo's dienden bij de Ombudsman een klacht in waarin zij beweerden dat de EIB er, in strijd met haar „Environmental Statement” (milieuverklaring), niet op had toegezien dat de herinrichtings- en reparatiewerkzaamheden aan rivieren in 2001 in overeenstemming waren met de milieueffectbeoordelingsrichtlijn. De klagers beweerden ook dat de EIB verzuimd had om tijdens haar controlebezoek aan Polen in oktober 2004 haar taak naar behoren uit te voeren, en stelden dat de EIB erop moest toezien dat alle projecten waaraan zij in niet-lidstaten financiering toekent, in overeenstemming zijn met de richtlijn. Tot slot beklagden de klagers zich erover dat de EIB geen inzage gaf in de financieringsovereenkomst van het project en gerelateerde documenten.

In haar standpunt betoogde de EIB dat op basis van (i) haar beoordeling van de betreffende, door de Poolse autoriteiten overgelegde verslagen en (ii) haar controlebezoek aan Polen, de betreffende, door de Poolse autoriteiten gevolgde procedures aanvaardbaar waren. De EIB weigerde inzage te geven in de financieringsovereenkomst en gaf te kennen dat financieringsovereenkomsten in beginsel onder het bankgeheim vallen. Ze maakte echter wel, in de loop van het onderzoek, de gerelateerde documenten openbaar.

De Ombudsman constateerde dat de EIB verzuimde te reageren op relevante Poolse verslagen waaruit naar voren leek te komen dat de Poolse autoriteiten zich niet aan de voor de werkzaamheden noodzakelijke procedure uit de richtlijn hielden. Deze benadering bleek in strijd met de interpretatie van de richtlijn door het Hof<sup>26</sup>. De Ombudsman concludeerde dat hier sprake was van wanbeheer en maakte een kritische opmerking. Wat betreft de bewering over het controlebezoek aan Polen van 2004 zag de Ombudsman evenwel geen reden tot nader onderzoek, aangezien de EIB voldoende follow-up leek te hebben gegeven aan de klachten die zij tijdens het bezoek van uiteenlopende ngo's had ontvangen. De Ombudsman kwam tot dezelfde conclusie wat de eis van de klagers betreft, omdat de EIB initiatieven leek te hebben ontplooid voor het verbeteren van haar procedure en het verspreiden van Europese beste praktijken.

Wat de financieringsovereenkomst betreft, concludeerde de Ombudsman, uitgaande van een eerdere beslissing, dat het redelijkerwijs aanvaardbaar was dat de EIB, als bankinstelling, verplicht was het bankgeheim in acht te nemen. Daarnaast merkte hij op dat de EIB tijdens het onderzoek wel inzage had gegeven in de overige documenten. Om deze redenen was er met betrekking tot de toegang tot documenten geen reden voor verder onderzoek.

De Ombudsman maakte een aanvullende opmerking, waarin hij erop wees dat de klagers een waardevolle rol hadden gespeeld door relevante informatie onder de aandacht van de EIB te brengen waar deze eerder niet van op de hoogte was. Hij vervolgde dat hij erop vertrouwde dat de EIB in de toekomst constructief zou blijven samenwerking met ngo's, zowel in de verschillende lidstaten als buiten de EU.

<sup>26</sup>

C-72/95, *Kraaijeveld* [1996], Jurispr. I-5403, paragrafen 32 en 49.



## Europees Bureau voor Fraudebestrijding

### Verzoek om toegang tot een lijst vormt een „onevenredige belasting”

*Samenvatting van het besluit inzake klacht 2350/2005/GG tegen het Europees Bureau voor fraudebestrijding*

Een Duitse journalist verzocht het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF) om toegang tot een volledige lijst van zijn correspondentie met de Duitse federale regering en de regeringen van de Duitse deelstaten in de periode 2000-2004. Hij baseerde zijn verzoek op artikel 11 van Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie<sup>27</sup>. OLAF antwoordde dat er geen dergelijke lijst bestond en dat het opstellen van een lijst een onevenredige belasting voor zijn personeel zou vormen. OLAF bood aan zoveel mogelijk te helpen indien klager zijn verzoek beperkte, wat deze laatste echter weigerde te doen.

In de loop van het onderzoek van de Ombudsman bleef OLAF bij zijn standpunt. OLAF stelde dat het verzoek van klager het nodig zou maken circa 8 000 documenten door te nemen. De meeste eenheidshoofden van OLAF zouden hun medewerking moeten verlenen om de onder hun verantwoordelijkheid vallende correspondentie te controleren. Daarnaast zouden een Duitse advocaat en de gegevensbeschermingsfunctionaris ervoor moeten zorgen dat er werd voldaan aan de eisen op het gebied van gegevensbescherming. Volgens OLAF zou dit zijn beperkte personele middelen afleiden van hun hoofdtaak, namelijk fraude bestrijden en opsporen. OLAF bood klager evenwel een lijst aan met de belangrijkste correspondentie in de laatste drie maanden van 2004, om te getuigen van zijn goede wil.

De Ombudsman merkte op dat OLAF klager's recht op informatie van het type waarom hij verzocht, niet ontkende, maar slechts aanvoerde dat het verzamelen van alle informatie een onevenredige belasting zou vormen. Hij herinnerde eraan dat een verzoek om toegang tot documenten, volgens de jurisprudentie van de communautaire rechtscollèges, alleen in uitzonderlijke gevallen op deze grond kon worden geweigerd. Volgens de Ombudsman was deze jurisprudentie ook op het onderhavige geval van toepassing. De Ombudsman was er niet van overtuigd dat het inwilligen van het verzoek van klager een onevenredige inspanning van OLAF zou vergen. Slechts ongeveer een vijfde van de documenten op de lijst van OLAF was relevant. Het totale aantal betrokken documenten leek dus veel kleiner te zijn dan OLAF had aangegeven. De Ombudsman aanvaardde dat de lijst van resterende documenten nog zeer lang was en dat het dus waarschijnlijk veel werk zou vergen om na te gaan of deze geen vertrouwelijke gegevens bevatte. Hij kwam echter tot de slotsom dat OLAF, gezien de gegevens die daarvoor moesten worden gecontroleerd, niet had vastgesteld dat dit werk een onevenredige belasting vormde.

De Ombudsman wees erop dat burgers moeten weten welke documenten in het bezit van het betrokken bestuursorgaan zijn, om hun rechten krachtens Verordening (EG) nr. 1049/2001 te kunnen uitoefenen. Hij stelde zich op het standpunt dat de instellingen van de EU, zolang er geen gemakkelijk toegankelijk register is of zolang dit register niet volledig genoeg is, bereid moeten zijn burgers ad-hoclijsten te verstrekken, zelfs indien het opstellen van dergelijke lijsten een aanzienlijke belasting vormt.

Aangezien OLAF het voorstel van de Ombudsman voor een minnelijke schikking in dit geval en vervolgens zijn ontwerpaanbeveling verwierp, sloot de Ombudsman de zaak af met kritische opmerkingen over de procedurele en inhoudelijke aspecten.

<sup>27</sup>

Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, PB 2001 L 145, blz. 43.



### 3.5 DOOR DE INSTELLING AANVAARDE ONTWERPAANBEVELINGEN



#### Europese Commissie

##### **Publicatie van onjuiste en misleidende informatie over de rechten van luchtvaartpassagiers**

*Samenvatting van de besluiten inzake klachten 1475/2005/(IP)GG en 1476/2005/(BB)GG tegen  
de Europese Commissie*

Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91<sup>28</sup> trad op 17 februari 2005 in werking. Om passagiers te informeren over de nieuwe rechten die zij hebben op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004, heeft de Commissie een folder, een poster en een informatiebrochure samengesteld en gepubliceerd. De Commissie maakte tevens een korte videopresentatie en deed een persbericht uitgaan om de inwerkingtreding van de Verordening onder de aandacht te brengen. Al deze materialen werden ook op de website van de Commissie beschikbaar gesteld.

Twee luchtvaartverenigingen — de European Regions Airlines Association (ERA) en de International Air Carrier Association (IACA) — waren van mening dat het door de Commissie gepubliceerde materiaal onjuiste en misleidende informatie bevatte.

Nadat de Commissie het merendeel van hun bezwaren van de hand gewezen had, wendden de twee verenigingen zich tot de Ombudsman.

Beide verenigingen beweerden dat de informatie over de rechten van passagiers in het kader van Verordening (EG) nr. 261/2004, die de Commissie via haar poster, folder en informatiebrochure gepubliceerd had en die zij in haar videopresentatie had verwerkt, onnauwkeurige en misleidende stellingen bevatte. Klagsters eisten dat de Commissie deze stellingen zou intrekken.

De klacht die door ERA was ingediend betrof ook nog bepaalde andere zaken (vermeend verzuim eerlijk en redelijk te handelen en servicegericht, toegankelijk en behulpzaam te zijn; vermeend verzuim brieven te beantwoorden binnen een gepaste termijn; en een eis tot het aanbieden van verontschuldiging).

Na grondig onderzoek kwam de Ombudsman tot de conclusie dat een aantal van de stellingen waarover klagsters kritiek hadden geuit inderdaad onnauwkeurig of misleidend waren. De Ombudsman stuurde daarom in beide zaken een ontwerpaanbeveling aan de Commissie, waarin hij haar dringend verzocht de betreffende stellingen te corrigeren. In de ontwerpaanbeveling aangaande de klacht die was ingediend door ERA werd de Commissie tevens verzocht klagster haar verontschuldiging aan te bieden.

In haar omstandig advies deelde de Commissie de Ombudsman mee nota te hebben genomen van zijn ontwerpaanbeveling en dat de folder, poster, informatiebrochure en videopresentatie in kwestie van haar website waren verwijderd. De Commissie wees er voorts op dat vervangende informatie zou worden verstrekt en dat het nieuwe informatiemateriaal ter beoordeling was toegestuurd aan de belanghebbenden, waaronder ook klagsters.

<sup>28</sup>

PB 2004 L 46, blz. 1.

*Zaak 1476/2005/(BB)GG*

In haar opmerkingen gaf IACA aan verheugd te zijn dat de Commissie, dankzij de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman, haar misleidende documentatie over de rechten van passagiers van haar website had gehaald. IACA gaf nadrukkelijk uiting aan haar tevredenheid over de procedure die geleid had tot de publicatie, op 4 april 2007, van de nieuwe versie van de poster van de Commissie.

In het licht van het bovenstaande stelde de Ombudsman zich op het standpunt dat de Commissie de in deze zaak gedane ontwerpaanbeveling naar tevredenheid had uitgevoerd.

*Zaak 1475/2005/(IP)GG*

In haar opmerkingen betuigde ERA haar instemming met de maatregelen die de Commissie had genomen, waarbij zij erop wees dat de Commissie alle suggesties die zij had gedaan naar aanleiding van het nieuwe informatiemateriaal had overgenomen. Drie punten waren volgens ERA echter nog niet afgehandeld: (i) Aangezien op veel luchthavens in de EU nog altijd de oude versie van de poster hing, werd de Ombudsman verzocht de specifieke aanbeveling te doen dat de Commissie luchthavens opdracht zou geven deze posters weg te halen. (ii) Bovendien zou de Ombudsman de Commissie moeten verzoeken de toezegging te doen dat zij, voordat zij de nieuwe poster wijzigt of nieuw informatiemateriaal publiceert, overleg pleegt met luchtvaartorganisaties en hun inbreng als leidraad voor haar handelen neemt. (iii) De Commissie had klaagster geen verontschuldigingen aangeboden en was in haar omstandig advies niet ingegaan op dit gedeelte van de ontwerpaanbeveling. ERA verzocht de Ombudsman dit punt nader aan de orde te stellen.

Ten aanzien van het eerste punt (dat ook door IACA genoemd was), merkte de Ombudsman op dat hij erop vertrouwde dat de Commissie de noodzakelijke stappen in deze richting zou nemen zodra de kwestie eenmaal via zijn besluit onder haar aandacht was gebracht. De Ombudsman verzocht de Commissie evenwel hem hierover vóór 31 juli 2007 verslag uit te brengen.

Wat het tweede punt betreft, was de Ombudsman van mening dat het niet juist zou zijn om in dit vergevorderde stadium zijn onderzoek uit te breiden naar deze aanvullende eis. Het stond klaagster nog steeds vrij een nieuwe klacht in te dienen met betrekking tot dit onderwerp nadat zij eerst de Commissie via de geëigende weg had benaderd.

Met betrekking tot het derde punt verklaarde de Ombudsman de houding die de Commissie in dit verband had aangenomen te betreuren. De Ombudsman herhaalde dat de Commissie in de onderhavige zaak zijns inziens haar verontschuldigingen had moeten aanbieden. Hij meende echter dat een speciaal verslag aan het Europees Parlement in dit geval niet op zijn plaats zou zijn. De ombudsman sloot daarom de zaak af met een kritische opmerking.

**Terugvordering van bedragen die onverschuldigd zijn betaald aan de erfgenaam van een voormalige werknemer***Samenvatting van een besluit inzake klacht 1617/2005/(BB)JF tegen de Europese Commissie*

Klager was de enige erfgenaam van een voormalige werknemer van de Commissie, die in november 1998 overleed. In mei 2003 verzocht de Commissie klager om terugbetaling van het pensioen van zijn vader over de maand december 1998, dat onverschuldigd was uitgekeerd door de Commissie. Hoewel klager er aanvankelijk mee instemde het bedrag in twaalf maandelijkse termijnen terug te betalen, stelde hij dat de Commissie onbillijk zou handelen als zij ook daadwerkelijk vast zou houden aan de invorderingsopdracht. Hij voerde als argument aan dat hij te goeder trouw had gehandeld en zich niet bewust was van de bedragen op de desbetreffende bankrekening wegens tragische omstandigheden, te weten meerdere sterfgevallen in korte tijd. Klager eiste dat de Commissie deze invorderingsopdracht zou intrekken.



De Commissie stelde naar aanleiding van deze klacht dat het te veel betaalde bedrag dermate hoog was dat het onmogelijk aan de aandacht van klager had kunnen ontsnappen, als hij de normale zorgvuldigheid had betracht. Voorts was de Commissie van mening dat hij zich niet kon beroepen op goede trouw, omdat hij zich niet hield aan de terugbetalingsregeling die op zijn eigen verzoek was vastgesteld.

In zijn reactie lichtte klager toe dat hij van mening was veranderd over de terugvordering nadat hij gehoord had van de bevoegdheid van het tot aanstelling bevoegd gezag om een schuld kwijt te schelden, overeenkomstig artikel 85 van het Statuut van de ambtenaren van de Europese Gemeenschappen. Hij benadrukte dat hij een werkloosheidsuitkering ontving en het op prijs zou hebben gesteld als de Commissie zich in dit geval wat menselijker en minder formalistisch zou hebben opgesteld.

In zijn voorstel voor een minnelijke schikking merkte de Ombudsman op dat het te veel betaalde bedrag in kwestie een uitvloeisel was van een vergissing van de Commissie. De Ombudsman onderkende dat de Commissie onverschuldigd betaalde bedragen moet terugvorderen om de financiële belangen van de Gemeenschap te beschermen. Hij wees er echter ook op dat in sommige lidstaten de voor belastingen en uitkeringen verantwoordelijke overheidsinstanties in overleg met de nationale ombudsman als beleidslijn hebben gekozen dat te veel betaalde bedragen die voortvloeien uit fouten van de overheid zelf, niet worden teruggevorderd, tenzij zulks billijk en redelijk is. De Ombudsman benadrukte in dit verband dat uitzonderlijke omstandigheden, zoals een sterfgeval, voor die instanties als aanvaardbaar argument kunnen gelden voor het verzuim van een begunstigde om de juistheid van stortingen op bankrekeningen te controleren. Gezien de bijzondere omstandigheden van het geval nodigde de Ombudsman de Commissie dan ook uit om te bezien of het redelijk en billijk zou zijn de invorderingsopdracht in te trekken of het daarmee gemoeide bedrag substantieel te verlagen.

In haar reactie bleef de Commissie bij haar standpunt dat zij volgens de toepasselijke regels had gehandeld. Hoewel zij beaamde dat het te veel betaalde bedrag voortvloeide uit haar eigen fout, voerde de Commissie daarvoor als verklaring aan dat december de maand was waarin de jaarlijkse aanpassing van het pensioen plaatsvond. Dit betekende dat zij de jaarlijkse „aanpassing” van het pensioen van de vader van klager, die betrekking had op de periode juli tot en met november 1998, nog in de nalatenschap van de vader moest storten.

De Ombudsman nam nota van het feit dat sommige van de betalingen ten gunste van de nalatenschap van de vader van klager in december 1998 terecht waren gedaan, terwijl andere onverschuldigd waren. Gezien deze omstandigheden kon de Ombudsman niet meegaan in het argument dat het onverschuldigde karakter van de betaling dermate „evident” was dat het onmogelijk aan de aandacht van klager had kunnen ontsnappen. De Ombudsman benadrukte dat de Commissie in het onderhavige geval te maken had met iemand die, „personeelslid” noch „ambtenaar” zijnde, niet geacht mocht worden de bijzondere verantwoordelijkheid in acht te nemen die ten aanzien van betalingen verlangd wordt van ambtenaren en personeelsleden. Op grond van het bovenstaande stelde de Ombudsman een ontwerpaanbeveling aan de Commissie op waarin hij de suggestie deed te bezien of het, naast redelijk en billijk, ook in overeenstemming met de toepasselijke regels zou zijn om de invorderingsopdracht in te trekken.

Gezien het gewicht dat de Ombudsman aan de onderhavige zaak had toegekend, stelde de Commissie in haar antwoord dat zij besloten had de aanbeveling van de Ombudsman te aanvaarden en de invorderingsopdracht bij wijze van uitzondering in te trekken.

In zijn besluit verwelkomde de Ombudsman de reactie van de Commissie en benadrukte hij dat de positieve benadering van de Commissie in de onderhavige zaak van belang was om de verwachtingen van de burgers omtrent een EU met een menselijker gezicht te ondersteunen.



### 3.6 OM ANDERE REDENEN GESLOTEN ZAKEN



#### Europees Parlement

##### **Weigering om nieuwe schriftelijke examens te organiseren voor een kandidate die de dag voor de examens is bevallen**

##### *Samenvatting van een besluit inzake klacht 3278/2004/ELB tegen het Europees Parlement*

Klaagster meldde zich aan voor een door het Parlement georganiseerd intern vergelijkend onderzoek, waarbij zij aangaf dat zij zwanger was en dat de uitgetelde datum 17 juni 2004 was. Zij werd opgeroepen voor de examens, die op 2 juli 2004 plaatsvonden, en beviel de dag daarvoor. Diezelfde dag nog liet zij het Parlement weten dat zij niet kon deelnemen aan de examens, waarbij zij tevens verzocht die op een andere datum te mogen afleggen. Dit verzoek werd door het Parlement afgewezen. Klaagster voerde in haar klacht aan dat deze weigering discriminerend was.

Na een voorstel voor een minnelijke schikking en een ontwerpaanbeveling van de Ombudsman, concludeerde hij dat uit de betwiste weigering niet naar voren kwam dat de tegenstrijdige belangen op billijke wijze waren afgewogen. Na gewezen te hebben op de grondbeginselen van het verbod op discriminatie op grond van geslacht en de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en het gezinsleven, merkte de Ombudsman op dat in geval van seksegerelateerde classificaties of classificaties die mogelijk inbreuk maken op een grondrecht, de verweerder inzake de betwiste classificatie moet aantonen dat de classificatie een gerechtvaardigd doel van algemeen belang dient en dat de toegepaste middelen in verhouding staan tot dat doel. De Ombudsman oordeelde dat het betwiste besluit *de facto* neerkwam op discriminatie op grond van geslacht en dat een dergelijke weigering het voor vrouwelijke kandidaten veel minder aantrekkelijk kan maken het beginsel van de fundamentele vrijheid van voortplanting in praktijk te brengen, hetgeen een reële en aanzienlijke inbreuk kan vormen op hun recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Daarom moest het Parlement zijn betwiste besluit onderbouwen.

Wat betreft de verwijzing van het Parlement naar het beginsel van gelijke behandeling van kandidaten en de relevante vereiste dat de schriftelijke examens voor alle kandidaten op dezelfde datum moeten plaatsvinden, was de Ombudsman van mening dat dit een gerechtvaardigd doel van algemeen belang is, dat mogelijk, doch niet op zichzelf, voldoende grond oplevert voor de handhaving van het betwiste besluit. Het Parlement, dat toegaf dat het het examen op een later tijdstip had kunnen organiseren, kon niet aantonen dat zijn handelwijze in overeenstemming was met het evenredigheidsbeginsel, dat een billijke afweging van de tegenstrijdige beginselen en belangen vereist. Meer in het bijzonder wist het Parlement niet aan te tonen dat het, in het licht van Zaak 130/75, *Prais tegen Raad*<sup>29</sup>, bij het vaststellen van de examendatum voldoende rekening had gehouden met de informatie die het van klaagster had ontvangen omtrent de uitgetelde datum. Het Parlement leek derhalve verzuimd te hebben om op gepaste wijze rekening te houden met de inherente onzekerheid rond de datum van de bevalling, de postnatale lichamelijke toestand van de vrouw in kwestie en de tijd die nodig is om voldoende te herstellen om aan het onderzoek deel te kunnen nemen.

De Ombudsman concludeerde dan ook dat de betwiste weigering ongegrond was. Gezien het feit dat klaagster haar eis inmiddels had ingetrokken, en de toezegging van het Parlement om over te gaan tot aanpassing van de voorwaarden voor de deelname aan toekomstige vergelijkende onderzoeken door vrouwen die kort voor een dergelijk onderzoek zijn bevallen, alsmede van zijn beleid inzake het vaststellen van examendata voor zwangere kandidaten, heeft de Ombudsman evenwel besloten geen verder onderzoek in te stellen. Hij verwelkomde ook de toezegging van het Parlement om over te

<sup>29</sup>

Zaak C-130/75, *Prais tegen Raad* [1976] Jurispr. blz. 1589.



gaan tot aanpassing van de voorwaarden voor de deelname aan vergelijkende onderzoeken door vrouwen die borstvoeding geven, en verzocht het Parlement ervoor te zorgen dat de toepasselijke regels de neerslag vormen van een zorgvuldige en billijke afweging van de conflicterende belangen en beginselen, waaronder het beginsel van gelijke behandeling van kandidaten.



## Europese Commissie

### **Medische dekking van voormalige echtgenoten onder het gemeenschappelijk stelsel van ziektekostenverzekering**

*Samenvatting van besluiten inzake klachten 368/2005/(MF)(BU)BM en 2776/2005/ID (Vertrouwelijk) tegen de Europese Commissie*

Bij de voormalige echtgenoot van een ambtenares van de Europese Commissie, werd enkele maanden na zijn echtscheiding een ernstige ziekte vastgesteld. In antwoord op een verzoek tot vergoeding van zijn ziektekosten op grond van het gemeenschappelijk stelsel van ziektekostenverzekering van de ambtenaren van de Europese Gemeenschappen werd klager meegedeeld dat zijn ziektekosten slechts voor een periode van één jaar na de echtscheiding gedekt zouden zijn. Klager eiste dat de Commissie deze periode moest verlengen.

Uit het onderzoek van de Ombudsman bleek dat de Commissie ermee had ingestemd klager een aanvullende periode van verzekeringsdekking te verlenen voor de kosten in verband met zijn ernstige ziekte. De Ombudsman merkte ook op dat de Commissie het initiatief had genomen klager ertoe uit te nodigen met de diensten van de Commissie in contact te treden indien de behandeling van de ernstige ziekte zou moeten worden voortgezet nadat zijn dekking door het gemeenschappelijk stelsel van ziektekostenverzekering was beëindigd.

De Ombudsman wees erop dat de aanpak van de Commissie verenigbaar leek te zijn met klager's grondrechten op gezondheidszorg en op behoorlijk bestuur<sup>30</sup>. De Ombudsman meende dan ook dat er geen nader onderzoek naar de eis van klager nodig was.

Van algemener belang was dat de Commissie in de loop van het onderzoek erkende dat zij zich bewust was geworden van een lacune bij de ziektekostenverzekeringsdekking voor voormalige echtgenoten van ambtenaren/ambtenaressen. Zij deelde de Ombudsman mee dat zij per 1 juli 2007 een nieuwe algemene uitvoeringsbepaling had ingevoerd om de dekking door het gemeenschappelijk stelsel van ziektekostenverzekering, onder bepaalde voorwaarden, te laten voortduren voor voormalige echtgenoten van ambtenaren/ambtenaressen, die aan een ernstige ziekte lijdten.

De Ombudsman kreeg vervolgens te maken met een soortgelijk geval in het kader van zaak 2776/2005/ID. Uit zijn onderzoek bleek dat de Commissie had besloten de dekking van de medische kosten van klager bij het gemeenschappelijk stelsel van ziektekostenverzekering voor een periode van bijna twee jaar te verlengen, omdat klager aan een ernstige ziekte leed en de behandeling blijkbaar zeer kostbaar was. De Ombudsman prees de Commissie voor haar besluit om de dekking onder het gemeenschappelijk stelsel van ziektekostenverzekering te verlengen omdat dit blijkt geeft van inlevingsvermogen en een pragmatische beoordeling van de medische toestand van de klager.

### **Het onleesbaar maken van namen van industriële lobbyisten**

*Samenvatting van het besluit inzake klacht 3269/2005/TN tegen de Europese Commissie*

De klacht, die werd ingediend namens een niet-gouvernementele organisatie (NGO), betrof het onleesbaar maken door de Commissie van de namen van industriële lobbyisten in documenten die

<sup>30</sup>

Artikelen 35 en 41 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.



toegankelijk zijn geworden in het kader van Verordening 1049/2001<sup>31</sup>. Klager stelde dat de Commissie haar verplichting om toegang te verlenen tot documenten onvoldoende was nagekomen. Klager voerde aan dat de Commissie verzuimd had uit te leggen waarom bekendmaking van de betreffende namen zou „leiden tot ondermijning van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de integriteit van het individu”, zoals bepaald in artikel 4, lid 1, onder b) van Verordening 1049/2001, en dat zij zich voor het onleesbaar maken van de namen ten onrechte beriep op artikel 8, onder b) van Verordening 45/2001<sup>32</sup>.

De Commissie betoogde dat openbaarmaking van de namen van de betrokken personen in strijd zou kunnen zijn met hun recht op privacy, een recht dat beschermd wordt door de Gemeenschapswetgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens. De Commissie achtte haar beslissing om de namen onleesbaar te maken in overeenstemming met de afspraak met de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming (ETGB), zoals uiteengezet in diens achtergronddocument over toegang van het publiek tot documenten en gegevensbescherming.

In een schrijven aan de ETGB vroeg de Ombudsman hem zijn licht te laten schijnen over het standpunt van de Commissie, in het bijzonder over de toepasselijkheid van Verordening 45/2001 op het onderhavige geval. In antwoord op het verzoek van de Ombudsman stelde de ETGB dat hij de uitspraak van het Gerecht van eerste aanleg in zaak T-194/04 *Bavarian Lager tegen Commissie* wilde afwachten alvorens het onderhavige geval te bestuderen. De ETGB verklaarde dat hij in het betreffende geval tussenbeide was gekomen om de verzoeker te ondersteunen, omdat het standpunt van de Commissie zijns inziens niet tot een bevredigende uitkomst leidde.

Aangezien niet duidelijk was wanneer er uitspraak in zaak T-194/04 gedaan zou worden, besloot de Ombudsman het onderhavige geval te bestuderen zonder de uitspraak van het Gerecht en het advies van de ETGB af te wachten.

De Ombudsman heeft de zaak toen geanalyseerd in het licht van de richtsnoeren van de ETGB, volgens welke er aan drie voorwaarden moet worden voldaan om toegang te weigeren op grond van artikel 4, lid 1, onder b) van Verordening 1049/2001. De Ombudsman was van oordeel dat de Commissie voor geen van de drie voorwaarden had vastgesteld of eraan voldaan werd. Hij was daarom van mening dat de bewering van de klager gegrond leek te zijn.

In een dergelijke situatie zoekt de Ombudsman doorgaans naar een minnelijke schikking in overeenstemming met artikel 3, lid 5, van het Statuut van de Ombudsman. Aangezien de kwestie van het onleesbaar maken van persoonsnamen in documenten waartoe toegang is verleend in het kader van Verordening 1049/2001, aanhangig was bij het Gerecht van eerste aanleg in zaak T-194/04, achtte de Ombudsman het echter niet zinvol een minnelijke schikking voor te stellen, omdat de Commissie waarschijnlijk niets zou ondernemen voordat het Gerecht uitspraak zou hebben gedaan. De Ombudsman overwoog dan ook dat er geen redenen waren zijn onderzoek voort te zetten en sloot de zaak. Hij wees erop dat klager kan overwegen een nieuwe klacht bij de Ombudsman in te dienen, zodra het Gerecht van eerste aanleg uitspraak heeft gedaan in zaak T-194/04 en de Commissie daarop heeft gereageerd.

*Noot: het Gerecht van eerste aanleg heeft op 8 november 2007 zijn oordeel in zaak T-194/04 geveld. Het verklaarde het besluit van de Commissie tot weigering de namen van alle deelnemers bekend te maken in het proces-verbaal van een vergadering in het kader van een niet-nakomingsprocedure voor nietig.*

<sup>31</sup>

Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, PB 2001 L 145, blz. 43.

<sup>32</sup>

Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, PB 2001 L 8, blz. 1.

**Europol**

## **Vermeend machtsmisbruik met betrekking tot de toegang tot gegevens**

### *Samenvatting van een besluit inzake klacht 183/2006/MF tegen Europol*

Klaagster verzocht het Franse college bescherming persoonsgegevens (Commission nationale de l'informatique et des libertés – CNIL) om na te gaan of er op haar betrekking hebbende gegevens waren opgeslagen door Europol. De CNIL stuurde de brief door naar Europol, dat klaagster meedeelde dat er geen op haar betrekking hebbende persoonlijke gegevens bij Europol waren opgeslagen waar ze in overeenstemming met artikel 19, lid 1, van de Europol-Overeenkomst en de van toepassing zijnde Franse wetgeving reeds toegang toe had. Het comité van beroep van Europol bekrachtigde dit besluit.

In de klacht die ze bij de Ombudsman indiende, stelde klaagster dat Europol ten onrechte had geweigerd haar informatie te verstrekken over op haar betrekking hebbende gegevens en haar toegang te verschaffen tot die gegevens. In haar opvatting vormde dit een geval van machtsmisbruik. Klaagster stelde voorts dat Europol had verzuimd zorgvuldig om te gaan met het beroep dat ze had ingediend bij het comité van beroep, omdat de Franse vertaling van het antwoord van Europol aan een andere appellant was gericht.

De directeur van Europol deed de Ombudsman mee dat de brief van de Ombudsman waarin deze Europol om een reactie had gevraagd, was doorgestuurd aan het gemeenschappelijk controleorgaan (GCO) van Europol.

In zijn brief aan de Ombudsman stelde het GCO dat het besluit van het comité van beroep voor alle betrokken partijen bindend was. In artikel 195, lid 1, EG-Verdrag, wordt bepaald dat de Ombudsman onderzoek verricht naar mogelijke gevallen van wanbeheer, tenzij de vermeende feiten het voorwerp van een gerechtelijke procedure uitmaken of hebben uitgemaakt. Aangezien het comité van beroep moest worden beschouwd als een onafhankelijke commissie die individuele personen een rechtsmiddel tegen besluiten van Europol bood, nam het GCO aan dat deze uitzondering in het onderhavige geval van toepassing was. Wat betreft het vermeende verzuim om zorgvuldig om te gaan met het door klaagster ingediende beroep, stelde het GCO dat het comité van beroep twee besluiten had genomen in twee verschillende zaken en dat de eerste bladzijde van de Franse vertaling van het besluit dat was genomen over het door klaagster ingediende beroep abusievelijk was vervangen door de Franse vertaling van het andere besluit. Het GCO beklemtoonde dat dergelijke fouten niet mochten voorkomen en voegde daaraan toe dat het klaagster voor deze fout excuses zou aanbieden.

In zijn besluit wees de Ombudsman erop dat de in artikel 195, lid 1, EG-Verdrag omschreven uitzondering alleen van toepassing was wanneer een zaak in behandeling was geweest of nog in behandeling was bij een rechtbank en dat deze interpretatie werd bevestigd door artikel 1, lid 3, van zijn Statuut. De Ombudsman merkte op dat hij er niet van was overtuigd dat het comité van beroep moest worden beschouwd als een gerechtelijke instantie in de zin van artikel 195, lid 1, EG-Verdrag en dat het feit dat het comité een bepaalde zaak had onderzocht voor hem daarom reden moest zijn om geen onderzoek in te stellen. Hij was echter van mening dat hij in de onderhavige zaak geen definitief standpunt hoefde in te nemen. De Ombudsman merkte in dit verband op dat klaagster geen enkele concrete informatie had overgelegd ter ondersteuning van haar bewering dat het besluit van Europol onrechtmatig was en een geval van machtsmisbruik vormde. Ook had nauwgezette bestudering van het besluit van het comité van beroep geen enkele informatie opgeleverd die aanleiding vormde om het besluit van Europol in twijfel te trekken. Gelet op deze omstandigheden was de Ombudsman van mening dat er geen gronden bestonden om een onderzoek in te stellen naar aanleiding van de eerste klacht van klaagster.



Wat betreft het vermeende verzuim om zorgvuldig om te gaan met het door klaagster ingediende beroep, merkte de Ombudsman op dat het GCO aan klaagster excuses had aangeboden voor de gemaakte fout. De Ombudsman was daarom van mening dat er eveneens geen gronden bestonden om een onderzoek in te stellen naar dit aspect van de zaak.



## Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart

### Vermeend gebrek aan rechtsgrond voor een besluit betreffende de luchtwaardigheids certificering van luchtvaartuigen

*Samenvatting van een besluit inzake klacht 1103/2006/BU (Vertrouwelijk) tegen het Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart (EASA)*

De klager klaagde bij de Ombudsman over de tenuitvoerlegging door het EASA van artikel 2, lid 3, onder a), punt i), van Verordening 1702/2003<sup>33</sup> tot vaststelling van uitvoeringsvoorschriften inzake, onder andere, de luchtwaardigheid en milieucertificering van luchtvaartuigen. In de bovengenoemde bepaling wordt, in essentie, het volgende geregeld:

- een product dat niet is gecertificeerd volgens JAA-procedures, met een typecertificaat (TC) dat vóór 28 september 2003 door een lidstaat is afgegeven, zal worden beschouwd als een product met een TC dat in overeenstemming met Verordening 1702/2003 (EASA-TC) is afgegeven, tenzij
- het EASA vaststelt dat een dergelijke basis voor typecertificering geen toereikend veiligheidsniveau verschaft.

Volgens de klager volgt uit de bovengenoemde bepaling dat producten (luchtvaartuigen) met een nationaal TC afgegeven door een lidstaat *automatisch* zullen worden beschouwd als producten met een EASA-TC, en dat afwijkingen van dit beginsel van automatische erkenning naar behoren moeten worden gespecificeerd en beargumenteerd, onder andere door middel van een vermelding van specifieke technische gronden voor het betreffende luchtvaartuig.

In dit verband betwist de klager Besluit nr. 2004/01/CF<sup>34</sup> van het EASA, tot uitvoering van bovengenoemd artikel 2, lid 3, onder a), punt i), van Verordening 1702/2003. In zijn besluit bepaalde het EASA dat de basis voor typecertificering van de producten die in de bijlage bij het besluit zijn opgenomen, mogelijk geen toereikend veiligheidsniveau verschaft, aangezien:

- producten die in een lidstaat zijn ontworpen, alleen beschouwd kunnen worden als producten met een EASA-TC indien de basis voor typecertificering een toereikend veiligheidsniveau verschaft,
- het EASA onvoldoende bekend is met de luchtwaardigheidsvoorschriften die in sommige lidstaten worden gehanteerd, om te kunnen garanderen dat deze een toereikend veiligheidsniveau verschaffen, en
- het EASA momenteel onvoldoende gegevens tot zijn beschikking heeft over de basis voor typecertificering zoals deze door sommige lidstaten wordt gehanteerd bij de certificering van producten.

<sup>33</sup>

Verordening (EG) nr. 1702/2003 van de Commissie van 24 september 2003 tot vaststelling van uitvoeringsvoorschriften inzake de luchtwaardigheid en milieucertificering van luchtvaartuigen en aanverwante producten, onderdelen en uitrustingsstukken, alsmede voor de certificering van ontwerp- en productieorganisaties, PB 2003 L 243, blz. 6.

<sup>34</sup>

Besluit nr. 2004/01/CF van de uitvoerend directeur van het EASA van 28 april 2004 betreffende de tenuitvoerlegging van artikel 2, lid 3, onder a) van Verordening 1702/2003.



De klager wees erop dat uit de benadering die het EASA in verband met Besluit 2004/01/CF heeft gehanteerd, kan worden opgemaakt dat een product niet beschouwd wordt als een product met een EASA-TC tenzij het EASA bepaalt dat de basis voor typecertificering van het product inderdaad een toereikend veiligheidsniveau verschaft, hetgeen in tegenspraak is met het beginsel van automatische erkenning zoals bepaald in artikel 2, lid 3, onder a), punt i), van Verordening 1702/2003. Hij stelde ook dat het feit dat het EASA niet in staat was om zich van bepaalde luchtwaardigheidsvoorschriften op de hoogte te stellen, geen geldige grond was voor de conclusie dat de nationale basis voor typecertificering van de producten die zijn opgenomen in de bijlage bij Besluit 2004/01/CF, mogelijk geen toereikend veiligheidsniveau verschaft.

De klager stelde derhalve dat het EASA niet het recht had om zijn Besluit 2004/01/CF te baseren op artikel 2, lid 3, onder a), punt i), van Verordening 1702/2003. Hij stelde ook dat het EASA, in strijd met artikel 2, lid 3, onder a), punt i), van deze verordening, had nagelaten om de EASA-TC's voor bepaalde luchtvaartuigtypen vast te stellen.

Nadat de Ombudsman de toepasselijke wetsbepalingen en de argumenten van de klager en het EASA zorgvuldig had geanalyseerd, was hij er niet van overtuigd dat (i) Verordening 1702/2003 voldoende rechtsgrond bood voor Besluit 2004/01/CF van het EASA en dat (ii) het voornoemde besluit een precieze en voldoende motivering bevatte. De Ombudsman heeft derhalve een minnelijke schikking voorgesteld en het EASA gevraagd te overwegen om zijn Besluit 2004/01/CF te wijzigen zodat het voldoet aan Verordening 1702/2003 en de beginselen van goed beheer.

In zijn antwoord op het voorstel voor een minnelijke schikking stelde het EASA dat het in staat was om het goedgekeurde ontwerp vast te stellen voor alle luchtvaartuigen die vallen onder Besluit 2004/01/CF en die vallen onder de werkingssfeer van zijn verantwoordelijkheden, waaronder de luchtvaartuigtypen waarnaar de klager verwees, waarvoor een EASA-TC zou worden afgegeven. Het EASA concludeerde dat Besluit 2004/01/CF diens gevolg was door een nieuw Besluit<sup>35</sup> was ingetrokken.

De Ombudsman verwelkomde de snelle en positieve reactie van het EASA op zijn voorstel voor een minnelijke schikking voor de klacht. De Ombudsman en de klager verwelkomden met name het feit dat het EASA het betwiste Besluit 2004/01/CF in zijn geheel heeft ingetrokken. De Ombudsman merkte tevens op dat het EASA een EASA-TC heeft afgegeven voor de luchtvaartuigtypen waarnaar de klager verwees. De klager liet de Ombudsman echter weten dat hij slechts deels tevreden was met dat EASA-TC en dat hij overwoog het EASA hierover opnieuw te benaderen. Op basis van deze resultaten van zijn onderzoek oordeelde de Ombudsman dat verder onderzoek naar de zaak niet gerechtvaardigd was en werd de zaak afgesloten.

### 3.7 NA EEN SPECIAAL VERSLAG GESLOTEN ZAKEN



#### Europese Commissie

##### **Verzuim om actie te ondernemen na klacht inzake arbeidstijdenrichtlijn**

##### *Samenvatting van het besluit inzake klacht 3453/2005/GG tegen de Europese Commissie*

In 2001 diende een Duitse arts een klacht in bij de Europese Commissie over het vermeende verzuim van Duitsland om de EU-wetgeving inzake arbeidstijden in acht te nemen, met name voor wat

<sup>35</sup>

Besluit nr. 2007/002/C van de uitvoerend directeur van het EASA van 23 maart 2007 houdende intrekking van Besluit nr. 2004/01/CF van de uitvoerend directeur van het EASA van 28 april 2004 betreffende de tenuitvoerlegging van artikel 2, lid 3, onder a) van Verordening (EG) nr. 1702/2003 van de Commissie.



betreft de wachtdiensten van artsen in ziekenhuizen. De desbetreffende voorschriften waren vastgelegd in Richtlijn 93/104/EG en bleven van kracht tot deze richtlijn werd vervangen door Richtlijn 2003/88. In twee in 2000 en 2003 gewezen arresten stelde het Europees Hof van Justitie dat wachtdiensten moeten worden beschouwd als arbeidstijd in de zin van deze voorschriften.

In een klacht die hij in december 2003 bij de Ombudsman indiende (klacht 2333/2003/GG), beweerde de klager dat de Commissie verzuimd had zijn klacht tegen Duitsland over de inbreuk binnen een redelijke termijn af te handelen. Nadat de Ombudsman zich over de zaak gebogen had, beoordeelde hij de bewering van de klager als gegrond. Hij merkte evenwel op dat Duitsland kort tevoren nieuwe wetgeving op dit terrein had ingevoerd, die de Commissie nog niet bestudeerd had, en dat de Commissie ermee scheen in te stemmen dat het Hof van Justitie met zijn uitspraken helderheid had verschaft in de betreffende juridische kwesties. In de veronderstelling dat de Commissie geen verdere vertraging meer zou oplopen bij de behandeling van de klacht over de inbreuk, sloot de Ombudsman zijn onderzoek af.

In november 2005 wendde de klager zich opnieuw tot de Ombudsman. De nieuwe klacht (3453/2005/GG) behelsde in wezen een herhaling van de bewering die de klager al in zijn eerdere klacht had gedaan, namelijk dat de Commissie verzuimd had zijn klacht over de inbreuk binnen een redelijke termijn af te handelen. De Ombudsman besloot een nieuw onderzoek te openen.

In haar advies merkte de Commissie op dat zij in september 2004 een voorstel tot wijziging van Richtlijn 2003/88 had ingediend bij de communautaire wetgever. De Commissie gaf aan dat ze de klacht over de inbreuk in het licht van dit voorstel en haar lopende overleg met de andere Gemeenschapsinstellingen zou onderzoeken.

De Ombudsman stelde zich op het standpunt dat het indienen van een voorstel tot wijziging van een richtlijn de Commissie niet van haar plicht ontsloeg om ervoor te zorgen dat de bestaande richtlijn door de lidstaten wordt nageleefd. Voorts was hij van oordeel dat de ontwijfelbare oordeelkundigheid van de Commissie over zaken die betrekking hebben op vermeende inbreuken op het Gemeenschapsrecht door lidstaten, haar niet het recht gaf het nemen van een besluit over een klacht voor onbepaalde tijd uit te stellen op basis van het argument dat de toepasselijke wetgeving ergens in de toekomst misschien gewijzigd wordt.

De Ombudsman deed de Commissie dan ook op 12 september 2006 een ontwerp-aanbeveling toekomen waarin hij haar dringend verzocht de klacht van de klager over de inbreuk zo spoedig en naarstig mogelijk te behandelen.

De Commissie bleef in haar omstandig advies bij haar standpunt.

Daarom diende de Ombudsman op 10 september 2007 een speciaal verslag over deze zaak in bij het Parlement.

### 3.8 ONDERZOEKEN OP EIGEN INITIATIEF VAN DE OMBUDSMAN

#### **Integratie van mensen met een handicap door de Europese Commissie**

*Samenvatting van een besluit volgend op onderzoek op eigen initiatief OI/3/2003/JMA*

Mensen met een handicap hebben te maken met een groot aantal hindernissen waardoor ze niet over gelijke kansen kunnen beschikken en geen onafhankelijkheid en volledige economische en sociale integratie kunnen bereiken. Hoewel de EU op deze uitdaging had gereageerd met een aantal juridische en politieke initiatieven om deze hindernissen weg te nemen, was de Ombudsman van oordeel dat de ernst van de situatie waarmee mensen met een handicap worden geconfronteerd,



vereiste dat de aangekondigde toezeggingen door middel van doeltreffende maatregelen ten uitvoer werden gebracht. Vanwege de centrale rol van de Commissie binnen het institutionele kader van de EU en haar specifieke verplichtingen ten opzichte van mensen met een handicap vond de Ombudsman het zinvol om de maatregelen die deze instelling op dit terrein heeft genomen, aan een beoordeling te onderwerpen en vast te stellen of de maatregelen al dan niet stroken met haar juridische verplichtingen en gedane toezeggingen. De Ombudsman besloot daarom tot een onderzoek op eigen initiatief naar het onderwerp integratie van personen met een handicap door de Commissie om ervoor te zorgen dat deze burgers niet worden gediscrimineerd in hun betrekkingen met de instelling. Hij verzocht de Commissie verslag uit te brengen van (i) de maatregelen die ze had genomen of van plan was te nemen om ervoor te zorgen dat personen met een handicap niet worden gediscrimineerd in hun betrekkingen met de instelling alsook van (ii) het tijdschema voor de aanneming van deze maatregelen.

Het onderzoek van de Ombudsman werd uitgevoerd door middel van een open en transparante dialoog waarin personen met een handicap, belangengroepen, andere ombudsmannen op nationaal en regionaal niveau en burgers werden uitgenodigd een bijdrage te leveren.

Op basis van zijn beoordeling meent de Ombudsman dat de Commissie een oprechte inspanning heeft geleverd om mensen met een handicap te integreren, ook al blijken bepaalde aspecten van haar beleid niet aan de publieke verwachtingen te hebben voldaan. De Ombudsman erkent dat op een aantal terreinen voortgang is geboekt, waaronder de volgende:

- de garantie dat alle EU-instellingen bij de tewerkstelling van personen met een handicap handelen in overeenstemming met de fundamentele beginselen die in de nieuwe personeelsverordening zijn opgenomen, zoals non-discriminatie op grond van handicap (artikel 1, lid d, onder 1) en de noodzaak om ambtenaren met een handicap redelijke accommodatie te bieden, zodat zij de hun opgedragen taken kunnen uitvoeren (artikel 1, lid d, onder 4);
- personen met een handicap die deelnemen aan vergelijkende onderzoeken van de EU, kunnen nu profiteren van een aantal maatregelen die deelname vereenvoudigen; bovendien heeft de Commissie toegezegd de diverse manieren waarop de werving van mensen met een handicap binnen de instelling kan worden bevorderd, te verkennen;
- de aanneming van nieuwe eisen betreffende de toegankelijkheid van de gebouwen van de Commissie, volledig in overeenstemming met de normen die zijn gesteld door de EU en de Belgische wet en specifiek gericht op de behoeften van mensen met een handicap;
- grotere toegankelijkheid tot informatie voor personen met een handicap, vooral wat betreft de gegevens die op de website van de Commissie worden geplaatst; de instelling heeft op dit gebied prijzenswaardige inspanningen verricht;
- de Commissie heeft inspanningen verricht om haar diensten beter af te stemmen op de moeilijkheden die mensen met een handicap ondervinden, zodat, waar nodig, op adequate wijze kan worden gereageerd. In dit verband kan de gedragscode van de Commissie een zeer bruikbaar instrument zijn om haar personeel te sensibiliseren, hoewel inspanningen moeten worden gedaan om ervoor te zorgen dat gedragsnormen volledig worden nageleefd en periodiek worden geactualiseerd.

De Ombudsman is doordrongen van het feit dat, zoals het publiek tijdens de raadplegingsprocedure onderstreepte, op andere gebieden nog maatregelen moeten worden genomen, waaronder de volgende:

- de financiële steun die de Commissie biedt aan ambtenaren met een handicap of met gehandicapte familieleden, wordt nog steeds als ontoereikend ervaren; het publiek is ook van mening dat de begrotingstoewijzing voor kosten in verband met een handicap moet worden verhoogd;
- de maatregelen die zijn genomen om de werving van personen met een handicap te bevorderen, blijken niet transparant genoeg te zijn en er is gevraagd om een betrouwbare evaluatie van de situatie;



- er blijkt ook ontevredenheid te bestaan over de ontoereikende toegankelijkheid tot informatie van de Commissie voor bepaalde personen met een handicap;
- de situatie van leerlingen met een handicap op Europese scholen blijkt ontoereikend te zijn en het beleid van de scholen voor de integratie van deze groep kinderen blijkt niet effectief aan hun integratie te hebben bijgedragen;
- de toepassing van de gedragscode van de Commissie heeft een aantal tekortkomingen aan het licht gebracht, in het bijzonder wat betreft het ontoereikende aantal maatregelen dat wordt genomen om het personeel van de instelling te sensibiliseren door middel van cursussen of seminars.

De Ombudsman houdt rekening met het feit dat de Commissie een aantal toezeggingen heeft gedaan om de voornoemde bezorgdheden van het publiek weg te nemen. De Ombudsman merkt op dat de Commissie heeft toegezegd om:

- de kosten in verband met een handicap volledige te vergoeden, op voorwaarde dat de begrotingsautoriteit voldoende fondsen beschikbaar stelt en dat er een interinstitutionele overeenkomst wordt gesloten;
- te overwegen meer algemene verslagen over de werving van personen met een handicap te publiceren, waarin cijfers over de huidige en toekomstige stand van zaken zijn opgenomen;
- nieuwe normen vast te stellen voor de toegankelijkheid van haar gebouwen voor mensen met een handicap en het aantal parkeerplaatsen voor mensen met een handicap in of rond al haar gebouwen uit te breiden;
- in de toekomst specifieke maatregelen gericht op sensibilisering te nemen door middel van cursussen en conferenties of seminars voor het personeel.

Met het oog op de toezeggingen van de Commissie is de Ombudsman van oordeel dat er ten aanzien van de voornoemde aspecten momenteel geen verdere maatregelen hoeven te worden genomen.

De Ombudsman is echter van mening dat, wat de situatie van leerlingen met een handicap op Europese scholen betreft, de huidige stand van zaken nog steeds onbevredigend is. Om nauwlettend te volgen hoe deze situatie zich in de nabije toekomst ontwikkelt acht de Ombudsman het nodig dat de Commissie tegen het einde van 2007 verslag uitbrengt van de voortgang die de Europese scholen hebben geboekt ten aanzien van de integratie van kinderen met een handicap. Dit verslag moet de Ombudsman in staat stellen te bepalen of betreffende deze kwestie verdere maatregelen van zijn kant nodig zijn.

De Ombudsman hoopt dat de resultaten van zijn initiatief de Commissie zullen helpen enkele van haar maatregelen op dit terrein opnieuw te beoordelen en, indien nodig, te herzien, teneinde alle Europese burgers beter te kunnen dienen.

### 3.9 DOOR DE OMBUDSMAN AFGEHANDELDE VRAGEN

#### **Vermeende discriminatie op grond van nationaliteit**

*Samenvatting van vraag Q1/2007/ELB, ingediend door de Luxemburgse ombudsman*

De ombudsman van Luxemburg richtte een vraag aan de Europese ombudsman nadat een burger van Luxemburg (hierna: „de klager”) zich tot hem had gewend in verband met een geschil met het Franse ministerie van defensie.



De klager is geboren in Frankrijk en later verhuisd naar Luxemburg. Op twintigjarige leeftijd heeft de klager 29 maanden in het Franse leger gediend. Later heeft hij de Luxemburgse nationaliteit verworven. Omdat hij de status van oorlogsveteraan had gekregen, wenste hij een pensioen als oorlogsveteraan te ontvangen. Het Franse ministerie van defensie verwierp de aanvraag van de klager, omdat hij na zijn diensttijd de Franse nationaliteit had opgegeven. De Luxemburgse ombudsman droeg de zaak over aan zijn Franse collega. Volgens de Franse ombudsman waren de rechten van de klager beoordeeld in overeenstemming met de van toepassing zijnde regels.

In deze zaak werd de Europese ombudsman, zoals hij begreep na bestudering van de informatie in de brief en het klachtdossier, verzocht een standpunt in te nemen met betrekking tot de volgende vraag: is er, in gevallen als deze, sprake van schending van het beginsel van non-discriminatie op grond van nationaliteit?

De ombudsman merkte op dat, volgens artikel 12 van het EG-Verdrag „[b]innen de werkingssfeer van dit Verdrag en onverminderd de daarin vervatte bijzondere bepalingen, [...] elke discriminatie op grond van nationaliteit verboden [is].” Dit verbod is een specifieke uitdrukking van het algemene gelijkheidsbeginsel, een van de fundamentele beginselen van het Gemeenschapsrecht. Dit beginsel treedt echter pas in werking in situaties die vallen binnen de werkingssfeer van het Gemeenschapsrecht; het kan, op zichzelf genomen, niet de werkingssfeer van het Gemeenschapsrecht uitbreiden. Daarom kan nationale wetgeving die voorziet in de gedifferentieerde behandeling van burgers van de Europese Unie op basis van hun nationaliteit, niet geacht worden strijdig te zijn met het bovengenoemde algemene beginsel van het Gemeenschapsrecht (en zal dus niet worden getoetst op naleving van het beginsel van non-discriminatie), indien deze wetgeving betrekking heeft op een omstandigheid die niet binnen de werkingssfeer van het Gemeenschapsrecht valt.

In de onderhavige zaak leek de situatie van de klager niet in voldoende mate gerelateerd te zijn aan en niet te vallen binnen de werkingssfeer van het Gemeenschapsrecht. Er leek ook geen secundaire communautaire wetgeving betreffende deze kwestie te zijn. In gevallen als het onderhavige, leek er derhalve geen sprake te zijn van schending van het algemene beginsel van het Gemeenschapsrecht dat discriminatie op grond van nationaliteit verbiedt.

# BETREKKINGEN MET INSTELLINGEN EN ORGANEN VAN DE EUROPESE UNIE



4





## 4 BETREKKINGEN MET INSTELLINGEN EN ORGANEN VAN DE EUROPESE UNIE

De Europese Ombudsman besteedt een belangrijk deel van zijn tijd aan besprekingen met leden en functionarissen van de EU-instellingen en -organen om binnen het EU-apparaat een mentaliteit van dienstverlening te bevorderen. In 2007 vonden hiertoe meer dan 60 besprekingen plaats. De ombudsman kan hun zo de gedachtegang achter zijn werk uitleggen en hen bewust maken van de noodzaak om constructief met klachten om te gaan. Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de bijeenkomsten in dit verband.

De ombudsman kwam driemaal bijeen met ambtenaren uit alle geledingen binnen de Europese Commissie. Aangezien de Commissie de instelling is waarop het grootste deel van de door de ombudsman uitgevoerde onderzoeken betrekking heeft, is het van bijzonder belang dat juist zij een voortrekkersrol vervult in de ontwikkeling van een cultuur van dienstverlening richting burgers en van eerbiediging van hun rechten. De feedback die de ombudsman tijdens deze bijeenkomsten kreeg was zeer bemoedigend. Bij het faciliteren van deze drie bijeenkomsten was een cruciale rol weggelegd voor Margot WALLSTRÖM, vicevoorzitter van de Commissie en verantwoordelijk voor onder andere de betrekkingen met de ombudsman, en Catherine DAY, secretaris-generaal van de Commissie.

Bijeenkomsten met leden en functionarissen van het Europees Parlement zijn ook van bijzonder belang, gezien de bijzondere relatie van de ombudsman met het Parlement. De ombudsman wordt door het Europees Parlement gekozen en hij is deze instelling verantwoording verschuldigd. Het hoogtepunt op de agenda van de ombudsman, voor zover het zijn betrekkingen met het Parlement betreft, is in dat opzicht de behandeling van zijn jaarverslag in de plenaire vergadering van het Parlement. Het debat vond plaats op 25 oktober en wordt uitgebreid beschreven in paragraaf 6.1 van dit verslag.

De ombudsman heeft een uitstekende werkrelatie met de commissie Verzoekschriften van het Parlement, die verantwoordelijk is voor de betrekkingen met de ombudsman en het verslag opstelt over diens jaarverslag. In 2007 nam de heer DIAMANDOUROS deel aan drie vergaderingen van de commissie Verzoekschriften; daar presenteerde hij zijn jaarverslag en twee speciale verslagen. In die verslagen kwamen het gebruik van talen op de websites van de Raadsvoorzitterschappen en problemen met de tenuitvoerlegging van de Europese arbeidstijdenrichtlijn aan de orde. Op verzoek van de commissie Verzoekschriften werd de ombudsman tijdens elke commissievergadering die in 2007 plaatsvond, vertegenwoordigd door een van zijn medewerkers. De ombudsman zelf nam deel aan vergaderingen van de commissie Verzoekschriften en de commissie Constitutionele Zaken om de voorgestelde wijzigingen aan zijn Statuut toe te lichten (zie hoofdstuk 2). Tot slot werd de ombudsman door de commissie Burgerlijke Vrijheden, Justitie en Binnenlandse Zaken uitgenodigd om zijn ervaring te beschrijven met klachten over de weigering toegang te verschaffen tot documenten in het licht van de lopende procedure voor de herziening van Verordening (EG) nr. 1049/2001.

Ook in 2007 bleef de ombudsman contact zoeken met de andere instellingen en organen. In februari had hij een ontmoeting met de heer Dimitris DIMITRIADIS, voorzitter van het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC). In juli reisde hij af naar Frankfurt voor besprekingen met de heer Jean-Claude TRICHET, president van de Europese Centrale Bank, de heer Lucas D. PAPADEMOS, vicepresident, en mevrouw Gertrude TUMPEL-GUGERELL, directielid. Deze werden gevolgd door een presentatie voor het hogere personeel van de ECB. In 2007 had hij ook een bijeenkomst met de president van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen, de heer Vassilios SKOURIS.



Om zijn eigen medewerkers op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de andere EU-instellingen en -organen, maakt de ombudsman gebruik van de personeelsvergaderingen die hij regelmatig in Straatsburg houdt en waarvoor hij externe sprekers uitnodigt. In maart 2007 sprak de heer Paul J. MAHONEY, president van het EU-Gerecht voor ambtenarenzaken, de medewerkers van de ombudsman toe, waarbij hij een overzicht gaf van de ervaring van het recent opgerichte Gerecht en inging op vraagstukken die rechtstreeks van belang zijn voor de medewerkers van de ombudsman die klachten afhandelen. In december kwam de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming, de heer Peter HUSTINX, naar Straatsburg om een uiteenzetting te geven van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van gegevensbescherming en vragen te beantwoorden van het personeel van de ombudsman ten aanzien van zowel de klachtenafhandeling als de administratieve aangelegenheden binnen de instelling. De levendige discussies die op de presentaties volgden, getuigden ervan dat ze voor de medewerkers van de ombudsman heel nuttig waren.

De voornoemde vergaderingen en bijeenkomsten en alle andere activiteiten die de ombudsman op dit gebied ontplooid heeft, staan vermeld in de hierna volgende paragrafen van dit hoofdstuk.<sup>1</sup>

## 4.1 HET EUROPEES PARLEMENT

16 januari: ontmoeting met de heer Christian PENNERA, juridisch adviseur.

17 januari: ontmoeting met de heer Andrew DUFF, lid van het EP.

12 februari: ontmoeting met de heer Herbert BÖSCH, lid van het EP.

12 februari: ontmoeting met de heer Julian PRIESTLEY, secretaris-generaal.

12 februari: ontmoeting met de heer Nicolas-Pierre RIEFFEL, directeur-generaal infrastructuur.

13 februari: deelname aan de presentatie van het werkprogramma van de heer Hans-Gert PÖTTERING, voorzitter en lid van het EP.

13 februari: ontmoetingen met mevrouw Anneli JÄÄTTEENMÄKI en de heer Paolo CASACA, leden van het EP.

13 maart: presentatie van het *Jaarverslag 2006* van de ombudsman aan de heer Hans-Gert PÖTTERING, lid van het EP.

14 maart: ontmoeting met mevrouw Diana WALLIS, lid van het EP.

27 maart: presentatie van het speciaal verslag van de ombudsman inzake het gebruik van talen op de websites van de Raadsvoorzitterschappen op een vergadering van de commissie Verzoekschriften.

24 april: ontmoeting met mevrouw Sylvia-Yvonne KAUFMANN, lid van het EP.

24 april: ontmoeting met de heer David HARLEY, adjunct-secretaris-generaal.

25 april: ontmoeting met de heer Íñigo MÉNDEZ DE VIGO, lid van het EP.

26 april: ontmoeting met de heer Richard CORBETT, lid van het EP.

26 april: ontmoeting met de heer Harald RØMER, secretaris-generaal.

26 april: ontmoeting met de heer Christian PENNERA.

2 mei: uiteenzetting door de heer DIAMANDOUROS van de voorgestelde wijzigingen aan het Statuut van de ombudsman in de commissie Constitutionele Zaken.

<sup>1</sup>

Tenzij anders vermeld, hebben de vergaderingen en bijeenkomsten plaatsgevonden in Brussel, Luxemburg of Straatsburg.



2 mei: ontmoeting met de voorzitter van de commissie Verzoekschriften, de heer Marcin LIBICKI, lid van het EP, en de rapporteur voor het *Jaarverslag 2006* van de ombudsman, mevrouw Luciana SBARBATI, lid van het EP. De heer David LOWE, hoofd van het secretariaat van de commissie Verzoekschriften, was eveneens bij de bijeenkomst aanwezig.

2 mei: presentatie van het *Jaarverslag 2006* van de ombudsman aan de commissie Verzoekschriften. De heer DIAMANDOUROS presenteerde op deze vergadering eveneens de voorgestelde wijzigingen aan het Statuut van de ombudsman.

9 mei: deelname van de ombudsman aan de viering van de Dag van Europa, georganiseerd door het voorlichtingsbureau van het Europees Parlement in Straatsburg.

22 mei: ontmoetingen met mevrouw Charlotte CEDERSCHIÖLD en de heer Jacky HÉNIN, leden van het EP.

20 juni: ontmoetingen met mevrouw Luciana SBARBATI en de heer Ville ITÄLÄ, leden van het EP.

21 juni: ontmoeting met de heer Metin KAZAK, lid van het EP.

4 oktober: ontmoetingen met mevrouw Diana WALLIS en de heer Costas BOTOPOULOS, leden van het EP.

4 oktober: presentatie van het speciaal verslag van de ombudsman inzake problemen met de tenuitvoerlegging van de Europese arbeidstijdenrichtlijn op een vergadering van de commissie verzoekschriften.

24 oktober: ontmoetingen met de heer Robert ATKINS en de heer Andrew DUFF, leden van het EP.

25 oktober: presentatie van het *Jaarverslag 2006* van de ombudsman aan de plenaire vergadering van het Europees Parlement (zie paragraaf 6.1).

15 november: ontmoetingen met de heer Martin SCHULZ en de heer Paul VAN BUITENEN, leden van het EP.

22 november: ontmoetingen met mevrouw Diana WALLIS en de heer Ioannis VARVITSIOTIS, leden van het EP.

29 november: uiteenzetting van de ervaring van de ombudsman met klachten over de weigering toegang te verschaffen tot documenten op een vergadering van de commissie Burgerlijke Vrijheden, Justitie en Binnenlandse Zaken over de lopende procedure voor de herziening van Verordening (EG) nr. 1049/2001<sup>2</sup>.

10 december: ontmoeting met mevrouw Maria Eleni KOPPA, lid van het EP.

11 december: ontmoetingen met mevrouw Anneli JÄÄTTEENMÄKI, mevrouw Maria DA ASSUNÇÃO ESTEVES en de heer Costas BOTOPOULOS, met de heer Ingo FRIEDRICH, met de heer Michael CASHMAN, met de heer Marco CAPPATO, leden van het EP, en met de heer Emilio DE CAPITANI, hoofd van het secretariaat van de Commissie Burgerlijke Vrijheden, Justitie en Binnenlandse Zaken.

12 december: ontmoetingen met mevrouw Charlotte CEDERSCHIÖLD, met mevrouw Diana WALLIS, met de heer Brian CROWLEY, met de heer Jens-Peter BONDE, met Sir Robert ATKINS, met mevrouw Margrete AUKEN en de heer David HAMMERSTEIN, leden van het EP, en met de heer Christian PENNERA.

12 december: deelname aan de viering van de formele goedkeuring van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.

13 december: ontmoetingen met mevrouw Rodi KRATSA-TSAGAROPOULOU en de heer Joseph DAUL, leden van het EP.

<sup>2</sup>

Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, PB 2001 L 145, blz. 43.



## 4.2 DE EUROPESE COMMISSIE

12 januari: ontmoeting met de heer Themis THEMISTOCLEOUS, hoofd van de vertegenwoordiging van de Europese Commissie in Nicosia, Cyprus.

15 maart: ontmoeting met de heer Fernando FRUTUOSO DE MELO, directeur, onder andere belast met de betrekkingen met de Europese ombudsman in het secretariaat-generaal.

24 april: ontmoeting met de heer Siim KALLAS, vicevoorzitter, belast met Administratieve Zaken, Audit en Fraudebestrijding.

22 mei: ontmoeting met de heer Michel PETITE, hoofd van de Juridische dienst.

28 juni: ontmoeting met mevrouw Catherine DAY, secretaris-generaal.

12 september: presentatie op een bijeenkomst van de hoofden van de externe delegaties van de Commissie.

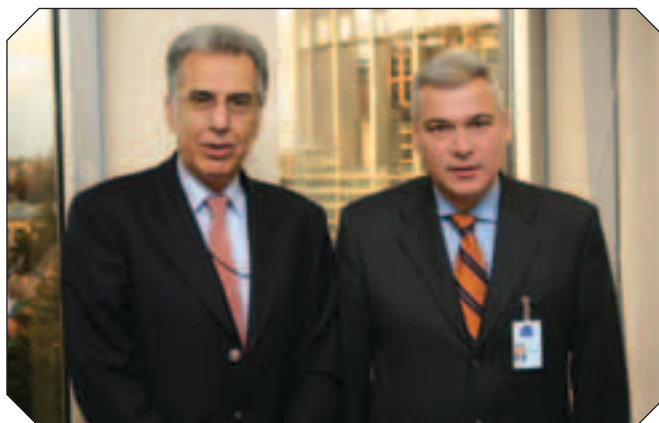
6 november: ontmoeting met de heer Jean-Claude EECKHOUT, honorair directeur-generaal en speciaal adviseur.

7 november: ontmoeting met mevrouw Catherine DAY, gevolgd door een presentatie voor de Commissiemedewerkers die de behandeling van de onderzoeken van de ombudsman coördineren. Aan de bijeenkomst werd deelgenomen door mevrouw Margot WALLSTRÖM, vicevoorzitter, belast met Institutionele Betrekkingen en Communicatiestrategie, en mevrouw DAY.

29 november: ontmoeting met de directeuren-generaal.

## 4.3 ANDERE INSTELLINGEN EN ORGANEN

12 februari: ontmoeting met de heer Dimitris DIMITRIADIS, voorzitter van het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC).



De heer DIAMANDOUROS en de heer Dimitris DIMITRIADIS, voorzitter van het Europees Economisch en Sociaal Comité. Straatsburg, 12 februari 2007.

15 maart: ontmoeting met de heer Rémy JACOB, directeur-generaal van het Strategy and Corporate Centre, en de heer Felismino ALCARPE, adjunct-afdelingshoofd van de Europese Investeringsbank.

30 maart: presentatie door de heer Paul J. MAHONEY, president van het EU-Gerecht voor ambtenarenzaken, voor de medewerkers van de Europese ombudsman.



2 juli: ontmoetingen met de heer Jean-Claude TRICHET, president van de Europese Centrale Bank, de heer Lucas D. PAPADEMOS, vicepresident, en mevrouw Gertrude TUMPEL-GUGERELL, directielid. Deze werden gevolgd door een presentatie voor het hogere personeel van de ECB in Frankfurt, Duitsland.

16 juli: ontmoeting met de president van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen, de heer Vassilios SKOURIS.

6 november: ontmoeting met ambassadeur Vassilis KASKARELIS, permanente vertegenwoordiger van Griekenland bij de Europese Unie.

7 december: presentatie door de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming, de heer Peter HUSTINX, voor de medewerkers van de Europese ombudsman.



# BETREKKINGEN MET OMBUDSMANNEN EN SOORTGELIJKE ORGANEN



5





## 5 BETREKKINGEN MET OMBUDSMANNEN EN SOORTGELIJKE ORGANEN

De nationale, regionale en lokale ombudsmannen in heel de EU dragen er op belangrijke wijze toe bij dat de rechten die de burgers aan de EU-wetgeving ontleen ten volle worden geëerbiedigd. De Europese ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers over EU-wetgeving snel en doeltreffend worden behandeld. Deze samenwerking met andere ombudsmannen vindt voor het grootste gedeelte plaats onder auspiciën van het Europees netwerk van ombudsmannen. In dit hoofdstuk worden de activiteiten van het netwerk in 2007 uiteengezet, met als hoogtepunt het zesde seminarie van de nationale ombudsmannen in de EU-lidstaten en de kandidaat-lidstaten. Dat evenement wordt hierna uitgebreid beschreven. Op het seminarie namen de ombudsmannen een verklaring aan waarin burgers en andere potentiële afnemers van hun diensten gewezen worden op de voordelen die zij kunnen verwachten wanneer zij zich wenden tot een lid van het netwerk met betrekking tot zaken die binnen het gemeenschapsrecht vallen. Deze ontwikkeling wordt beschouwd als een belangrijke stap om het netwerk een duidelijker profiel voor het publiek te geven. De verklaring is in haar geheel opgenomen in dit hoofdstuk.

Andere activiteiten die in dit hoofdstuk aan de orde komen, zijn seminaries en conferenties waaraan de Europese ombudsman en zijn medewerkers in 2007 hebben deelgenomen, alsmede de bilaterale contacten die plaatsvonden tussen de heer DIAMANDOUROS en zijn nationale collega's uit de EU-lidstaten en daarbuiten.

### 5.1 HET EUROPEES NETWERK VAN OMBUDSMANNEN

Het Europees netwerk van ombudsmannen bestaat uit bijna 90 bureaus in 31 Europese landen. Het netwerk omvat de ombudsmannen en soortgelijke organen binnen de Unie op Europees, nationaal en regionaal niveau, en tevens de nationale ombudsmannen van Noorwegen, IJsland en de kandidaat-lidstaten. Elk van de nationale ombudsmannen en soortgelijke organen in de EU-lidstaten en in Noorwegen en IJsland heeft een verbindingssambtenaar aangewezen die fungeert als contactpunt voor de overige leden van het netwerk.

Het netwerk, dat in 1996 is opgericht, heeft zich gestaag ontwikkeld tot een krachtig samenwerkingsinstrument van ombudsmannen en hun personeel, en vormt een doeltreffend mechanisme voor samenwerking bij de afhandeling van zaken. Het is een bijzonder belangrijk instrument voor de Europese ombudsman, dat hem in staat stelt klachten die buiten zijn mandaat vallen snel en effectief af te handelen. Ervaringen en beste praktijken worden onderling uitgewisseld via seminaries en bijeenkomsten, een periodieke nieuwsbrief, een elektronisch discussieforum en een dagelijkse elektronische nieuwsservice. Ook de bezoeken van de Europese ombudsman op uitnodiging van de ombudsmannen in de lidstaten en de kandidaat-lidstaten zijn voor de ontwikkeling van het netwerk zeer effectief gebleken. Paragraaf 5.1 eindigt daarom met een korte vermelding van de voorlichtingsbezoeken die de ombudsman in 2007 heeft afgelegd. In paragraaf 6.2 wordt nader ingegaan op deze bezoeken.

Alle hierna beschreven activiteiten zijn cruciaal om ombudsmannen in staat te stellen hun bijdrage te leveren aan de correcte toepassing van de EU-wetgeving in de gehele Unie. Dit is van cruciaal belang indien burgers ten volle willen kunnen genieten van hun rechten op grond van EU-wetgeving. De Europese ombudsman beschouwt dit dan ook als een speciale prioriteit en wijdt aanzienlijke middelen aan de ontwikkeling van het netwerk.

### Seminaries van nationale ombudsmannen

De seminars van nationale ombudsmannen worden om de twee jaar gehouden. Ze worden gezamenlijk georganiseerd door de Europese Ombudsman en een nationale collega. Het zesde seminarie van de nationale ombudsmannen van de EU-lidstaten en de kandidaat-lidstaten is georganiseerd door de Franse ombudsman, de heer Jean-Paul DELEVOYE, en de Europese Ombudsman. Het vond plaats in Straatsburg van 14 tot en met 16 oktober 2007. Het was het tweede seminarie van nationale ombudsmannen in Straatsburg, iets meer dan elf jaar na het allereerste seminarie in september 1996.

Alle 27 EU-lidstaten waren vertegenwoordigd, evenals twee van de drie kandidaat-lidstaten, plus Noorwegen en IJsland. Zoals afgesproken op het vijfde seminarie waren voor het eerst ook regionale ombudsmanvertegenwoordigers uitgenodigd uit de EU-landen waar deze bestaan, namelijk België, Duitsland, Spanje, Italië, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk<sup>1</sup>.

Het thema van het seminarie van 2007 was „Behoorlijk bestuur in de Europese Unie opnieuw beschouwd”. Dit thema is gekozen in de wetenschap dat verschillende ombudsmannen – op regionaal, nationaal en Europees niveau en tegen de achtergrond van uiteenlopende bestuurlijke tradities en gewoontes – hebben nagedacht over manieren om hun begrip van behoorlijk bestuur te verfijnen, opnieuw tegen het licht te houden en te verdiepen, ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening die ze bieden aan de burgers en aan de gebruikers van de overheidsdiensten waar ze toezicht op houden. De keuze bleek op brede instemming te kunnen rekenen.

### Discussies tijdens het seminarie

Het seminarie werd geopend door de twee organisatoren, de heer DELEVOYE en de heer DIAMANDOUROS, en ingeleid met een welkomstwoord van de burgemeester van Straatsburg, senator Fabienne KELLER, alsmede een welkomstboodschap afkomstig van de Franse premier, de heer François FILLON. Deze laatste wees op het belang van Europa bij het wereldwijd verspreiden van waarden als tolerantie, dialoog en democratie. Hij zei dat de ombudsmannen in Europa een van de meest duidelijke uitingen zijn van deze waarden. Door toe te zien op de tenuitvoerlegging van de steeds belangrijker wordende EU-wetgeving lopen de ombudsmannen mee vooraan als het gaat om het dagelijks heel concreet bouwen aan Europa.



Senator en burgemeester van Straatsburg, mevrouw Fabienne KELLER, de heer DIAMANDOUROS en de Franse nationale ombudsman, de heer Jean-Paul DELEVOYE, openen het zesde seminarie van de nationale ombudsmannen in de EU-lidstaten en de kandidaat-lidstaten. Straatsburg, 15 oktober 2007.

### Keynote speech

Rechter Allan ROSAS, president van de Derde kamer van het Europees Hof van Justitie, gaf een aanzet tot de seminariediscussies met een keynote speech getiteld *Zorgen voor een uniforme toepassing van EU-wetgeving in een Unie van 27: de rol van nationale rechtbanken en autoriteiten*. De rechter wees erop dat het

<sup>1</sup>

De landen staan vermeld in de protocollaire volgorde die in de EU wordt gehanteerd.



een van de meest essentiële kenmerken van EU-wetgeving is dat deze direct door iedere betrokken partij moet worden toegepast, inclusief nationale overheidsinstanties. Hij benadrukte dat nationale ombudsmannen met name een belangrijke rol spelen bij de controle op bestuurlijke beslissingen en praktijken met betrekking tot de toepassing en tenuitvoerlegging van niet alleen de nationale maar ook de EU-wetgeving. Het zou een vergissing zijn om geheel op het rechtstelsel te vertrouwen voor de correcte toepassing van EU-wetgeving, zo zei hij. Hij was de mening toegedaan dat de burger veel liever heeft dat de beginselen van rechtmatigheid en behoorlijk bestuur, zoals vastgelegd in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, van meet af aan worden nageleefd, dan dat ze middels mogelijk langdurige en kostbare gerechtelijke procedures moeten worden afgedwongen. In dit opzicht is het goed in herinnering te roepen dat een van de pijlers van het juridische EU-bouwwerk wordt gevormd door zijn directe relevantie voor de particuliere burger, die er direct een beroep op kan doen bij gerechtshoven en overheidsinstanties. Hij bevestigde dat het werk van ombudsmannen bijdraagt aan een versterking van de rol van de burger. De jurisprudentie van het Europees Hof van Justitie inzake het burgerschap van de Unie heeft ook bijgedragen aan deze nadruk op een „Europa van de burger“.



Rechter Allan ROSAS, president van de derde kamer bij het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen, legt de programmaverklaring af op het zesde seminarie van de nationale ombudsmannen in de EU-lidstaten en de kandidaat-lidstaten. Straatsburg, 15 oktober 2007.

Wat betreft de in de titel van de voordracht genoemde *uniforme* toepassing, erkende de rechter dat gedecentraliseerde toepassing een uitdaging vormt. Het probleem is er niet kleiner op geworden met de uitbreiding van de EU tot 27 lidstaten. Decentralisatie zou volgens hem moeten worden gekoppeld aan coördinatie en samenwerking, verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en transparantie. Nationale toezichthoudende en controlerende instanties en een goede coördinatie van deze instanties met instanties op EU-niveau zijn daarbij van cruciaal belang. Rechter ROSAS was dan ook blij met de organisatie van regelmatige seminars van nationale ombudsmannen.



De heer Jens NYMAND-CHRISTENSEN, als directeur verbonden aan het secretariaat-generaal van de Europese Commissie en belast met Betere Regelgeving en Institutionele Vraagstukken, houdt een toespraak op het zesde seminarie van de nationale ombudsmannen in de EU-lidstaten en de kandidaat-lidstaten. Straatsburg, 15 oktober 2007.



### *Themasessie één: Rechtmatigheid en behoorlijk bestuur: is er een onderscheid?*

De heer DIAMANDOUROS was de eerste spreker van de eerste themasessie, voorgezeten door de nationale ombudsvrouw van Ierland, mevrouw Emily O'REILLY. In zijn presentatie richtte hij zich met name op het idee van „meer dan rechtmatigheid”. Hij is van mening dat het feit dat er nog conceptuele ruimte is voor iets dat het idee van rechtmatigheid overstijgt, goed nieuws is voor de burgers van Europa. Om te beginnen blijven de begrippen recht en rechtmatigheid nauw verbonden met schuld en sancties. Maar een cultuur van dienstverlening, waar ombudsmannen warme pleitbezorgers van zouden moeten zijn, moet niet op schuld zijn gebaseerd, zei hij. Bovendien zouden pogingen om een cultuur van dienstverlening op juridische wijze te bevorderen mogelijk slechts een benauwde en legalistische manier van werken in de hand werken. Daarnaast zou daarmee ook de neiging van sommige klagers worden versterkt om hun klacht te zien als een soort aanklacht, in plaats van als een praktische manier om verhaal te halen of een constructieve oplossing voor een probleem te vinden.

Een tweede relevante overweging betreft de relatie van het werk van ombudsmannen met het werk van rechtbanken. De logica van justitiële procedures leidt tot een beslechting van geschillen waarbij de rechter de wettelijke rechten van de betrokken partijen van boven af bepaalt. De Ombudsman werkt anders en hanteert procedures waarbij flexibel twee aanpakken worden ingezet. Ten eerste is er de geschillenbeslechting, waarbij de nadruk ligt op het oplossen van problemen, het verkleinen van conflicten, mogelijkheden tot compromissen en uitkomsten die voor beide partijen gunstig uitpakken („win-win”). Ten tweede is er een scheidsrechterlijke aanpak, waarbij de Ombudsman vaststelt of er al dan niet sprake is van wanbeheer. Hierbij wordt een logica gehanteerd die verwant is aan die van rechtbanken, zodat meestal de ene partij zichzelf de winnaar waant en de andere de verliezer. Het juiste evenwicht tussen de twee aanpakken hangt van de zaak in kwestie af en in sommige gevallen kan er meermaals tussen beide polen worden heen en weer geslingerd. De heer DIAMANDOUROS is van mening dat de Europese instellingen eerder geneigd zijn zich coöperatief op te stellen en mee te werken aan geschillenbeslechting omdat ze weten dat hij zich in zijn onderzoeken niet uitsluitend richt op de vraag wat de wettelijke rechten van de partijen zijn.

De heer Alex BRENNINKMEIJER, de nationale ombudsman van Nederland, en de heer Joseph SAID PULLICINO, de nationale ombudsman van Malta, traden vervolgens op als discussianten in deze sessie. Volgens de heer BRENNINKMEIJER willen burgers veel meer dan rechtmatigheid. Behoorlijk bestuur en ordentelijk gedrag zijn vereist ten behoeve van de acceptatie en legitimiteit van en uiteindelijk het publieke vertrouwen in de overheid. Ordentelijk gedrag en rechtvaardige behandeling van burgers vormen onmisbare aanvullingen op pure rechtmatigheid. De heer SAID PULLICINO was het ermee eens dat de test van behoorlijk bestuur een veel breder spectrum beslaat dan strikte rechtmatigheid. Wanneer wanbeheer geen onrechtmatigheid omvat, kan nog wel worden gemeten volgens de strengere test van de beginselen van behoorlijk bestuur, die steeds meer aan belang wint als informele rechtsbron. Behoorlijk bestuur impliceert altijd, net als rechtmatigheid, respect voor de rechtsstaat en kan nooit worden gebruikt als argument om buiten of in strijd met de wet te handelen. En net als bij rechtmatigheid gaat het er bij behoorlijk bestuur om op een dusdanige manier te werken dat de burger, de klant van de overheid, het serviceniveau ontvangt waar hij of zij recht op heeft.

### *Een Europa van resultaten – preventie, partnerschap en transparantie*

De volgende spreker was de heer Jens NYMAND-CHRISTENSEN, directeur bij het secretariaat-generaal van de Europese Commissie met verantwoordelijkheid voor Betere regelgeving en institutionele aangelegenheden. Hij hield een voordracht onder de titel *Een Europa van resultaten – preventie, partnerschap en transparantie*. De heer NYMAND-CHRISTENSEN richtte zich op de Mededeling van de Commissie van september 2007, getiteld *Een Europa van resultaten – toepassing van het Gemeenschapsrecht*<sup>2</sup>. De Mededeling bevat een aantal voorstellen ter verbetering van de toepassing van het Gemeenschapsrecht door de lidstaten. Deze voorstellen zijn bedoeld om ervoor

<sup>2</sup>

COM(2007) 502. Beschikbaar op: [http://ec.europa.eu/community\\_law/eulaw/pdf/com\\_2007\\_502\\_nl.pdf](http://ec.europa.eu/community_law/eulaw/pdf/com_2007_502_nl.pdf)



te zorgen dat het Gemeenschapsrecht effectiever ten uitvoer wordt gelegd en dat klachten van burgers en bedrijven sneller worden afgehandeld. De Mededeling beschrijft welke maatregelen de Commissie in dit verband zal nemen en welke inspanningen op dit gebied worden verwacht van onder andere de lidstaten. Er worden vier belangrijke gebieden genoemd waarop maatregelen kunnen worden genomen: doelgerichte preventieve maatregelen, betere informatie-uitwisseling en probleemoplossing, een doelmatiger beheer van inbreuken zodat zoveel mogelijk mensen hier zo goed mogelijk van profiteren, en meer transparantie.

Een van de belangrijkste suggesties in de Mededeling betreft het idee dat van de autoriteiten van de lidstaten in bepaalde gevallen zou worden verwacht dat zij op korte termijn (binnen acht weken) oplossingen vinden voor problemen met betrekking tot het Gemeenschapsrecht, en zelf *direct* de personen beantwoorden die een kwestie voor de Commissie hebben gebracht. De bedoeling hiervan is sneller informatieverzoeken en klachten van burgers en bedrijven af te handelen. In zijn voordracht gaf de heer NYMAND-CHRISTENSEN nadere details van dit voorstel, dat van bijzonder belang is voor de ombudsmannen in de lidstaten. Hij vertelde dat er veel belangstelling was bij de lidstaten om deel te nemen in het proefproject dat volgens planning één jaar zal duren. De Commissie zal daarna in een verslag duidelijk maken welke ervaringen zij hiermee heeft gehad.

### *Themasessie twee: De relatie van ombudsmannen met de gerechtshoven*

De heer Mats MELIN, parlementaire ombudsman van Zweden, gaf in deze sessie de aanzet tot de discussie. Hij begon met een beschouwing over de toezichthoudende bevoegdheden van ombudsmannen ten opzichte van de gerechtshoven, welke van land tot land sterk verschillen. Hij benadrukte dat het inderdaad van belang is dat wordt geaccepteerd dat rechtbanken een bij uitstek belangrijke rol spelen in een rechtsstaat, maar voegde eraan toe dat er wat dat betreft ook behoefte is aan een bepaalde mate van toezicht. Hij besprak hoe leden van de rechterlijke macht in een rechtssysteem als dat van Zweden, waar ombudsmannen toezicht houden op de rechtbanken, aankijken tegen de Ombudsman. Hij had het over de verschillende rollen van gerechtshoven en ombudsmannen en over de mogelijkheden tot conflicten tussen hen met betrekking tot specifieke rechtsvragen. Hij sloot af met de vraag hoe ombudsmannen omgaan situaties waarin hun interpretatie van de wet verschilt van die van een gerechtshof, vooral wanneer dat een rechtbank van laatste aanleg is.

De heer Marc FISCHBACH, de nationale ombudsman van Luxemburg, en de heer Janusz KOCHANOWSKI, de Poolse commissaris voor burgerrechten, waren de discussianten in deze sessie, die werd voorgezeten door de heer Allar JÖKS, kanselier van justitie (õiguskantsler) in Estland. De heer FISCHBACH begon met te vertellen dat in Luxemburg burgers vaak naar de nationale ombudsman gaan als ze problemen hebben met een rechtbank. Het gaat erom, zei hij, een helder beeld te hebben van wat een ombudsman wel en niet kan doen, want waar ombudsmannen aan de ene kant moet zorgen voor handhaving van het beginsel van onafhankelijkheid van de rechterlijke macht, moeten ze aan de andere kant ook zorgen dat het recht van partijen op een proces of een gerechtelijke behandeling is gegarandeerd. Hij is van mening dat ombudsmannen onderscheid moeten maken tussen enerzijds recht — dat wil zeggen de soevereine uitoefening van de taak om recht te spreken — en anderzijds het gerechtelijk apparaat, m.a.w. de administratieve en beheersprocessen eromheen. Hoewel de ombudsman niet kan ingrijpen in de uitoefening van de soevereine taak van de rechter, kan hij zich wel bezighouden met tekortkomingen in het gerechtelijk apparaat. De heer FISCHBACH sloot af met te zeggen dat het juister zou zijn om te spreken van de relatie van de ombudsman met de gerechtelijke administratie, dan van enige relatie die de ombudsman zou onderhouden met gerechtshoven. De heer KOCHANOWSKI had het op zijn beurt over een tweesporenaanpak. Aan de ene kant houdt de Poolse commissaris zich bezig met zaken van individuele burgers, zaken waarin naar zijn mening door een uitspraak inbreuk wordt gemaakt op de rechten van de persoon in kwestie. Aan de andere kant richt hij zich ook op kwesties van meer algemeen belang, vaak in een poging om het functioneren van het gerechtelijk apparaat te verbeteren, bijvoorbeeld door met initiatieven te komen voor wetswijzigingen of te proberen controversiële aspecten van gerechtelijke uitspraken op te helderen. Daarom zorgt de commissaris er altijd voor de onafhankelijkheid van de rechterlijke macht en het conflictmodel inherent aan gerechtelijke procedures volledig te respecteren, en is hij zeer terughoudend in de uitoefening van



zijn recht om zaken voor de rechter te brengen. Hij zet zich pas voor een partij in als hij ziet dat degene die om hulp vraagt zelf niet in staat is voor zijn rechten op te komen of als het gaat om een zaak die een doorbraak zou kunnen betekenen, waardoor andere vergelijkbare gevallen waarin sprake is van bedreiging van de rechten van individuen tot een goed einde kunnen worden gebracht.

#### *Themasessie drie: Remedie, genoegdoening of oplossing: wat hebben ombudsmannen te bieden?*

Deze sessie werd voorgezeten door de heer Peter KOSTELKA van de Oostenrijkse Ombudsmanraad.

Mevrouw Ann ABRAHAM, parlementaire en gezondheidszorgombudsvrouw van het Verenigd Koninkrijk, was de eerste spreekster in deze sessie. Zij benaderde het vraagstuk remedie door de Ombudsman bovenal te zien als een systeem van gerechtigheid: een directe bron van actie voor zich benadeeld voelende burgers. Vervolgens besprak ze hoe het brede begrip remedie, opgevat als meer dan enkel schadevergoeding of geschillenbeslechting, wijst op een algemenere functie van de ombudsman als bron van algemeen nut, algemeen nut dat het gevolg is van de bevordering van behoorlijk bestuur en goede klachtenafhandeling en van verbeteringen in overheidsdiensten, maar waarbij er ook naar wordt gestreefd invloed uit te oefenen op het overheidsbeleid. Ter illustratie maakte mevrouw ABRAHAM gebruik van voorbeelden van onderzoeken door haar eigen bureau naar de wijze waarop in het Verenigd Koninkrijk wordt omgegaan met belastingteruggaven. Ze sloot haar verhaal af door te verwijzen naar het systeem van beginselen dat ze aan het ontwikkelen is, beginnend met de publicatie van een verzameling beginselen van behoorlijk bestuur en beginselen voor remedies.

Mevrouw Zdenka ČEBAŠEK-TRAVNIK, de Sloveense ombudsvrouw voor mensenrechten, en de heer Arne FLIFLET, de parlementaire ombudsman van Noorwegen, hielpen vervolgens de discussie in deze sessie op gang te brengen. Mevrouw ČEBAŠEK-TRAVNIK gaf een overzicht van de vele verschillende invloeden op de wijze van werken van ombudsmannen. Ze deelde deze in de volgende categorieën in: maatschappij en cultuur, het politieke systeem, internationale betrekkingen, actuele problemen in het land en persoonlijke eigenschappen van de ombudsman. Ze illustreerde haar verhaal aan de hand van een gevoelig liggend probleem met betrekking tot een Romafamilie waarmee haar bureau in Slovenië zich had beziggehouden. De heer FLIFLET wees op het feit dat ombudsmannen onderling sterk verschillen qua persoonlijke achtergrond, persoonlijkheid en bevoegdheden en dat dit uiteraard van invloed is op hun werk. Hij onderstreepte de aanvullende rol van ombudsmannen ten opzichte van de rechtbanken door het kunnen aanbieden van veel meer soorten remedies, vormen van genoegdoening en oplossingen.

#### *Themasessie vier: Vrij verkeer van personen: wat zijn de problemen en wat doen ombudsmannen eraan?*

Deze laatste sessie, voorgezeten door de nationale ombudsman van Spanje, de heer Enrique MÚGICA HERZOG, was bedoeld om concreet te laten zien hoe ombudsmannen kunnen helpen bij het vinden van oplossingen naar aanleiding van klachten van burgers in verband met EU-wetgeving. De heer Jean-Paul DELEVOYE opende de sessie met een voordracht. Daarin schetste hij eerst de ontwikkeling van het recht op vrijheid van verkeer vanaf de jaren vijftig tot heden. Vervolgens noemde hij enkele zaken die mobiliteit in de weg staan, waarbij hij erop wees dat er bij hem inderdaad slechts heel weinig klachten over dit onderwerp binnenkomen. Hij stelde dat dit soort klachten de komende jaren waarschijnlijk vaker zal voorkomen en onderstreepte de belangrijke rol van ombudsmannen hierin. Hij sloot af met te benadrukken dat ombudsmannen zullen moeten samenwerken om klachten op het gebied van vrijheid van verkeer doelmatig af te handelen.

Mevrouw Eliana NICOLAOU, Commissaris voor het bestuur van Cyprus, was de eerste discussiant. Zij was van mening dat de volledige tenuitvoerlegging en verwezenlijking van het recht op vrij verkeer een van de grootste uitdagingen voor ombudsmannen is bij het streven naar een waarlijke cultuur van mobiliteit waarin de mensenrechten ten volle worden gerespecteerd. Ze gaf voorbeelden van problemen op Cyprus, met name op het gebied van de wederzijdse erkenning van diploma's. De heer Yorgos KAMINIS, de nationale ombudsman van Griekenland, voegde hier een aantal voorbeelden uit zijn eigen land aan toe. Hij vertelde dat het voor EU-



burgers vaak lastig was om hun beroep uit te oefenen in Griekenland door de druk die binnen bepaalde beroepsgroepen werd uitgeoefend en ook door politieke druk (vooral op gemeenteniveau). Ombudsmannen hebben een belangrijke rol te spelen wanneer het erom gaat deze burgers te helpen hun rechten met betrekking tot de vrijheid van verkeer volgens EU-recht uit te oefenen.

#### *Verklaring van het Europees netwerk van ombudsmannen*

Naast de vier themasessies vond tijdens het seminarie ook een uitvoerige discussie plaats over een onderwerp dat van fundamenteel belang is voor het netwerk, namelijk de Verklaring van het Europees netwerk van ombudsmannen. De Europese Ombudsman had in september 2005 op het vijfde seminarie van nationale ombudsmannen in Den Haag aangeboden een conceptverklaring op te stellen waarin burgers en andere potentiële afnemers van de diensten van ombudsmannen gewezen worden op de te verwachten voordelen van het zich wenden tot een lid van het netwerk met betrekking tot zaken die onder het Gemeenschapsrecht vallen. De conceptverklaring was voorafgaand aan het seminarie verspreid onder de leden van het netwerk.

De discussie over de verklaring volgde op een voordracht door de langstzittende nationale ombudsman, de heer Hans GAMMELTOFT-HANSEN, parlementair ombudsman van Denemarken. Deze benadrukte dat het doel van de discussie was om een verklaring aan te nemen gericht op gewone burgers, waarin zo kort en eenvoudig mogelijk wordt uitgelegd wat alle ombudsmannen in Europa in essentie met elkaar gemeen hebben. De heer GAMMELTOFT-HANSEN riep zijn collega's ertoe op de conceptverklaring aan te nemen.



De heer DIAMANDOUROS houdt een presentatie voor de Deense ombudsman, de heer Hans GAMMELTOFT-HANSEN, ter ere van zijn 20-jarig dienstverband. Straatsburg, 15 oktober 2007.

Na een levendige discussie werd de verklaring bij consensus aangenomen. De Europese Ombudsman kondigde aan zich in te zullen spannen om bekendheid te geven aan de verklaring en riep zijn collega's ertoe op hetzelfde te doen. De verklaring, die hieronder in haar geheel is opgenomen, zal regelmatig tegen het licht worden gehouden.

#### *Een uitstekend seminarie*

Het seminarie omvatte niet alleen stimulerende formele sessies maar bood ook gelegenheid tot informele gesprekken en ontmoetingen. De tour met gids door Straatsburg maakte het hele evenement nog aangenamer, net als het formele diner in het indrukwekkende *Palais Rohan* waarbij ook een passend blijk van waardering werd gegeven aan de Deense ombudsman ter gelegenheid van zijn twintig dienstjaren. De ombudsmannen bedankten de burgemeester van Straatsburg voor het feit dat zij hun zulk een welkome ontvangst had bereid en zich zo gastvrij had betoond.

Aan het eind van het seminarie werd meegedeeld dat het zevende seminarie van nationale ombudsmannen van de EU-lidstaten en de kandidaat-lidstaten in 2009 zal worden gehouden in Cyprus.



Deelnemers aan het zesde seminarie van de nationale ombudsmannen in de EU-lidstaten en de kandidaat-lidstaten.  
Straatsburg, 15 oktober 2007.



## Het Europees Netwerk van Ombudsmannen

### Verklaring

*Verklaring afgelegd tijdens het zesde seminarie van nationale Ombudsmannen van de EU-lidstaten en de kandidaat-lidstaten te Straatsburg, 14-16 oktober 2007*

Het Europees Netwerk van Ombudsmannen heeft deze verklaring opgesteld om meer bekendheid te geven aan de EU-dimensie van het werk van de ombudsmannen en om inzicht te geven in de diensten die zij verlenen aan mensen met klachten over kwesties die onder het EU-recht vallen.

De nationale en regionale ombudsmannen spelen een zeer belangrijke rol bij het garanderen dat de burgers en inwoners van de EU hun rechten kennen en deze rechten kunnen uitoefenen. Samen met de Europese Ombudsman vormen zij het *Europees Netwerk van Ombudsmannen*.

*Het Europees Netwerk van Ombudsmannen verenigt op vrijwillige basis de nationale en regionale ombudsmannen en gelijksoortige organen van de lidstaten van de Europese Unie, de nationale ombudsmannen van de kandidaat-lidstaten en van IJsland en Noorwegen, alsmede de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement. In Duitsland wordt de rol van de ombudsman vervuld door verzoekschriftencommissies op regionaal en nationaal niveau. Deze commissies maken deel uit van het Netwerk.*

De wetgeving en het beleid van de EU hebben een groeiende invloed op het dagelijkse leven van burgers en inwoners van de lidstaten. Deze wetten en beleidslijnen worden voor het merendeel door de overheidsinstanties van de lidstaten uitgevoerd. De nationale en regionale ombudsmannen behandelen de klachten die gericht zijn tegen de overheidsinstanties van de lidstaten, met inbegrip van de klachten omtrent activiteiten die vallen binnen het EU-recht. De Europese Ombudsman houdt toezicht op de instellingen van de EU, waaronder de Europese Commissie.

*De betreffende nationale of regionale ombudsman is verantwoordelijk voor het behandelen van klachten over de overheidsinstanties van de lidstaten, met inbegrip van klachten over kwesties die binnen het EU-recht vallen. De Europese Ombudsman onderzoekt klachten tegen de instellingen en de organen van de Europese Unie.*

Hoewel de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende ombudsmannen binnen het Netwerk sterk uiteenlopen, stellen zij zich allen ten doel een onpartijdige, doeltreffende en eerlijke wijze dienst te leveren. Binnen de grenzen van hun mandaat ondersteunen zij de beginselen waarop de Europese Unie gegrondvest is.

*„De Unie is gegrondvest op de beginselen van vrijheid, democratie, eerbiediging van de mensenrechten en de fundamentele vrijheden, en de rechtsstaat, welke beginselen de lidstaten gemeen hebben”. (Artikel 6, lid 1 van het Verdrag van de Europese Unie).*

Een van de belangrijkste activiteiten van het Netwerk is het delen van informatie over het EU-recht en de beste praktijken, om het publiek zo goed mogelijk van dienst te zijn. Nationale en regionale ombudsmannen in het netwerk kunnen de Europese Ombudsman verzoeken schriftelijk antwoord te geven op vragen over het EU-recht en de interpretatie ervan, met inbegrip van vragen die ontstaan naar aanleiding van de behandeling van specifieke zaken.

### De rol en het doel van de ombudsmannen

De ombudsmannen in het Netwerk zijn onafhankelijke en onpartijdige personen, benoemd krachtens grondwet dan wel krachtens wet, die klachten tegen overheidsinstanties in behandeling nemen.

Zij proberen een gepaste oplossing te vinden voor elke klacht. Nadat een klacht is onderzocht en ontvankelijk is verklaard, kan een ombudsman kritiek uiten op de gang van zaken en zich uitlaten over de manier waarop, in zijn of haar opinie, de kwestie correct had moeten worden afgehandeld. In veel landen kan de ombudsman ook een oplossing voorstellen, zoals het herzien van een besluit, het aanbieden van een verontschuldiging of het verstrekken van financiële compensatie. Sommige ombudsmannen kunnen proberen een minnelijke schikking voor een klacht te vinden.



In sommige gevallen heeft de klager de keuze om zich te wenden tot de ombudsman of om zijn klacht aanhangig te maken bij een rechtbank. In het algemeen kan de ombudsman echter een klacht niet in behandeling nemen indien de klacht al bij de rechtbank in behandeling is of is geweest. In tegenstelling tot de uitspraken van de rechtbank zijn de oordelen van de ombudsman niet juridisch bindend. Desondanks geven overheidsinstanties doorgaans gehoor aan de aanbevelingen van de ombudsman. Als zij dit niet doen kan de ombudsman, bijvoorbeeld door het Parlement op de hoogte te brengen, zowel politieke als publieke aandacht voor de zaak vragen.

Naast het behandelen van klachten, zetten ombudsmannen zich ook proactief in ter verbetering van de kwaliteit van het bestuur en de dienstverlening van overheidswege. Zij zetten zich in voor de bevordering van behoorlijk bestuur en de eerbiediging van rechten, leveren zij gepaste suggesties ter oplossing van structurele problemen, en richten zij zich op de bevordering van beste praktijken en het ontwikkelen van een cultuur van klantgerichtheid.

Ombudsmannen stimuleren overheidsinstanties om klachten te beschouwen als een mogelijkheid om op effectieve wijze te communiceren met de indiener en enigerlei tekortkomingen op het gebied van hun dienstverlening te verhelpen. Overeenkomstig nemen de meeste ombudsmannen een klacht niet in behandeling voordat de instantie in kwestie voldoende gelegenheid is geboden een passende oplossing voor het probleem te vinden.

De precieze gronden op basis waarvan een ombudsman kan handelen, variëren binnen het Netwerk, maar omvatten normaliter: de schending van rechten, met inbegrip van mensenrechten en grondrechten; andere gevallen van onrechtmatig handelen, waaronder het verzuim om de algemene rechtsbeginselen te eerbiedigen en het verzuim om te handelen in overeenstemming met de beginselen van behoorlijk bestuur. Voorbeelden van wanbeheer waarbij een ombudsman uitkomst kan bieden zijn o.a. onredelijke vertraging, het verzuim om te handelen in overeenstemming met het vaste beleid of de vaste procedures, een gebrek aan onpartijdigheid, onbillijkheid, het geven van onnauwkeurige informatie of onnauwkeurig advies, inconsistentie, en onbeleefdheid.

### **Dienstverlening aan het publiek**

De ombudsmannen in het Netwerk stellen zich een beleefde en respectvolle behandeling van alle burgers ten doel. Zij streven ernaar om toegankelijk, dienstverlenend, eerlijk, onpartijdig, consistent en doeltreffend te zijn.

Binnen de wettelijke beperkingen en met inachtneming van de noodzaak tot het respecteren van de privacy en de vertrouwelijkheid, streven de ombudsmannen in het Netwerk naar transparantie op het gebied van hun handelingen en besluiten. Zij publiceren de criteria die zij toepassen bij de behandeling van klachten, motiveren hun oordelen en doen openlijk verslag van hun activiteiten.

De ombudsmannen in het Netwerk streven ernaar om de juiste balans te vinden tussen nauwkeurigheid en snelheid in hun onderzoeken, daarbij rekening houdend met de belangen van de indiener en de noodzaak om op doeltreffende wijze gebruik te maken van de beschikbare middelen.

#### *Toegankelijkheid*

De ombudsmannen in het Netwerk streven ernaar om de vrije en gelijke toegang tot hun diensten te bevorderen voor iedereen die recht heeft op deze diensten.

Klachten kunnen doorgaans rechtstreeks aan een ombudsman worden gericht.

Aan de diensten van een ombudsman zijn voor de indiener doorgaans geen kosten verbonden.

Wanneer er wettelijke beperkingen op voornoemde beginselen van toepassing zijn, streeft de ombudsman ernaar de nadelige gevolgen hiervan voor de indiener tot een minimum te beperken, voor zover dat mogelijk is.

#### *De behandeling van klachten*

De ombudsmannen in het Netwerk streven ernaar om klachten op snelle en effectieve wijze te behandelen. Zij houden hierbij rekening met de relevante bepalingen van het EU-recht, met inbegrip van de algemene rechtsbeginselen, zoals het respect voor de grondrechten. Het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie kan in dit opzicht als een nuttige bron dienen.

Elke ontvangen klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht met als doel een passende uitkomst te vinden.



Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt de indiener door de ombudsman hiervan snel op de hoogte gesteld, met een duidelijke uiteenzetting van de reden(en). Indien mogelijk verwijst de ombudsman de indiener door naar een ander orgaan dat de indiener hulp zou kunnen bieden.

Sommige ombudsmannen maken gebruik van een vereenvoudigde procedure indien een vooronderzoek uitwijst dat de klacht van de indiener snel kan worden opgelost, bijvoorbeeld telefonisch.

Indien de klacht uitgebreid onderzocht wordt, verstrekt de ombudsman aan de indiener informatie over het onderzoek, of ziet hij erop toe dat de indiener op eenvoudige wijze toegang tot dergelijke informatie kan verkrijgen. Deze informatie zou o.a. betrekking kunnen hebben op:

- de toegepaste procedure;
- de omvang van het onderzoek, met inbegrip van de kwestie of kwesties die worden onderzocht; en
- de vooruitgang van het onderzoek.

Wanneer het onderzoek is afgerond, brengt de ombudsman een schriftelijk verslag of oordeel uit met daarin een uiteenzetting van:

- de bevindingen van de ombudsman;
- het wel of niet gegrond zijn, geheel dan wel deels, van de klacht in de ogen van de ombudsman, met daarbij de motivering van deze bevinding; en
- indien van toepassing, de aanbeveling van de ombudsman aan de overheidsinstantie in kwestie.

#### *Publicatie van informatie*

De ombudsmannen in het Netwerk publiceren eenvoudig te begrijpen informatie in breed toegankelijke vormen. Dergelijke informatie kan bijvoorbeeld omvatten:

- wie het recht heeft een klacht in te dienen;
- tegen welke overheidsinstanties een klacht mag worden ingediend;
- de verschillende activiteiten waartegen een klacht kan worden ingediend, waaronder activiteiten die onder het EU-recht vallen;
- de ontvankelijkheidsvoorwaarden van klachten;
- de manier waarop een klacht wordt ingediend;
- in welke taal of talen een klacht kan worden ingediend;
- (indien van toepassing) de omstandigheden waaronder de ombudsman een vereenvoudigde procedure volgt;
- op welke manier individueel advies kan worden ingewonnen omtrent de mogelijkheid een klacht in te dienen (bijv. via een telefonische hulpdienst); en
- de mogelijke uitkomsten en oplossingen indien een klacht ontvankelijk wordt verklaard.

De Europese Ombudsman heeft toegezegd zich in te zetten voor een ruime toegang tot de informatie die wordt gepubliceerd door de nationale en regionale leden van het Netwerk.

*De website van de Europese Ombudsman <http://www.ombudsman.europa.eu> bevat informatie over het netwerk alsmede verwijzingen naar de homepages van zijn leden. Deze informatie kan ook op aanvraag worden verkregen via het kantoor van de Europese Ombudsman (tel. +33 3 88 17 23 13).*

#### *Een steeds betere dienstverlening aan het publiek*

De ombudsmannen in het Netwerk stellen zich een voortdurende verbetering van de diensten die zij aan het publiek verlenen ten doel. Met het oog hierop zal deze verklaring op regelmatige basis worden herzien, ten minste elke twee jaar, zodat de beste praktijken steeds in de verklaring worden weergegeven.



### Samenwerking bij de afhandeling van zaken

Veel klachten die buiten het mandaat van de Europese ombudsman vallen omdat ze niet gericht zijn tegen een instelling of orgaan van de Gemeenschap, kunnen wel in behandeling worden genomen door nationale en regionale ombudsmannen in de lidstaten. In 2007 adviseerde de ombudsman 816 klagers zich tot een nationale of regionale ombudsman te wenden en verwees hij 51 klachten rechtstreeks door naar de bevoegde ombudsman. Voorbeelden van deze klachten worden gegeven in paragraaf 2.5 van dit jaarverslag.

Naast de normale, informele informatie-uitwisselingen via het netwerk kunnen nationale of regionale ombudsmannen via een speciale procedure vragen om schriftelijke beantwoording van informatieverzoeken over EU-wetgeving en de interpretatie daarvan, inclusief verzoeken die voortvloeien uit hun behandeling van specifieke zaken. De Europese ombudsman geeft rechtstreeks antwoord of stuurt het verzoek, indien dat de meer aangewezen weg is, ter beantwoording door naar een andere instelling of een ander orgaan van de EU. Deze werkwijze is verankerd in de Verklaring van het Europese netwerk van ombudsmannen. In 2007 ontving de ombudsman drie van dergelijke verzoeken (één van een nationale, één van een regionale en één van een lokale ombudsman) en sloot hij de behandeling van drie verzoeken af (met inbegrip van twee verzoeken waarvan de behandeling in respectievelijk 2005 en 2006 was begonnen). Een voorbeeld van een verzoek wordt gegeven aan het eind van hoofdstuk 3.

### Nieuwsbrief voor Europese ombudsmannen

De *European Ombudsmen – Newsletter* heeft betrekking op het werk van de leden van het Europese netwerk van ombudsmannen en het bredere ledenbestand van de Europese afdeling van het Internationaal Ombudsman Instituut (IOI). Met versies in het Engels, Frans, Duits, Italiaans en Spaans richt deze nieuwsbrief zich tot meer dan 400 bureaus op Europees, nationaal, regionaal en plaatselijk niveau. De nieuwsbrief wordt tweemaal per jaar gepubliceerd – in april en oktober.

De nieuwsbrief is een bijzonder waardevol forum gebleken voor de uitwisseling van informatie over EU-recht en beste praktijken. De twee edities die in 2007 verschenen, bestreken een veelvoud aan onderwerpen en bevatten onder andere artikelen over het primaat van het EU-recht ten opzichte van nationaal recht, discriminatie en belemmeringen van het vrije verkeer, problemen op het gebied van milieuwetgeving, de bescherming van de rechten van kinderen en van ouderen, problemen in de gezondheidszorg en kwesties met betrekking tot privacy en gegevensbescherming.

### Elektronische communicatiemiddelen

In november 2000 introduceerde de ombudsman een online-discussieforum en een website voor ombudsmannen en hun personeel binnen het netwerk. Meer dan 230 personen hebben toegang tot het forum, dat mogelijkheden biedt voor dagelijkse samenwerking tussen bureaus.

Het populairste deel van het forum is de service *Ombudsman Daily News*, die elke werkdag verschijnt en nieuws bevat van de bureaus van de ombudsmannen en van de Europese Unie. Vrijwel alle nationale en regionale bureaus van ombudsmannen in heel Europa leveren bijdragen aan de rubriek *Daily News* en raadplegen deze geregeld.

In 2007 bleek het discussieforum nog steeds een erg nuttig instrument voor de bureaus om informatie uit te wisselen door het plaatsen van vragen en antwoorden. Diverse brede discussies werden op deze wijze op gang gebracht. Deze gingen over uiteenlopende zaken als leeftijdsdiscriminatie, het wettelijke kader voor onvrijwillige psychiatrische opname, de kwaliteit van overheidsdiensten, de status van rechtskundigen in bureaus van ombudsmannen, en de initiatieven van de Europese Commissie om de behandeling van klachten inzake inbreuken te verbeteren.

Het discussieforum omvat ook een officiële lijst van de nationale en regionale ombudsmannen van de EU-lidstaten, Noorwegen, IJsland en de kandidaat-lidstaten. De lijst wordt bijgewerkt wanneer de contactgegevens voor een ombudsmanbureau worden gewijzigd, en vormt daarmee een onontbeerlijk hulpmiddel voor ombudsmannen in heel Europa.



### Voorlichtingsbezoeken

In de loop van 2007 heeft de Europese ombudsman zijn nationale collega's in Duitsland (maart), Zweden (mei) en België (november) bezocht. De bezoeken boden een uitgelezen mogelijkheid om de werkrelaties binnen het Europees netwerk van ombudsmannen te versterken en de aandacht te vestigen op de buitengerechtelijke beroepsmogelijkheid waarin ombudsmannen en commissies verzoekschriften voorzien. In paragraaf 6.2 wordt nader ingegaan op deze bezoeken.

## 5.2 ANDERE SEMINARIES EN CONFERENTIES VAN OMBUDSMANNEN

De samenwerking van de Europese ombudsman met zijn collega-ombudsmannen beperkt zich niet tot de activiteiten van het Europees netwerk van ombudsmannen. Als actief lid van verschillende ombudsmanorganisaties neemt de ombudsman geregeld deel aan door hen georganiseerde conferenties en seminars.

In 2007 nam de heer DIAMANDOUROS onder andere deel aan de Ronde Tafel van ombudsmannen van de Raad van Europa die in april in Athene, Griekenland, werd gehouden, en aan een seminarie over het Eunomia-programma van de Griekse ombudsman en de commissaris voor de mensenrechten van de Raad van Europa, die in september in Sofia werd gehouden en werd voorgezeten door de Bulgaarse ombudsman.

De Europese ombudsman werd tevens uitgenodigd om deel te nemen aan evenementen om verschillende jubilea van ombudsmaninstituten luister bij te zetten. Op 27 maart had hij een ontmoeting met mevrouw Ann ABRAHAM, Parlementaire en Gezondheidszorgombudsman van het Verenigd Koninkrijk, in Londen, bij gelegenheid van het veertigjarig bestaan van dit instituut. Als grondlegger van de Griekse ombudsman was de heer DIAMANDOUROS door de heer Yorgos KAMINIS uitgenodigd om deel te nemen aan de viering in april van het tienjarig bestaan van dit instituut, die plaatsvond in Athene. Op 22 juni reisde hij af naar Madrid om het 25-jarig jubileum van de *Defensor del Pueblo* in Spanje te vieren met de heer Enrique MÚGICA HERZOG. Aan het begin van het jaar had de heer DIAMANDOUROS een ontmoeting met de commissaris voor het bestuur van Cyprus, mevrouw Eliana NICOLAOU, op een evenement ter inwijding van het nieuwe gebouw van de commissaris in Nicosia.



© Defensor del Pueblo

De heer DIAMANDOUROS en de nationale ombudsman, de heer Enrique MÚGICA HERZOG, in een ontmoeting met Zijne Koninklijke Hoogheid de Prins van Asturias. Madrid, 22 juni 2007.



Op verschillende ombudsmanevenementen die gedurende het jaar plaatsvonden werd de Europese ombudsman vertegenwoordigd door medewerkers van dit instituut. In september nam de heer Nicholas CATEPHORES, assistent van de ombudsman, deel aan de jaarlijkse conferentie van de vereniging van ombudsmannen in de Verenigde Staten, die voor de 28<sup>ste</sup> maal werd gehouden in Anchorage, Verenigde Staten, en in oktober bezocht mevrouw Ida PALUMBO, juridisch adviseur, een door de regionale ombudsman van Veneto (Italië) georganiseerde conferentie. Ten slotte woonde de heer Olivier VERHEECKE, juridisch hoofdadviseur, de eerste bijeenkomst bij van ombudsmannen in het Middellandse-Zeegebied, die in november werd gehouden in Rabat, Marokko, en gezamenlijk georganiseerd was door de Spaanse *Defensor del Pueblo*, de Franse *Médiateur de la République* en de Marokkaanse *Diwan Al Madhalim* (ombudsman).

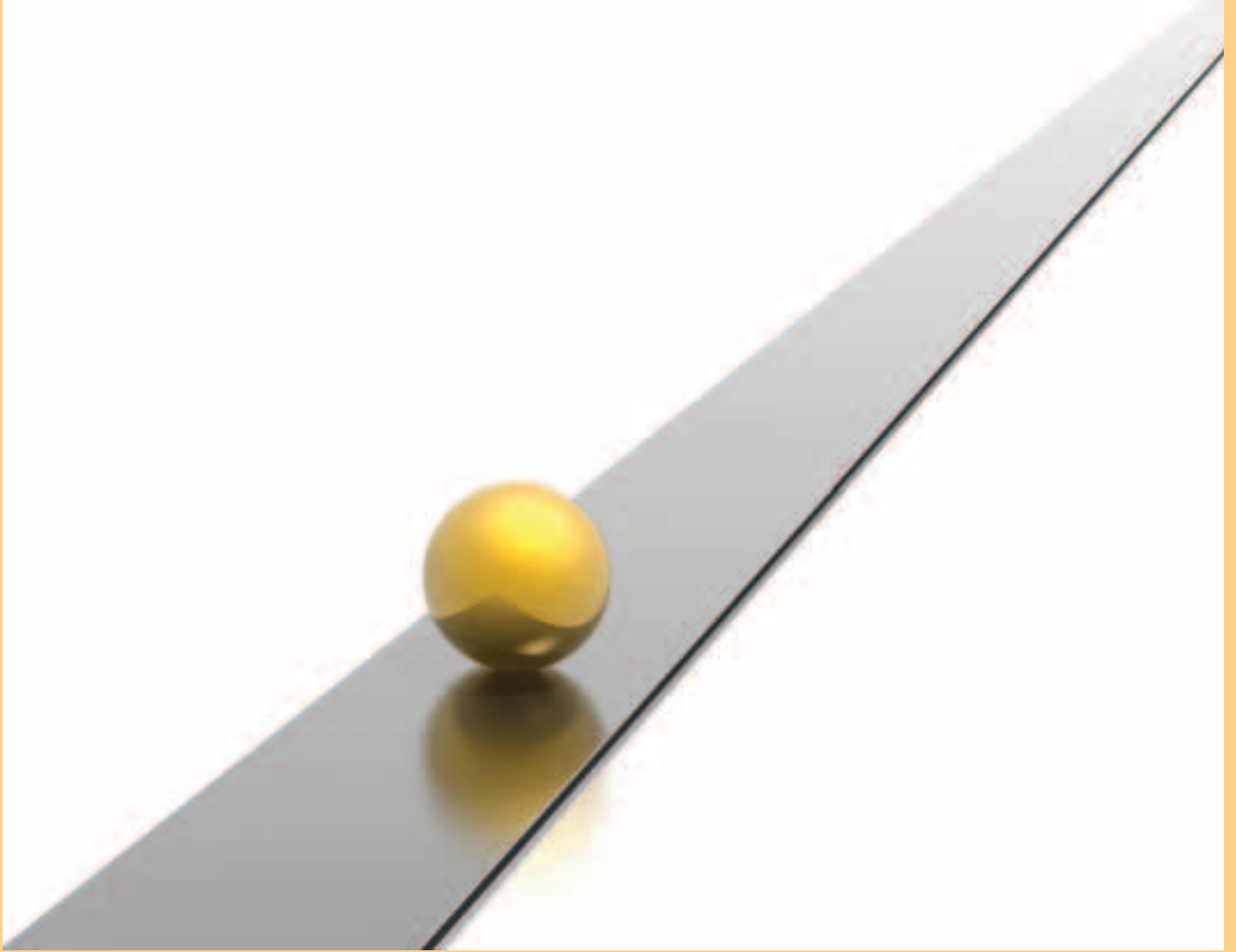
### 5.3 ANDERE ACTIVITEITEN MET OMBUDSMANNEN EN HUN MEDEWERKERS

In 2007 hebben er talrijke bilaterale contacten plaatsgevonden tussen de Europese ombudsman en de ombudsmannen in Europa en daarbuiten. De bijeenkomsten in dit kader werden georganiseerd met het doel de ombudspraktijk te bevorderen, interinstitutionele betrekkingen te bespreken en beste praktijken uit te wisselen.

In het afgelopen jaar had de heer DIAMANDOUROS een ontmoeting met zijn Cypriotische collega, mevrouw Eliana NICOLAOU, Commissaris voor het bestuur, de heer Ulrich GALLE, ombudsman van Rijnland-Palts (Duitsland), de heer Kjartan BJÖRGVINSSON, plaatsvervangend ombudsman van IJsland, de heer Henrique Alberto FREITAS DO NASCIMENTO RODRIGUES, ombudsman van Portugal, en de heer Jean-Paul DELEVOYE, de Franse nationale ombudsman.

De heer DIAMANDOUROS nam ook de tijd om contact te zoeken en van gedachten te wisselen met ombudsmannen van buiten de EU, zoals de ombudsman van Oost-Timor, de heer Sebastião DIAS XIMENES, de ombudsman van Marokko, de heer Moulay M'hamed IRAKI, en de ombudsman van Ontario, Canada, de heer André MARIN.

# COMMUNICATIE



6





## 6 COMMUNICATIE

De Europese ombudsman is er zich zeer van bewust hoe belangrijk het is ervoor te zorgen dat mensen die tegen problemen met EU-bestuursorganen aanlopen, weten dat ze het recht hebben een klacht in te dienen. Ieder jaar wordt er hard aan gewerkt burgers, bedrijven, non-gouvernementele en andere relevante organisaties te bereiken en hen te informeren over de diensten van de ombudsman. De ombudsman en zijn medewerkers hielden in 2007 meer dan 130 presentaties tijdens conferenties, seminars en overige bijeenkomsten. De media-activiteiten gingen onverminderd voort: de ombudsman gaf zes persconferenties en meer dan 40 interviews aan journalisten van de schrijvende pers, radio en televisie en de elektronische media. De voorlichtingsbezoeken van de ombudsman aan Duitsland, Zweden en België boden hem een nadere gelegenheid de burgers in deze landen meer bewust te maken van zijn rol.

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de activiteiten die de Europese ombudsman in 2007 heeft ontplooid op het gebied van communicatie. Eerst wordt gekeken naar de hoogtepunten van het jaar, en vervolgens komen de voorlichtingsbezoeken van de ombudsman aan bod, evenals zijn deelname aan evenementen en conferenties, contacten met de media, publicaties en elektronische communicatie.

### 6.1 HOOGTEPUNTEN VAN HET JAAR

#### DE 50<sup>STE</sup> VERJAARDAG VAN HET VERDRAG VAN ROME

De Europese Unie vierde in 2007 het feit dat het Verdrag van Rome 50 jaar geleden werd ondertekend. Er werden in de hele Unie evenementen georganiseerd om deze gedenkwaardige gebeurtenis luister bij te zetten. De Europese ombudsman en zijn medewerkers hebben aan diverse evenementen actief deelgenomen. De open dagen in Berlijn, Boedapest en Warschau trokken honderdduizenden mensen aan, die allemaal het nodige over de activiteiten van de Unie te weten kwamen.



Burgers bezoeken de stand van de ombudsman tijdens de open dag in Berlijn op 25 maart 2007.

Het Bureau participeerde, als ieder jaar, ook in de open dagen van het Europees Parlement in Straatsburg en Brussel. Bezoekers kregen informatiemateriaal in 26 talen over het werk van de

ombudsman uitgereikt, naast andere promotieartikelen. Bij al deze gelegenheden waren medewerkers van de ombudsman aanwezig om vragen over het werk van de ombudsman te beantwoorden.



De stand van de ombudsman werd tijdens de open dagen in Straatsburg en Brussel van 1 en 5 mei 2007 bezocht door enkele duizenden bezoekers, waarvan er velen diepgaande gesprekken voerden met de medewerkers van de ombudsman.



Een Europese quiz voor kinderen vormde het middelpunt van de stand van de ombudsman tijdens de open dagen in Straatsburg en Brussel van 1 en 5 mei 2007.

De ombudsman reisde in mei af naar Warschau om deel te nemen aan een door de vertegenwoordiging van de Europese Commissie in Polen georganiseerde rondetafelbijeenkomst. Ter gelegenheid van de Dag van Europa werd hij uitgenodigd te spreken in het Europees Parlement in Straatsburg, waarbij circa 500 studenten aanwezig waren.

Al deze evenementen boden de ombudsman en zijn medewerkers de gelegenheid om geïnteresseerde burgers te ontmoeten en hen te informeren over hoe zij van zijn diensten gebruik kunnen maken. De feedback die de ombudsman tijdens alle evenementen kreeg was uitermate positief.

## HET JAARVERSLAG 2006

Het jaarverslag is de belangrijkste publicatie van de ombudsman. Hierin biedt de ombudsman een overzicht van zijn werkzaamheden op het gebied van klachtenafhandeling in een bepaald jaar, geeft hij een beschrijving van zijn inspanningen om zijn werk op de voorgrond te brengen en licht hij toe hoe hij de middelen die hem ter beschikking zijn gesteld, heeft aangewend. Het jaarverslag is van belang voor een veelvoud aan groeperingen en personen op allerlei niveaus – collega-ombudsmannen, politici, openbare ambtsdragers, welbepaalde beroepsgroepen, academici, belangengroepen, non-gouvernementele organisaties, journalisten en burgers, op Europees, nationaal, regionaal en lokaal niveau.

De heer DIAMANDOUROS presenteerde zijn verslag op 13 maart 2007 aan de heer Hans-Gert PÖTTERING, voorzitter en lid van het Europees Parlement, en op 2 mei aan de commissie Verzoekschriften van het Parlement. Laatstgenoemde presentatie bood de ombudsman de gelegenheid de resultaten van dat jaar toe te lichten en met de leden van de commissie van gedachten te wisselen over ideeën en initiatieven voor de toekomst.

Het verslag van de commissie over de activiteiten van de ombudsman in 2006 werd opgesteld door mevrouw Luciana SBARBATI, lid van het EP. Op 25 oktober werd het verslag van mevrouw SBARBATI in de plenaire zitting van het Parlement behandeld. De heer DIAMANDOUROS en mevrouw Margot WALLSTRÖM, vicevoorzitter van de Europese Commissie, namen aan het debat deel. Op grond van het verslag van mevrouw SBARBATI nam het Parlement vervolgens een resolutie aan waarin het zijn voldoening uitte over de activiteiten van de ombudsman, de constructieve samenwerking tussen de ombudsman en de instellingen en organen en over het publieke profiel van de ombudsman.



Op 3 mei presenteerde de ombudsman, tijdens een persconferentie, zijn jaarverslag aan de media. Dankzij de meer dan 50 journalisten die daarbij aanwezig waren, kon hij de aandacht vestigen op de belangrijkste resultaten van de onderzoeken die hij in 2006 verricht had.

#### BEHOORLIJK BESTUUR EN DE EUROPESE OMBUDSMAN: EEN WORKSHOP

Op 8 en 9 november heeft de ombudsman in Brussel een workshop gehouden om nuttige ideeën en strategieën op te doen over hoe de Europese ombudsman de beginselen van behoorlijk bestuur binnen de EU-instellingen en -organen kan bevorderen. Aan deze workshop werd deelgenomen door voormalige ombudsmannen, gepensioneerde hogere ambtenaren van de belangrijkste EU-instellingen en leden uit de academische gemeenschap.

Nadat zij het concept van behoorlijk bestuur in EU-context onder de loep hadden genomen, onderzochten de deelnemers de rol van de Europese ombudsman bij het bevorderen van een cultuur van dienstverlening aan de burgers. Aan bod kwamen onder andere de volgende vragen: hoe kunnen (i) de meest wezenlijke aspecten van een cultuur van dienstverlening in EU-context het best worden vastgesteld, (ii) de grenzen van behoorlijk bestuur worden afgebakend, en (iii) de EU-instellingen en -organen worden aangemoedigd technieken toe te passen om conflicten te beperken of te bezweren en een constructieve dialoog met de burgers te bevorderen. Daarna bogen de deelnemers zich over het verband tussen de werkzaamheden van de ombudsman en die van de gerechtshoven. Ze bespraken alternatieve mogelijkheden op basis waarvan de ombudsman zou moeten trachten een positieve identiteit neer te zetten die zich duidelijk onderscheidt van de rol die de gerechtshoven vervullen en ze bespraken in hoeverre de ombudsman zich proactief moet opstellen bij het vaststellen en overbrengen van een duidelijk verhaal over, bijvoorbeeld, de rechten en verantwoordelijkheden die met het Europees burgerschap verbonden zijn.

Er ontstond zich een levendige discussie over welke bijdrage de Europese ombudsman kan leveren aan de verwezenlijking van het recht op behoorlijk bestuur en er werd een groot aantal innovatieve, stimulerende ideeën naar voren gebracht voor de komende jaren.

## 6.2 VOORLICHTINGSBEZOeken

Om burgers meer bekend te maken met hun recht om klachten in te dienen bij de Europese ombudsman en zijn werkrelaties met de nationale en regionale collega-ombudsmannen verder te versterken, ondernam de ombudsman in 2003 een intensief programma van voorlichtingsbezoeken aan de lidstaten en de toetredingslanden. Deze bezoeken zijn in hoog tempo voortgezet met als resultaat dat de ombudsman nu alle EU-lidstaten, waarvan vele meer dan eens, heeft bezocht. Tijdens elk van zijn bezoeken organiseren zijn collega's in de lidstaten en toetredingslanden diepgaande programma's en bijeenkomsten en zij vergezellen hem in veel gevallen gedurende zijn gehele bezoek. De aanwezigheid van beide ombudsmannen bij dergelijke gelegenheden is buitengewoon zinvol voor de burgers, aangezien dezen daardoor een beter inzicht in en besef van de rollen en bevoegdheden van de nationale ombudsman enerzijds en de Europese ombudsman anderzijds krijgen, en zij tevens te weten komen welke rechten zij zelf hebben als burger, niet alleen van hun eigen land, maar ook van de EU.

In 2007 bracht de ombudsman een bezoek aan Duitsland, Zweden en België, waarbij hij parlementsleden, rechters, hogere ambtenaren, de academische gemeenschap, potentiële klagers en andere burgers ontmoette. De nu volgende paragraaf biedt een overzicht van de uiteenlopende bijeenkomsten die tijdens deze bezoeken werden gehouden, met vermelding van de belangrijkste gesprekspartners en de talrijke presentaties.

## DUITSLAND

Van 19 tot 21 maart bracht de Europese ombudsman een bezoek aan Berlijn. Het bezoek was georganiseerd door het Duitse ministerie van Buitenlandse Zaken en de bureaus van de Europese Commissie en het Europees Parlement te Berlijn.

Het bezoek stelde de heer DIAMANDOUROS in staat in contact te treden met belangrijke groepen en op diverse bijeenkomsten zijn werkzaamheden te bespreken met hoge regerings- en overheidsfunctionarissen, de media, burgers en vertegenwoordigers van doelgroepen. De heer DIAMANDOUROS had een ontmoeting met bondskanselier Angela MERKEL, de Duitse president Horst KÖHLER en de voorzitter van de *Bundestag*, de heer Norbert LAMMERT, waarbij zij van gedachten wisselden over hoe de bekendheid van het publiek met de diensten van de Europese ombudsman kan worden vergroot. Verder had de heer DIAMANDOUROS een ontmoeting met de minister van Justitie, mevrouw Brigitte ZYPRIES, de onderminister van Europese Zaken, de heer Günter GLOSER, de parlementaire staatssecretaris van Binnenlandse Zaken, de heer Peter ALTMAIER, de parlementaire staatssecretaris van Economische Zaken en Technologie, de heer Peter HINTZE, en het hoofd van het federaal antidiscriminatiebureau, mevrouw Martina KÖPPEN.



De heer DIAMANDOUROS en bondskanselier Angela MERKEL. Berlijn, 20 maart 2007.



De heer DIAMANDOUROS en de voorzitter van de Duitse *Bundestag*, de heer Norbert LAMMERT. Berlijn, 20 maart 2007.

Een belangrijk gespreksonderwerp tijdens het bezoek was de verdere ontwikkeling van de betrekkingen met de Commissie Verzoekschriften van de *Bundestag* en haar voorzitter, mevrouw Kersten NAUMANN. De heer DIAMANDOUROS kreeg op een vergadering van de commissie Verzoekschriften de gelegenheid om een presentatie te geven van zijn werkzaamheden. Verder vonden er vruchtbare gedachtewisselingen plaats tijdens een door mevrouw Kersten NAUMANN



georganiseerd diner, waarbij ook vertegenwoordigers van de verzoekschriftencommissies van de regionale parlementen (*Landtage*) van Berlijn en Brandenburg aanwezig waren.

De heer DIAMANDOUROS presenteerde zijn werkzaamheden in een lezing aan de *Humboldt-Universität Berlin* en op een bijeenkomst voor potentiële klagers, burgers en andere geïnteresseerden, die gezamenlijk georganiseerd was door de bureaus van het Europees Parlement en de Europese Commissie en het *Institut für Europäische Politik* te Berlijn. De bijeenkomst werd gevolgd door een persconferentie en diverse afzonderlijke interviews met radio- en persjournalisten.

Om de betrekkingen met zijn collega-ombudsmannen in Duitsland verder te ontwikkelen, legde de heer DIAMANDOUROS op 22 maart een bezoek af aan Mainz. Hij nam deel aan een conferentie over de grensoverschrijdende samenwerking van ombudsmannen in de grotere regio, die door de heer Ullrich GALLE, ombudsman van Rijnland-Palts, was belegd. Ook had de heer DIAMANDOUROS een ontmoeting met de voorzitter van de *Landtag* van Rijnland-Palts, de heer Joachim MERTES, tijdens welke hij een handtekening zette in het Gouden Boek van de *Landtag*.



De heer DIAMANDOUROS met leden en medewerkers van de Commissie Verzoekschriften van de *Bundestag*.  
Berlijn, 21 maart 2007.

Op 25 april legde de heer DIAMANDOUROS een bezoek af aan de Duitse hooggerechtshoven in Karlsruhe. Hij wisselde van gedachten met de president van het federaal constitutioneel hof, de heer Hans-Jürgen PAPIER, en de president van het federale hof van justitie, de heer Günter HIRSCH.

Ten slotte bracht de Europese ombudsman op 27 juni een bezoek aan de Kamer van Koophandel in Frankfurt om zijn werkzaamheden te bespreken met de heer Hans-Joachim OTTO, adjunct-directeur en woordvoerder van de Kamer van Koophandel. Vervolgens presenteerde hij zijn werkzaamheden in een lezing aan de Johann Wolfgang Goethe Universiteit te Frankfurt, waarbij professor Hans-Jürgen PUHLE als gastheer optrad.

## ZWEDEN

Van 14 tot 16 mei bracht de Europese ombudsman een bezoek aan Zweden. Het bezoek was georganiseerd door het bureau van de Parlementaire Ombudsdienst, dat een uitgebreid programma had samengesteld van vergaderingen, lezingen en interviews die de Europese ombudsman de gelegenheid boden voorlichting te geven over zijn taak.

De Parlementaire Ombudsdienst van Zweden, het oudste ombudsmaninstituut ter wereld, viert in 2009 zijn 200-jarig bestaan. De heer DIAMANDOUROS greep tijdens zijn bezoek de gelegenheid aan om ervaringen uit te wisselen en werkmethoden te bespreken met het hoofd van de Parlementaire Ombudsdienst, de heer Mats MELIN, met de drie parlementaire ombudsmannen mevrouw Kerstin ANDRÉ, de heer Nils-Olof BERGGREN en mevrouw Cecilia NORDENFELT, en met adjunct-ombudsman de heer Hans RAGNEMALM. Hij benutte het bezoek ook om een

presentatie te geven aan de medewerkers van de Parlementaire Ombudsdienst, waarbij tal van interessante kwesties de revue passeerden.

Verder besprak de heer DIAMANDOUROS zijn werkzaamheden met de minister van Europese Zaken, mevrouw Cecilia MALMSTRÖM, de staatssecretaris, de heer Håkan JONSSON, de president van het Hooggerechtshof, de heer Johan MUNCK, en de president van de Hoogste Administratieve Rechtbank, de heer Rune LAVIN. Ook had hij een ontmoeting met de voorzitter van het Permanent Comité inzake de Grondwet, mevrouw Berit ANDNOR, de vicevoorzitter van het Comité voor EU-aangelegenheden, mevrouw Susanne EBERSTEIN, en een lid van het Gemengd Comité voor het Grondwettelijk Verdrag van de Europese Unie, de heer Björn HAMILTON.

Het bezoek bood de ombudsman uitgelezen mogelijkheden om een verscheidenheid aan doelgroepen beter bekend te maken met zijn werkzaamheden. De orde van advocaten van Zweden organiseerde een seminarie, bijgewoond door in EU-aangelegenheden gespecialiseerde juristen, waarop de heer DIAMANDOUROS een voordracht hield onder de titel „*The European Ombudsman is always open for business*”. De secretaris-generaal van de orde van advocaten, mevrouw Anne RAMBERG, trad op als gastvrouw en naar aanleiding van het seminarie verscheen in de nieuwsbrief van deze instelling een artikel over de ombudsman. Voorts gaf de heer DIAMANDOUROS interviews aan *Riksdag & Departement* en aan de meestverkochte krant in Zweden, *Aftonbladet*, die een paginagroot artikel wijdde aan zijn werkzaamheden. Tijdens ontmoetingen met het hoofd van de vertegenwoordiging van de Europese Commissie, de heer Anders HENRIKSSON, en de directeur van het voorlichtingsbureau van het Europees Parlement, de heer Björn KJELLSTRÖM, werd gesproken over ideeën om de Europese ombudsman in Zweden een ruimere bekendheid te geven.



De heer DIAMANDOUROS met (van links naar rechts), de staatssecretaris, de heer Håkan JONSSON, de minister voor Europese Zaken, mevrouw Cecilia MALMSTRÖM, en het hoofd van de Parlementaire Ombudsdienst, de heer Mats MELIN. Stockholm, 16 mei 2007.

In een toespraak met als titel „*Transparency, Accountability and Democracy in the EU*”, die hij hield tegenover leden van de faculteiten rechtswetenschappen en politieke wetenschappen aan de Universiteit van Uppsala, ging de heer DIAMANDOUROS in op zijn werkzaamheden als Europees ombudsman. De heer Thomas BULL, buitengewoon hoogleraar in publiek recht, had hem uitgenodigd om de toespraak te houden. Ook hield hij vruchtbare besprekingen met hogere ambtenaren van het ministerie van Justitie en van het bureau van de premier over het bevorderen van behoorlijk bestuur in de EU en de uitdagingen in dit verband.



De heer DIAMANDOUROS presenteert zijn werkzaamheden voor de orde van advocaten van Zweden.  
Stockholm, 15 mei 2007.

## BELGIË

Van 26 tot 28 november bracht de Europese ombudsman een bezoek aan België. Het bureau van de federale ombudsman, dat als gastheer optrad, organiseerde tal van bijeenkomsten. Deze boden de Europese ombudsman de gelegenheid hoge regerings- en overheidsfunctionarissen, potentiële klagers en geïnteresseerde burgers voor te lichten over zijn taak.

Het bezoek was een gelegenheid bij uitstek om de betrekkingen met de Belgische federale ombudsmannen, mevrouw Catherine DE BRUECKER en de heer Guido SCHUERMANS, verder tot ontwikkeling te brengen. Buiten de officiële bijeenkomsten, waarop zij hun respectievelijke taken bespraken, hadden de ombudsmannen veelvuldig de gelegenheid om hun opvattingen in een meer informele setting uit te wisselen, zoals tijdens een diner waarbij ook de regionale ombudsman van Vlaanderen, de heer Bernard HUBEAU, en de ombudsman van de Franstalige gemeenschap, mevrouw Marianne DE BOECK, aanwezig waren. Op de algemene vergadering van de *Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans*, waar hij een presentatie hield over transparantie, knoopte de heer DIAMANDOUROS tevens gesprekken aan met lokale en private ombudsmannen in België. Deze bijeenkomst werd voorgezeten door de regionale ombudsman van Wallonië, de heer Frédéric BOVESSE, en de ombudsman voor pensioenen, de heer Jean Marie HANNESSE. Erna volgde een receptie die werd aangeboden door de gouverneur van de provincie Namen, de heer Denis MATHEN.



© Belgische federale ombudsman

De heer DIAMANDOUROS met de Belgische federale, regionale, lokale en particuliere ombudsmannen op de algemene vergadering van de *Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans*, Namen, België, 27 november 2007.

Tijdens zijn bezoek besprak de heer DIAMANDOUROS zijn werkzaamheden met de minister van Buitenlandse Zaken, de heer Karel DE GUCHT, de minister van Justitie, mevrouw Laurette ONKELINX, en de minister van Ambtenarenzaken, de heer Christian DUPONT. Na een ontmoeting met de voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de heer Herman VAN ROMPUY, en de ondervoorzitter, de heer Herman DECROO, presenteerde de ombudsman zijn werkzaamheden aan de adviescommissie voor Europese aangelegenheden en de Commissie Verzoekschriften. Daarnaast had hij tijdens zijn bezoek ontmoetingen met leden van het Belgisch gerechtelijk apparaat, te weten de eerste voorzitter bij het Hof van Cassatie, de heer Ghislain LONDERS, en de voorzitters bij het Hof van Cassatie, de heer Ivan VEROUGSTRAETE en de heer Christian STORCK, de voorzitters bij het Grondwettelijk Hof, de heer Marc BOSSUYT en de heer Michel MELCHIOR, en de voorzitter van de Raad van State, mevrouw Marie-Rose BRACKE.



Mevrouw Catherine DE BRUECKER, federaal ombudsman van België, de heer Herman VAN ROMPUY, voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de heer DIAMANDOUROS, de heer Herman DECROO, ondervoorzitter van de Kamer, en de heer Guido SCHUERMANS, federaal ombudsman van België, tijdens het voorlichtingsbezoek van de Europese ombudsman aan België, 26-28 november 2007.

Gedurende het voorlichtingsbezoek hield hij presentaties op twee universiteiten — de Vrije Universiteit van Brussel en de Katholieke Universiteit van Leuven — voor een publiek van meer dan 250 studenten die grote interesse toonden in het werk van de ombudsman. Het bezoek eindigde met een voordracht voor de medewerkers van de Belgische federale ombudsman, waarbij een aantal zeer relevante punten aan de orde werd gesteld.

## 6.3 CONFERENTIES EN BIJEENKOMSTEN

Conferenties, seminaries en bijeenkomsten bieden de ombudsman een uitnemende gelegenheid om zijn werk zichtbaar te maken bij belangrijke doelgroepen zoals non-gouvernementele organisaties, belangengroepen en academische instellingen. Zij vergemakkelijken ook zijn taak om de ontwikkeling van het concept „ombudsman” meer in het algemeen te bevorderen. Via conferenties en bijeenkomsten kunnen de ombudsman en zijn medewerkers tevens op de hoogte blijven van ontwikkelingen in het Europese landschap die van bijzonder belang zijn voor de instelling.

Deze paragraaf geeft een compleet overzicht van de activiteiten ter bevordering van het concept van ombudsdiensten in het algemeen en het werk van de Europese ombudsman in het bijzonder. Daar waar de ombudsman niet persoonlijk aan een evenement kan deelnemen, vertrouwt hij de vertegenwoordiging van de instelling toe aan een van zijn medewerkers. Veel groepen krijgen ook informatie over het werk van de ombudsman in het kader van studiereizen naar Straatsburg. Deze paragraaf bevat daarom een overzicht van de groepspresentaties die in 2007 hebben plaatsgevonden.



## DEELNAME VAN DE OMBUDSMAN ZELF

De heer DIAMANDOUROS besteedde in 2007 een belangrijk deel van zijn tijd aan presentaties van zijn werkzaamheden aan potentiële klagers. Zijn toespraken op bijeenkomsten georganiseerd door de Britse Kamer van Koophandel in België, de Kamer van Koophandel en Industrie in Thessaloniki, Griekenland, en het bestuur van de Federatie van Griekse Ondernemers en Industriëlen waren belangrijk om met het bedrijfsleven in contact te komen. Zijn presentatie over transparantie in het European Policy Centre te Brussel droeg bij aan het overbrengen van de belangrijkste ideeën die de ombudsman koestert over een onderwerp dat bij klachtenafhandeling centraal staat. De ombudsman was tevens in de gelegenheid om zijn werkzaamheden te bespreken met de Raad van de balies van de Europese Unie (CCBE) op een seminarie in Brugge. Ook noemenswaardig was een toespraak voor het Europees gehandicaptenforum, de Griekse Vereniging voor de Bescherming van het Milieu en het Cultureel Erfgoed, betrokkenen bij Euroculture, en de *Cercle Européen* in Straatsburg.

De universitaire omgeving is voor de ombudsman ideaal om in contact te komen met studenten rechten, bestuurskunde en politieke wetenschappen. In 2007 presenteerde de heer DIAMANDOUROS zijn werkzaamheden voor studenten van de Ecole Nationale d'Administration (ENA) in Straatsburg, Oxford University (Greek Society), London School of Economics, het Europa College in Brugge en de Griekse Vereniging voor Politieke Wetenschappen in Athene.

De heer DIAMANDOUROS gaf uitleg over zijn werkzaamheden aan politieke vertegenwoordigers op hoog niveau. In dat kader had hij ontmoetingen met presidenten, premiers, ministers, parlementsleden en ambassadeurs van EU-lidstaten, waaronder Tsjechië, Cyprus, Griekenland en het Verenigd Koninkrijk. Ook voerde hij besprekingen met hoge politieke vertegenwoordigers van derde landen, waaronder Japan, Moldavië, Rusland, Turkije en Oekraïne. Zijn presentatie op de 4<sup>de</sup> Ministersconferentie over e-overheid in Lissabon, die werd belegd in het kader van het Portugese voorzitterschap van de EU, was voor de ombudsman een uitmuntende gelegenheid om zijn werkzaamheden onder de aandacht te brengen van belangrijke besluitvormers, deskundigen uit de particuliere sector en geïnteresseerde burgers uit alle lidstaten. De presentatie van de ombudsman werd bijgewoond door circa 500 personen.



De heer DIAMANDOUROS houdt een presentatie op de 4<sup>e</sup> Ministersconferentie over e-overheid. Lissabon, 21 september 2007.

## DEELNAME VAN MEDEWERKERS VAN DE OMBUDSMAN

De medewerkers van de ombudsman zijn evenzeer actief bij het bevorderen van de bekendheid van het instituut. In 2007 zijn meer dan 80 presentaties gehouden voor circa 3 000 burgers uit heel de EU. Het grootste aantal bezoekersgroepen kwam uit Duitsland, gevolgd door Polen en Hongarije. Onder de aanwezigen waren studenten en stagiairs, advocaten en rechters, ondernemers en lobbyisten, regeringsfunctionarissen en ambtenaren, en medewerkers van ombudsmanbureaus.



Hoewel deze presentaties voor het personeel van de ombudsman veel werk met zich meebrengen, zijn ze van eminent belang, niet alleen om in contact te komen met potentiële klagers en andere burgers, maar ook om het bestuur van de EU een „menselijk gezicht” te geven. Het bureau van de ombudsman probeert verzoeken van relevante bezoekersgroepen die meer willen weten over zijn werkzaamheden, daarom zo veel mogelijk te honoreren.

## 6.4 CONTACTEN MET DE MEDIA

De Europese ombudsman moet ervoor zorgen dat burgers, ngo's, verenigingen en bedrijven zich bewust zijn van hun recht om klachten in te dienen over wanbeheer in de EU-instellingen. De ombudsman erkent de belangrijke rol die de media spelen bij de informatievoorziening aan het publiek, de verrijking van het debat en het bevorderen van de zichtbaarheid van zijn diensten in alle lidstaten van de EU. Een proactief mediabeleid is een belangrijk onderdeel van zijn activiteiten en inspanningen om de eerbiediging van rechten uit hoofde van de EU-wetgeving te bevorderen en de kwaliteit van het bestuur te verbeteren.

In zijn mediabeleid volgt de ombudsman twee wegen: enerzijds tracht hij met behulp van de algemene media (televisie, kranten, radio) het bredere Europese publiek te informeren over zijn werkzaamheden en anderzijds richt hij zich met behulp van meer gespecialiseerde media (economische of consumententijdschriften en interne nieuwsbrieven van verenigingen, ngo's en belangengroepen) op specifieke groepen potentiële klagers.

De ombudsman probeert tegenover journalisten zo transparant en toegankelijk mogelijk te zijn, omdat het publiek moet kunnen begrijpen waar hij zich mee bezighoudt. Hij licht de media in over de aanvang van onderzoeken, minnelijke schikkingen die instellingen hebben aanvaard om klagers tevreden te stellen, belangrijke ontwerpaanbevelingen aan instellingen en besluiten tot afsluiting van zaken. Daarnaast verstrekt de ombudsman informatie aan de media over zijn jaarverslag, de meest recente statistieken, zijn bijdragen aan actuele openbare debatten en initiatieven en overige met de ombudsman in verband staande onderwerpen die relevant zijn voor het publiek. Hoewel de ombudsman ernaar streeft zijn werk in alle openheid te verrichten, respecteert hij de legitieme eisen van klagers die willen dat hun zaken vertrouwelijk worden behandeld.

De ombudsman wil contacten onderhouden met de in Brussel gevestigde Europese correspondenten en met nationale en regionale journalisten in alle lidstaten van de EU. Hij informeert de media hoofdzakelijk via persmededelingen, persconferenties, achtergrondgesprekken en interviews. Hij probeert journalisten zo goed mogelijk van dienst te zijn door ze te voorzien van toegankelijke en begrijpelijke berichten.



De heer DIAMANDOUROS wordt geïnterviewd door mevrouw Lena MELLIN, EU-correspondent van het grootste dagblad van Zweden, *Aftonbladet*. Stockholm, 14 mei 2007.



De voornaamste media-activiteiten van de ombudsman in 2007 bestonden onder meer uit persconferenties in Brussel en Straatsburg voor de presentatie van zijn jaarverslag en persconferenties in Berlijn, Karlsruhe en Warschau in het kader van zijn bezoek aan deze steden. De heer DIAMANDOUROS en zijn Franse collega, de heer Jean-Paul DELEVOYE, presenteerden in Straatsburg samen hun werkzaamheden aan Franse journalisten in de aanloop naar het zesde seminarie van de nationale ombudsmannen. Ook door persvergaderingen met geïnteresseerde journalisten van verschillende kranten en persbureaus kreeg de Europese ombudsman de kans om zijn werkzaamheden aan de burgers uit te leggen. Ten slotte gaf de heer DIAMANDOUROS dit jaar meer dan 40 interviews aan journalisten van de schrijvende pers, radio en televisie en elektronische media in Straatsburg, Brussel en daarbuiten.



De rapporteur voor het *Jaarverslag 2006* van de ombudsman, mevrouw Luciana SBARBATI, lid van het EP, en de heer DIAMANDOUROS staan de pers te woord. Straatsburg, 24 oktober 2007.

In 2007 zijn er zeventien persmededelingen uitgegaan en onder journalisten en geïnteresseerden overall in Europa verspreid. De onderwerpen die daarbij aan bod kwamen, waren onder meer: het onderzoek van de ombudsman naar late betalingen, problemen op het gebied van de toegankelijkheid van documenten en informatie, een klacht over de Europese arbeidstijdenrichtlijn en problemen met door de Commissie geproduceerd informatiemateriaal over de rechten van luchtvaartpassagiers.

## 6.5 PUBLICATIES

De ombudsman wil een zo breed mogelijk publiek bereiken om zo de burgers beter vertrouwd te maken met zijn rol bij het ter verantwoording roepen van de EU-bestuursorganen. In 2007 is een aantal publicaties gecreëerd en onder geïnteresseerden verspreid met als oogmerk de belangrijkste betrokkenen en het brede publiek te informeren over de activiteiten van de Europese ombudsman en de diensten die hij burgers en ingezetenen van de EU kan bieden. Alle publicaties van de ombudsman zijn verschenen op de website <http://www.ombudsman.europa.eu> en kunnen gratis worden gedownload van het internetportaal van de „EU Bookshop” (<http://bookshop.europa.eu>).

Bijzonder in 2007 was een nieuw informatieblad voor bedrijven en organisaties waarin beknopt wordt uitgelegd wat de ombudsman voor hen kan betekenen. Dit informatieblad werd, samen met ander relevant materiaal, verspreid in het kader van een mailingcampagne gericht op potentiële klagers. In de campagne werden meer dan 5 000 geadresseerden aangeschreven, met name kamers van koophandel en advocatenkantoren. Het grote succes van de campagne blijkt uit de vele duizenden aanvragen in 2007 voor extra exemplaren van publicaties van de ombudsman.



## 6.6 ONLINE COMMUNICATIE

### Communicatie per e-mail

In april 2001 werd een elektronische versie van het klachtenformulier van de Europese ombudsman in twaalf talen toegevoegd aan de website. Na de uitbreiding van de Europese Unie op 1 mei 2004 kwam dit formulier in nog eens negen talen beschikbaar. In december 2006 werden een Bulgaarse en Roemeense versie van het formulier op de website gezet, ter voorbereiding op de verdere uitbreiding van de Europese Unie op 1 januari 2007. Ruim 58 % van alle in 2007 door de ombudsman ontvangen klachten kwam via internet binnen. Bij een groot deel daarvan was gebruikgemaakt van het elektronische klachtenformulier.

In het jaar 2007 zijn vanaf het belangrijkste e-mailadres van de ombudsman in totaal 7 273 e-mails met informatieverzoeken beantwoord. In 3 127 gevallen ging het om collectieve e-mails die door burgers waren gestuurd en klachten betroffen die de Europese ombudsman had ontvangen, en in 4 146 gevallen ging het om individuele informatieverzoeken. De collectieve e-mails gingen onder meer over de aanleg van een hoogspanningskabel om de Spaanse en Franse elektriciteitsnetten met elkaar te verbinden, en het vermeende besluit van de autoriteiten in de Spaanse regio Valencia om de uitzendingen van een Catalaans televisiekanaal voor onbepaalde tijd te staken. Op al dit soort e-mails werd een antwoord gestuurd, waarin werd aangegeven hoe de afhandeling door de ombudsman van de betreffende klacht ervoor stond.

Alle 4 146 individuele informatieverzoeken werden individueel beantwoord door deskundige medewerkers van de ombudsman. In 2005 en 2006 waren dat er respectievelijk circa 3 200 en 3 500.

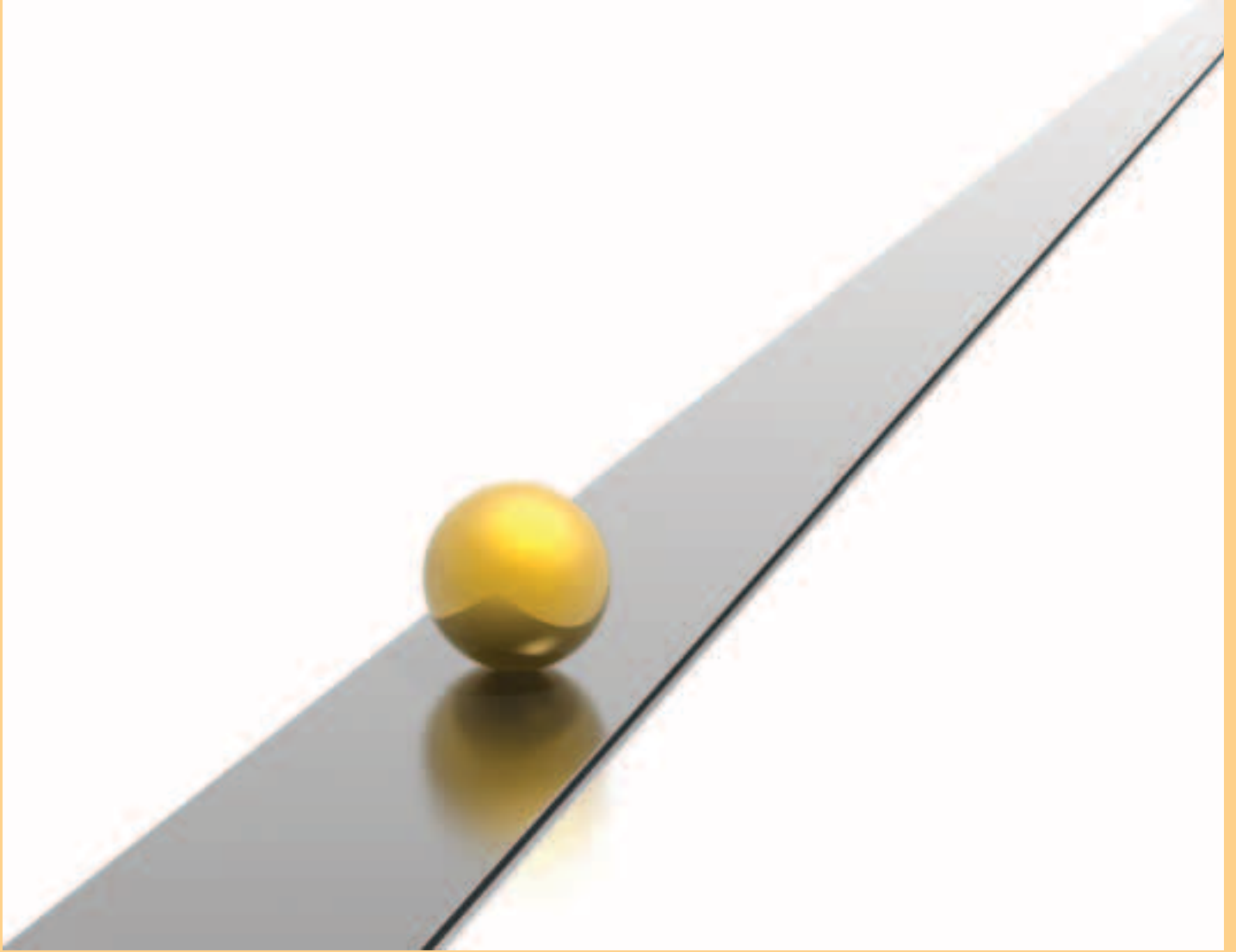
### Ontwikkelingen rond de website

De website van de ombudsman is in juli 1998 tot stand gebracht. Gedurende heel 2007 heeft de webontwikkelaar van de Europese ombudsman nauw samengewerkt met de hoofden van de sector Communicatie en met de technische diensten van het Europees Parlement, ter voorbereiding van de transformatie van de website van de ombudsman in een moderne, dynamische, informatieve en zich voortdurend ontwikkelende dienstverlening aan burgers. Volgens de planning zal de nieuwe website in de eerste helft van 2008 gereed zijn.

Van 1 januari tot en met 31 december 2007 werd de website van de ombudsman bezocht door 449 418 individuele bezoekers. De Engelstalige pagina's van de site werden het meest geraadpleegd, gevolgd door de Franse, Spaanse, Duitse en Italiaanse versies. In termen van geografische herkomst van de bezoeken kwamen de meeste bezoekers uit Italië, gevolgd door Spanje, Zweden, het Verenigd Koninkrijk en Duitsland. De website van de ombudsman bevat een rubriek met links naar de sites van nationale en regionale ombudsmannen in heel Europa. In de loop van 2007 is deze rubriek meer dan 82 000 maal bezocht, wat duidelijk aantoont dat de via het Europees netwerk van ombudsmannen geleverde diensten meerwaarde hebben voor de burgers.

Om ervoor te zorgen dat de website van de ombudsman een prominente EU-site blijft, nam het bureau van de ombudsman gedurende het hele jaar 2007 deel aan de werkzaamheden van het Interinstitutioneel Internet Redactiecomité (CEiii) van de EU.

# BIJLAGEN



7



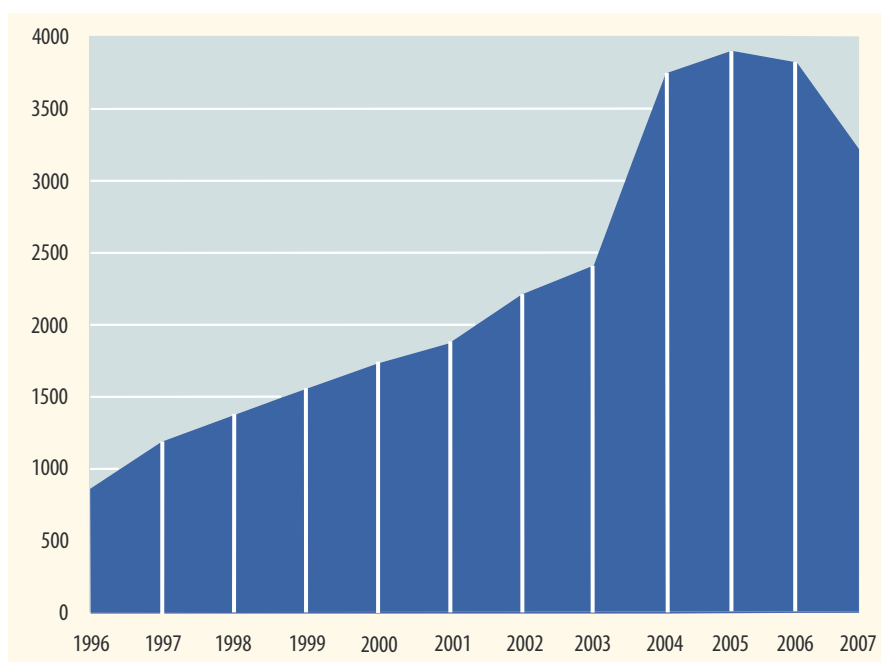


## A STATISTIEKEN

### 1 IN 2007 BEHANDELDE ZAKEN

|            |                                                                                |                  |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>1.1</b> | <b>TOTAAL AANTAL ZAKEN IN 2007.....</b>                                        | <b>3 760</b>     |
|            | – Onderzoeken die op 31.12.2006 niet waren afgesloten .....                    | 332 <sup>1</sup> |
|            | – Klachten in afwachting van besluit over ontvankelijkheid op 31.12.2006 ..... | 211              |
|            | – In 2007 ontvangen klachten .....                                             | 3 211            |
|            | – Initiatiefonderzoeken van de Europese Ombudsman .....                        | 6                |

**Aantal in de periode 1996-2007 ontvangen klachten**



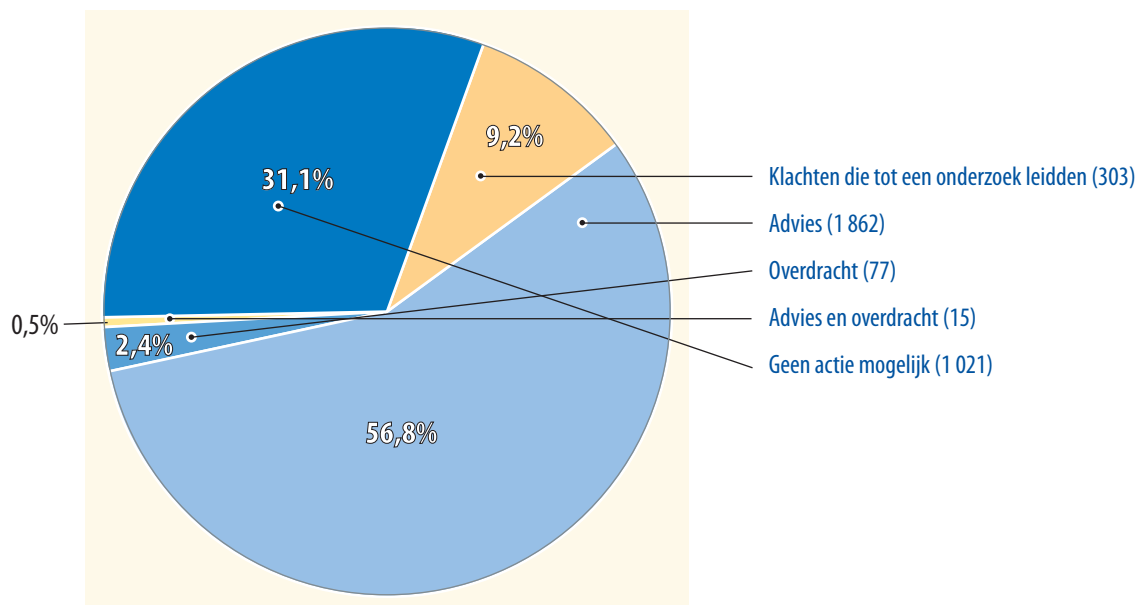
|            |                                                                                  |             |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>1.2</b> | <b>BEOORDELING VAN ONTVANKELIJKHEID/NIET-ONTVANKELIJKHEID<br/>AFGEROND .....</b> | <b>95 %</b> |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|

<sup>1</sup> Waarvan negen onderzoeken op eigen initiatief van de Europese Ombudsman en 323 onderzoeken naar aanleiding van klachten.

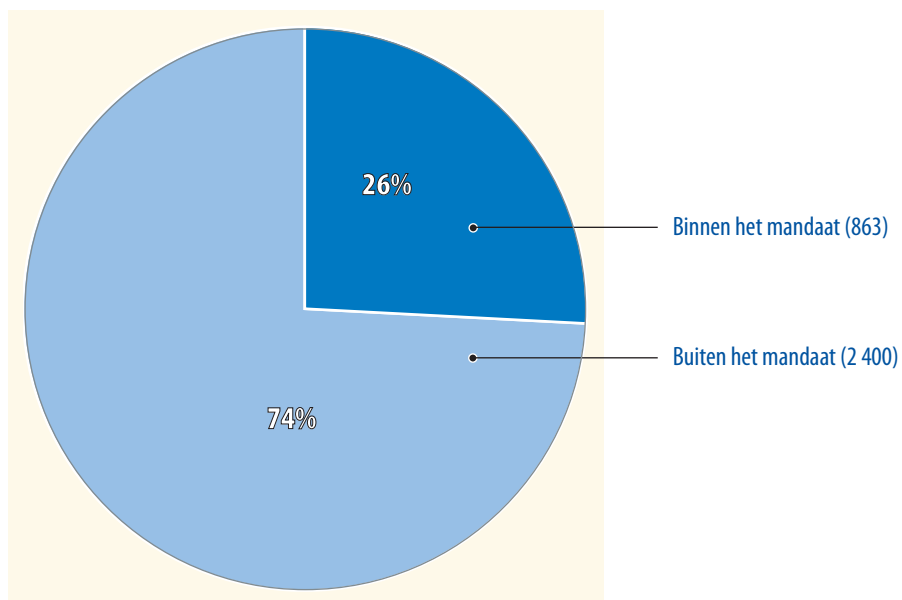


### 1.3 INDELING VAN DE KLACHTEN

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

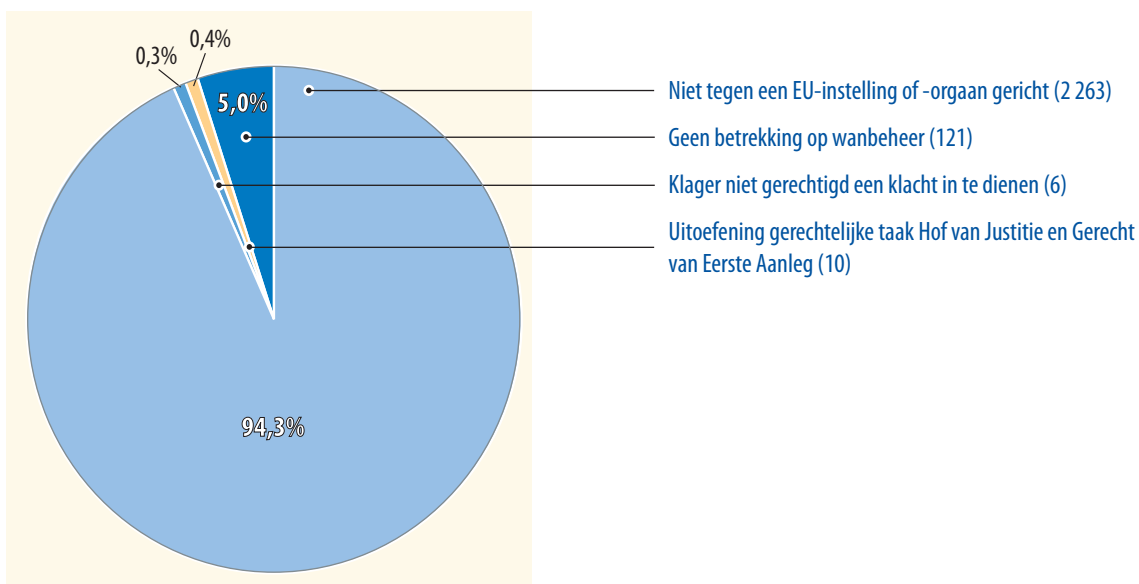


Uit het oogpunt van het mandaat van de Europese Ombudsman



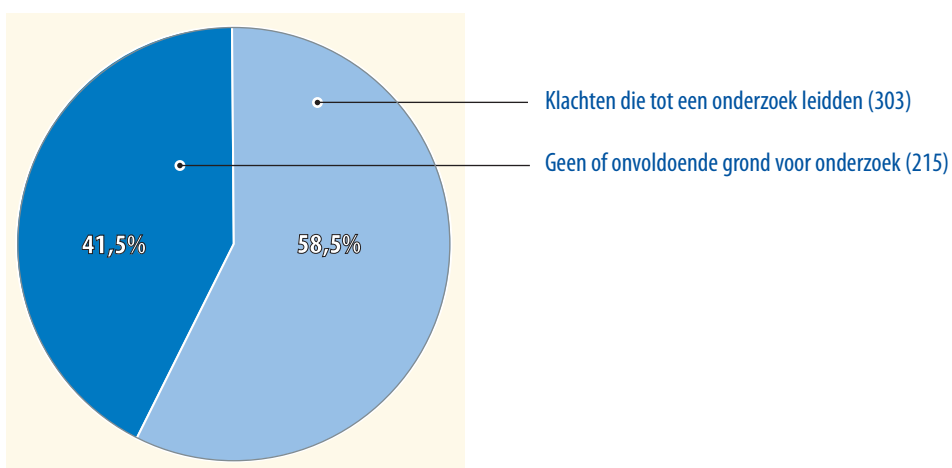


### Buiten het mandaat

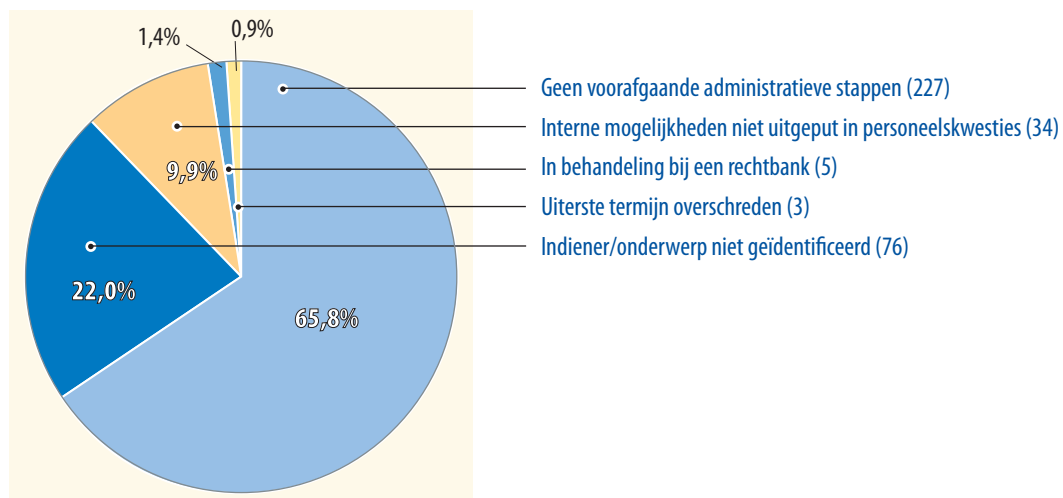


### Binnen het mandaat

#### Ontvankelijke klachten



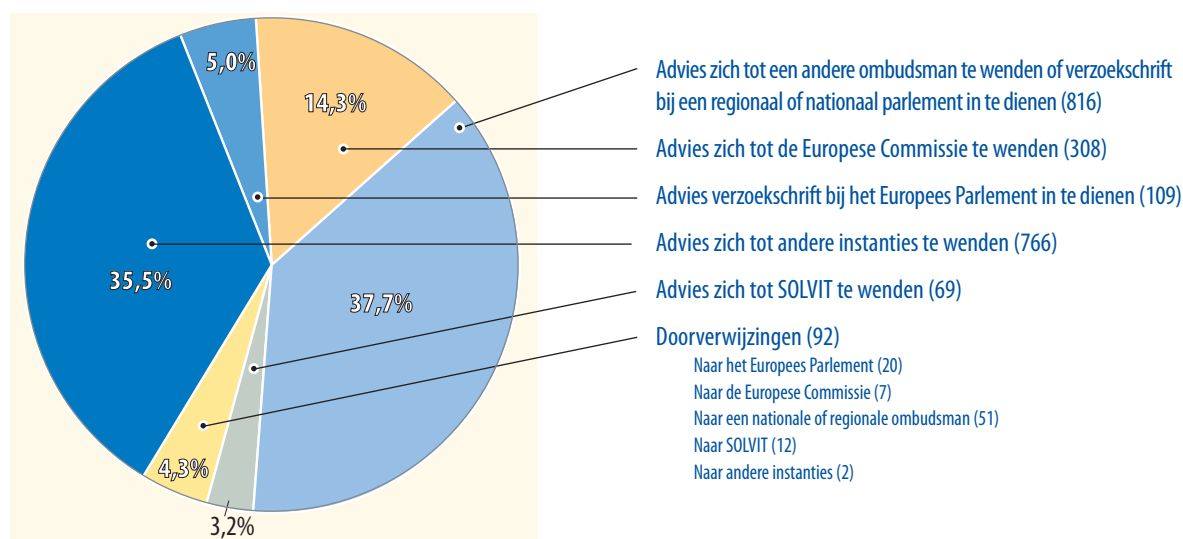
#### Niet-ontvankelijke klachten





## 2 DOORVERWIJZINGEN EN ADVIEZEN

(In sommige gevallen is meer dan één advies gegeven)

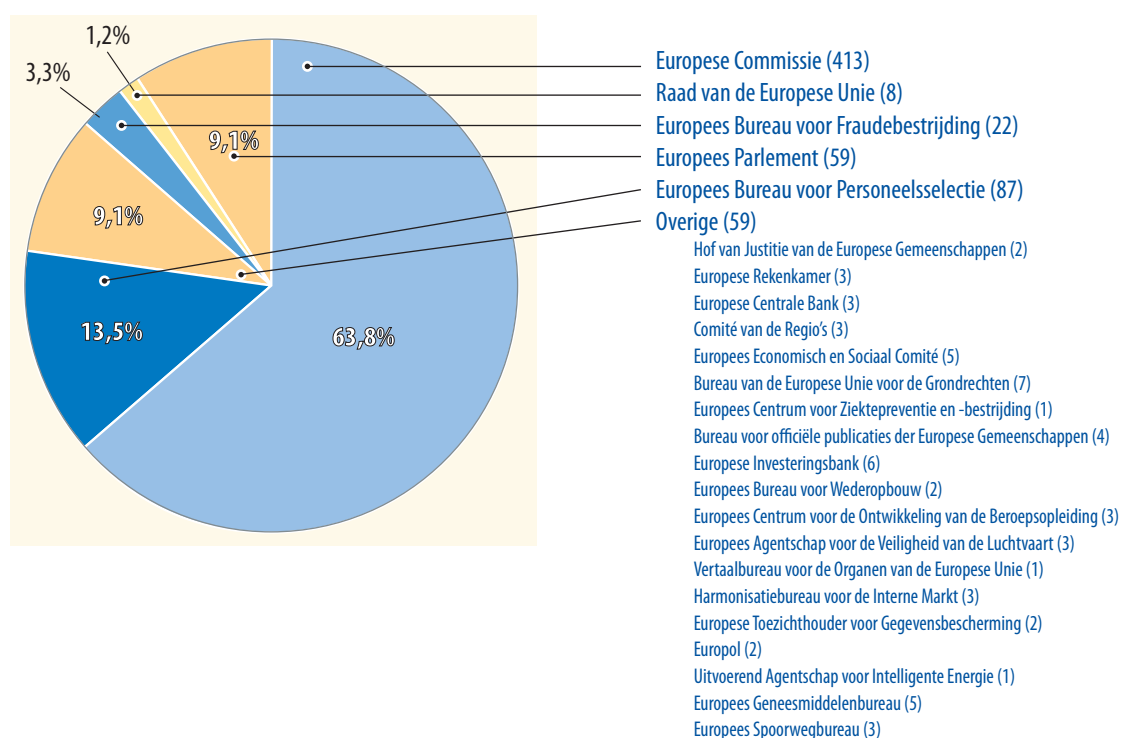


## 3 IN 2007 BEHANDELDE ONDERZOEKEN ..... 641

In 2007 behandelde de Europese Ombudsman 641 onderzoeken, waarvan er 309 in 2007 waren ingesteld (zes op eigen initiatief) en 332 niet op 31.12.2006 waren afgesloten (waaronder negen initiatiefonderzoeken).

### 3.1 INSTELLINGEN EN ORGANEN ONDERWORPEN AAN ONDERZOEKEN

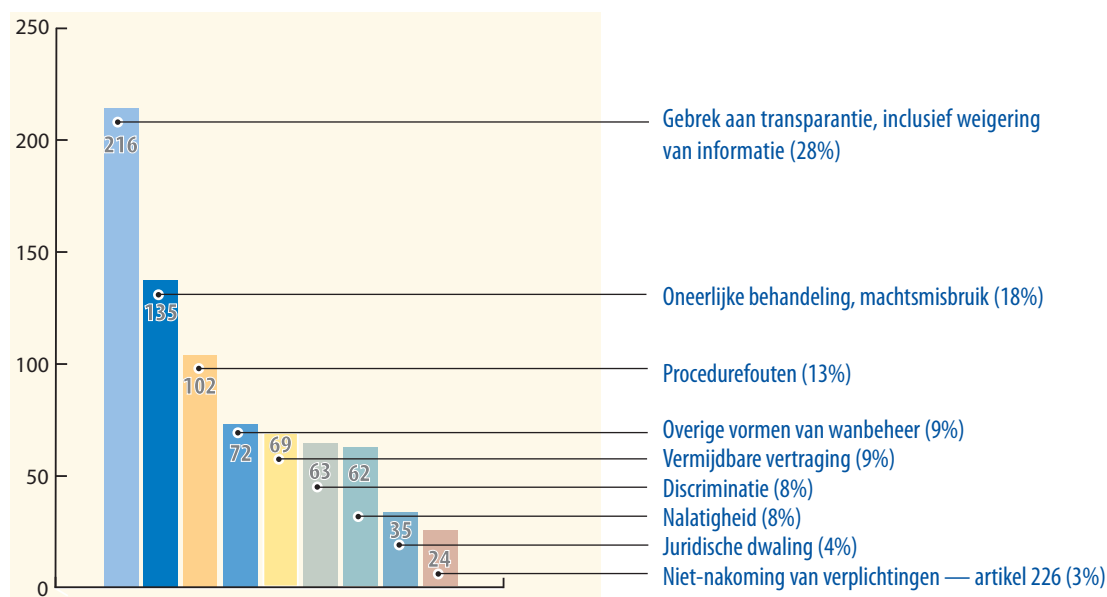
(In sommige zaken waren twee of meer instellingen of organen bij het onderzoek betrokken)





### 3.2 AARD VAN HET VERMEENDE WANBEHEER

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

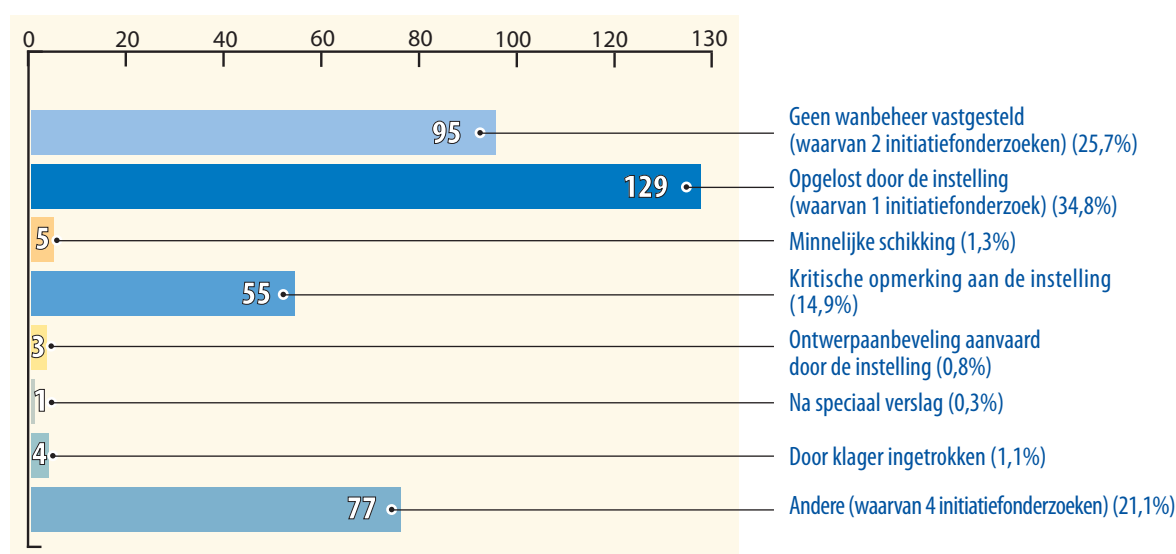


### 3.3 IN 2007 GEDANE VOORSTELLEN TOT MINNELIJKE SCHIKKINGEN, ONTWERPAANBEVELINGEN EN SPECIALE VERSLAGEN

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| – Voorstellen voor minnelijke schikkingen ..... | 30 |
| – Ontwerpaanbevelingen.....                     | 8  |
| – Speciale verslagen .....                      | 1  |

### 3.4 AFGESLOTEN ONDERZOEKEN ..... 348<sup>2</sup>

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



<sup>2</sup> Waarvan zeven onderzoeken op eigen initiatief van de Ombudsman.



## 4 BRON VAN DE IN 2007 GEREГИSTREERDE KLACHTEN

### 4.1 HERKOMST VAN DE KLACHTEN

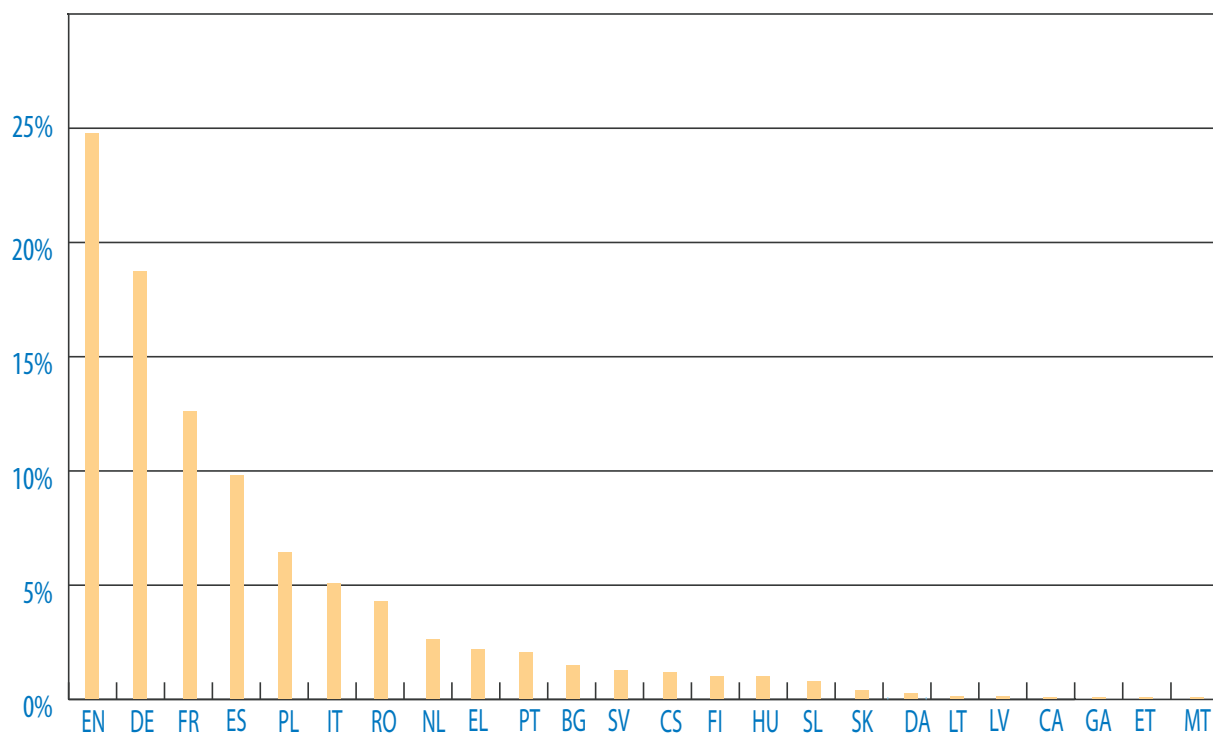


Bedrijven en verenigingen  
4,8 % (155)



Individuele burgers  
95,2 % (3 056)

### 4.2 VERDELING VAN DE KLACHTEN NAAR TAAL





## 4.3

## HERKOMST VAN DE KLACHTEN NAAR LAND

| Land                | Aantal klachten | % van het aantal klachten | % van de EU-bevolking | Ratio <sup>1</sup> |
|---------------------|-----------------|---------------------------|-----------------------|--------------------|
| Luxemburg           | 44              | 1,4                       | 0,1                   | 13,6               |
| Malta               | 26              | 0,8                       | 0,1                   | 10,0               |
| Cyprus              | 46              | 1,4                       | 0,2                   | 8,9                |
| Slovenië            | 39              | 1,2                       | 0,4                   | 3,0                |
| België              | 182             | 5,7                       | 2,1                   | 2,6                |
| Bulgarije           | 91              | 2,8                       | 1,6                   | 1,8                |
| Finland             | 62              | 1,9                       | 1,1                   | 1,8                |
| Ierland             | 43              | 1,3                       | 0,9                   | 1,5                |
| Griekenland         | 106             | 3,3                       | 2,3                   | 1,5                |
| Oostenrijk          | 75              | 2,3                       | 1,7                   | 1,4                |
| Portugal            | 91              | 2,8                       | 2,1                   | 1,3                |
| Spanje              | 351             | 10,9                      | 9,0                   | 1,2                |
| Roemenië            | 162             | 5,0                       | 4,4                   | 1,2                |
| Zweden              | 61              | 1,9                       | 1,8                   | 1,0                |
| Hongarije           | 67              | 2,1                       | 2,0                   | 1,0                |
| Duitsland           | 507             | 15,8                      | 16,6                  | 1,0                |
| Tsjechië            | 59              | 1,8                       | 2,1                   | 0,9                |
| Polen               | 214             | 6,7                       | 7,7                   | 0,9                |
| Slowakije           | 27              | 0,8                       | 1,1                   | 0,8                |
| Nederland           | 74              | 2,3                       | 3,3                   | 0,7                |
| Frankrijk           | 251             | 7,8                       | 12,8                  | 0,6                |
| Litouwen            | 12              | 0,4                       | 0,7                   | 0,5                |
| Letland             | 8               | 0,2                       | 0,5                   | 0,5                |
| Denemarken          | 18              | 0,6                       | 1,1                   | 0,5                |
| Italië              | 182             | 5,7                       | 11,9                  | 0,5                |
| Estland             | 4               | 0,1                       | 0,3                   | 0,5                |
| Verenigd Koninkrijk | 156             | 4,9                       | 12,3                  | 0,4                |
| <b>Overige</b>      | 200             | 6,2                       |                       |                    |
| <b>Niet bekend</b>  | 53              | 1,7                       |                       |                    |

<sup>1</sup> 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.



## B DE BEGROTING VAN DE OMBUDSMAN

### Een eigen begroting

Sinds 1 januari 2000 is de begroting van de ombudsman een afzonderlijke afdeling (momenteel afdeling VIII) van de begroting van de Europese Unie<sup>1</sup>.

### Structuur van de begroting

De begroting van de ombudsman is onderverdeeld in drie titels. Salarissen, toelagen en andere uitgaven voor personeel zijn ondergebracht in titel 1 van de begroting. Titel 2 betreft gebouwen, meubilair, materieel en diverse huishoudelijke uitgaven. Titel 3 bevat de uitgaven die voortvloeien uit de algemene taken van de instelling.

### Samenwerking met het Europees Parlement

Om onnodige duplicatie van administratief en technisch personeel te voorkomen, worden sommige technische diensten die de ombudsman nodig heeft voor het uitoefenen van zijn taken door – of via – het Europees Parlement geleverd. De grotere efficiëntie die door de samenwerking tussen de Europese ombudsman en het Europees Parlement werd bereikt, heeft aanzienlijke besparingen voor de communautaire begroting opgeleverd. De huidige samenwerkingsovereenkomst, die op 15 maart 2006 is ondertekend door de voorzitter van het Parlement en de Europese ombudsman, trad in april 2006 in werking. Het doel ervan is samen te werken met het Parlement op alle gebieden waar aanmerkelijke schaalvoordelen en besparingen mogelijk zijn. Het Europees Parlement zal dan ook diensten aan de ombudsman blijven leveren op verschillende terreinen, waaronder gebouwen, informatietechnologie, communicatie, medische diensten, opleidingen, vertaling en vertolking. De huidige overeenkomst biedt helderheid wat betreft het prijsbeleid van het Parlement. Diensten worden betaald op basis van een eerlijke, transparante en redelijke schatting van de kosten, met uitzondering van audit- en boekhoudkosten, waarvoor een forfaitair bedrag wordt uitbetaald. Dit weerspiegelt tevens de autonomie van de ombudsman in personeels- en financiële zaken.

### De begroting in 2007 en 2008

Onderstaande tabel geeft de begroting van de ombudsman weer, onderverdeeld in drie titels. De tabel laat zien hoe de begrotingskredieten in 2007 zijn gebruikt en hoe de begroting zich tussen 2007 en 2008 heeft ontwikkeld. Ook wordt het aantal personeelsposten in het formatieplan van de ombudsman aangegeven.

(in EUR)

| Titel           | Omschrijving                                                      | 2007                |                       | 2008                |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
|                 |                                                                   | Begrotingskredieten | Vastgelegde kredieten | Begrotingskredieten |
| 1               | Uitgaven betreffende aan de instelling verbonden personen         | 6 150 300           | 5 950 031             | 6 436 000           |
| 2               | Gebouwen, meubilair, materieel en diverse huishoudelijke uitgaven | 1 251 500           | 1 309 867             | 1 345 000           |
| 3               | Uitgaven voortvloeiende uit de algemene taken van de instelling   | 751 000             | 729 586               | 724 770             |
| Totale uitgaven |                                                                   | 8 152 800           | 7 989 484             | 8 505 770           |
| Aantal posten   |                                                                   | 57                  |                       | 57                  |

<sup>1</sup> Verordening (EG, EGKS, Euratom) nr. 2673/1999 van de Raad van 13 december 1999 tot wijziging van het Financieel Reglement van 21 december 1977 van toepassing op de algemene begroting der Europese Gemeenschappen, PB 1999 L 326, blz. 1.



## C PERSONEEL

Om te waarborgen dat de instelling haar taken naar behoren kan vervullen – dat wil zeggen klachten inzake wanbeheer afhandelen in de 23 Verdragstalen en contact zoeken met burgers en ingezetenen van de EU om hen bewust te maken van hun recht een klacht in te dienen – wordt de ombudsman bijgestaan door hooggekwalificeerd, meertalig personeel. Deze bijlage bevat een volledige lijst van medewerkers in 2007, hun functiebenamingen en contactgegevens, en een beschrijving van de werkzaamheden van de diverse diensten en sectoren binnen het bureau. Aan het einde wordt een kort overzicht gegeven van de vergaderingen die dit jaar hebben plaatsgevonden.

### EUROPESE OMBUDSMAN

#### **P. Nikiforos DIAMANDOUROS**

##### *Europese ombudsman*

De heer DIAMANDOUROS werd op 25 juni 1942 te Athene in Griekenland geboren. Hij begon zijn werk als Europese ombudsman op 1 april 2003 en werd op 11 januari 2005 voor een periode van vijf jaar herkozen.

Van 1998 tot 2003 was hij de eerste nationale ombudsman van Griekenland. Hij is tevens sinds 1993 hoogleraar in de vergelijkende politieke wetenschappen bij de vakgroep politieke wetenschappen en openbaar bestuur aan de Universiteit van Athene (thans met verlof). Van 1995 tot 1998 vervulde hij de functie van directeur en voorzitter van het Grieks Nationaal Centrum voor Sociaal Onderzoek (EKKE).

Hij behaalde de graad van BA aan de Universiteit van Indiana (1963), en een MA (1965), MPhil. (1969) en PhD. (1972) aan de Columbia-universiteit. Voor zijn aanstelling aan de Universiteit van Athene in 1988 had hij onderwijs- en onderzoeksfuncties aan New York State University en aan de Columbia-universiteit (1973-1978). Van 1980 tot 1983 was hij werkzaam als directeur Ontwikkeling aan het Athens College in Athene. Van 1983 tot 1988 was hij programmadirecteur voor West-Europa, het Midden-Oosten en Noord-Afrika bij de Onderzoeksraad voor Sociale Wetenschappen in New York. Van 1988 tot 1991 was hij directeur van het Griekse Instituut voor Internationale en Strategische Studies in Athene, een beleidsgerichte onderzoeksinstituting opgericht met gelden van de Ford Foundation en de MacArthur Foundation. In 1997 was hij werkzaam als gasthoogleraar in de politieke wetenschappen in het Juan March-centrum voor Gevorderde Studies in de Sociale Wetenschappen (Madrid).

Hij is werkzaam geweest als voorzitter van de Griekse Vereniging voor Politieke Wetenschappen (1992-1998) en van de Vereniging voor Modern-Griekse Studies in de Verenigde Staten (1985-1988). Tussen 1999 en 2003 was hij lid van de Griekse Nationale Commissie voor de mensenrechten, en van 2000 tot 2003 had hij zitting in de Griekse Nationale Raad voor Bestuurlijke Hervorming. Van 1988 tot en met 1995 was hij medevoorzitter van de subcommissie voor Zuid-Europa van de Onderzoeksraad voor Sociale Wetenschappen te New York, waarvan de activiteiten worden gefinancierd door een subsidie van de Volkswagen-Stiftung. Hij is ook mederedacteur van een reeks over het nieuwe Zuid-Europa; verder ontving hij onderzoeksbeurzen in het kader van Fulbright en de National Endowment for the Humanities.

Hij heeft veel geschreven over de politiek en geschiedenis van Griekenland, Zuid-Europa en Zuidoost-Europa, met name over democratisering, staats- en natievorming en de verhouding tussen cultuur en politiek.



## SECRETARIAAT VAN DE EUROPESE OMBUDSMAN

Het secretariaat van de Europese ombudsman is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op het eigen kantoor van de ombudsman. Het secretariaat beheert de agenda van de ombudsman, coördineert zijn inkomende en uitgaande correspondentie, adviseert over de relaties met de overige communautaire instellingen en organen, houdt zich bezig met de protocollaire aspecten van de activiteiten van de instelling en voert algemene secretariële taken uit ten behoeve van de ombudsman.

**Nicholas CATEPHORES**

*Assistent van de Europese ombudsman*

Tel. +33 3 88 17 23 83

**Kelly KOUNDOURI**

*Secretaresse van de Europese ombudsman*

Tel. +33 3 88 17 25 28

## SECRETARIS-GENERAAL

De secretaris-generaal helpt en adviseert de ombudsman bij de behandeling van klachten en onderzoeken. Hij coördineert de betrekkingen tussen het bureau van de ombudsman en de andere Europese instellingen en speelt een cruciale rol bij de ontwikkeling van de betrekkingen met bureaus van ombudsmannen in heel Europa en bij het zoeken van contact met de Europese burgers. Hij adviseert de ombudsman over structuur en beheer, de planning van de activiteiten en het toezicht op het werk en functioneren van het bureau en draagt zorg voor de algemene coördinatie ervan.

Na zijn aanstelling tot secretaris-generaal op 1 augustus 2006 en in afwachting van de afronding van de wervingsprocedure voor een nieuw hoofd van de Juridische Dienst, bleef de heer HARDEN de functie van hoofd van de Juridische Dienst uitoefenen tot 30 juni 2007.

**Ian HARDEN**

*Secretaris-generaal*

Tel. +33 3 88 17 23 84

Ian HARDEN werd op 22 maart 1954 te Norwich in Engeland geboren. Hij studeerde rechten aan het Churchill College in Cambridge, behaalde in 1975 zijn BA summa cum laude en in 1976 zijn LLB. Na zijn afstuderen trad hij in dienst van de rechtenfaculteit van de Universiteit van Sheffield, waar hij Lecturer was van 1976 tot 1990, Senior Lecturer van 1990 tot 1993, Reader van 1993 tot 1995, en hoogleraar publiekrecht vanaf 1995. Hij kwam in 1996 als juridisch hoofdadviseur in dienst van het bureau van de Europese ombudsman en was van 1997 tot 1999 hoofd van het secretariaat; sinds 2000 is hij hoofd van de Juridische Dienst. Op 1 augustus 2006 werd hij benoemd tot secretaris-generaal van het bureau van de ombudsman. Hij is auteur of medeauteur van tal van publicaties over Europees recht en publiekrecht, waaronder *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (London CEPR, 1995), en *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Hij is lid van de *Association française de droit constitutionnel* en van de „Study of Parliament Group” in het Verenigd Koninkrijk en honorair hoogleraar aan de Universiteit van Sheffield.

**Murielle RICHARDSON**

*Assistente van het hoofd van de Juridische dienst (tot en met 30 juni 2007)*

*Assistente van de secretaris-generaal (per 1 juli 2007)*

Tel. +33 3 88 17 23 88



## JURIDISCHE DIENST

De Juridische Dienst bestaat voornamelijk uit juristen, wier voornaamste verantwoordelijkheid is de door de Europese ombudsman ontvangen klachten te analyseren en onderzoek te doen onder toezicht van het hoofd van de Juridische Dienst en vier hoofden van juridische teams. Het hoofd van de Juridische Dienst adviseert tevens de ombudsman over de juridische strategie en oriëntatie van de instelling en leidt de dienst. De assistent van het hoofd van de Juridische Dienst zorgt voor de interne kwaliteitsbewaking en de managementinformatiesystemen en coördineert de bijdrage van deze dienst aan het jaarverslag. Ook stuurt ze het secretariaat voor klachtafhandeling aan.

In 2007 had de dienst in totaal 23 medewerkers, te weten het hoofd van de Juridische Dienst, zeven juridisch hoofdadviseurs, waarvan vier hoofden van juridische teams, twaalf juridisch adviseurs, een jurist-linguïst, een juridisch assistent en de assistent van het hoofd van de Juridische Dienst. In 2007 begeleidde de Juridische Dienst zestien stagiairs.

Na een open sollicitatieprocedure werd de heer João SANT'ANNA op 1 juli 2007 benoemd tot hoofd van de Juridische Dienst. De heer SANT'ANNA kwam in 2000 in dienst van het bureau van de Europese ombudsman als hoofd van de afdeling Administratie en Financiën en blijft fungeren als hoofd *ad interim* van deze afdeling.

### João SANT'ANNA

*Hoofd van de Juridische Dienst (vanaf 1.7.2007)*

Tel. +33 3 88 17 53 46

João SANT'ANNA werd op 3 mei 1957 te Setúbal in Portugal geboren. Hij studeerde van 1975 tot 1980 rechten aan de Universiteit van Lissabon en schreef zich in 1981 in als advocaat te Lissabon. Van 1980 tot 1982 was hij werkzaam als advocaat in de Juridische en Bestuurlijke Dienst van het Portugese ministerie van Binnenlandse Zaken voor de regio Lissabon. Tussen 1982 en 1984 vervolgde hij zijn juridische studie op het terrein van de intellectuele eigendomsrechten aan de Ludwig-Maximilians-Universität en het Max-Planck-Institut te München. Na zijn terugkeer in 1984 naar Portugal werd hij aangesteld als hoofd van de Juridische en Bestuurlijke Dienst van het Portugese ministerie van Binnenlandse Zaken voor de regio Lissabon. In 1986 werd hij ambtenaar in dienst van het Europees Parlement; hij werkte bij de directoraten-generaal Voorlichting en Public Relations, Onderzoek, Personeel en Financiën, en ten slotte bij de Juridische Dienst van het Europees Parlement. Hij kwam in 2000 in dienst van het bureau van de Europese ombudsman als hoofd van de afdeling Administratie en Financiën. Op 1 juli 2007 werd hij benoemd tot hoofd van de Juridische Dienst.

### Nelius CAREY

*Jurist-linguïst*

Tel. +33 3 88 17 25 63

### Isabelle FOUCAUD

*Assistente van het hoofd van de Juridische Dienst (vanaf 1.7.2007)*

Tel. +33 3 88 17 23 91



## JURIDISCH ADVISEURS

De juridisch adviseurs behandelen klachten, die bij de ombudsman in elk van de 23 Verdragstalen van de Europese Unie kunnen worden ingediend. Zij doen ook voorstellen voor initiatiefonderzoeken en voeren deze uit, beantwoorden informatieverzoeken van burgers, ondersteunen de ombudsman in juridische kwesties, geven advies over de juridische procedures, ontwikkelingen en tradities van hun onderscheiden lidstaten en vertegenwoordigen de ombudsman bij bepaalde openbare evenementen.

### **Ioannis DIMITRAKOPOULOS**

*Hoofd juridisch team*

*Juridisch hoofdadviseur*

Tel. +33 3 88 17 37 68

### **Sabina BALAZIČ**

*Juridisch adviseur (tot en met 30.9.2007)*

### **Peter BONNOR**

*Juridisch adviseur*

Tel. +33 3 88 17 25 41

### **Daniel KOBLENCZ**

*Juridisch adviseur*

Tel. +32 2 284 38 31

### **Tina NILSSON**

*Juridisch adviseur*

Tel. +32 2 284 14 17

### **Tea SEVÓN**

*Juridisch adviseur (vanaf 1.10.2007)*

Tel. +32 2 284 21 80

### **Gerhard GRILL**

*Hoofd juridisch team*

*Juridisch hoofdadviseur*

Tel. +33 3 88 17 24 23

### **Violetta DIMOVA**

*Juridisch adviseur (vanaf 1.2.2007)*

Tel. +33 3 88 17 25 63

### **Wiebke PANKAUKE**

*Juridisch adviseur*

Tel. +33 3 88 17 24 02

### **Bernhard HOFSTÖTTER**

*Juridisch adviseur (vanaf 1.9.2007)*

Tel. +33 3 88 17 81 05

### **Olivier VERHEECKE**

*Juridisch hoofdadviseur*

Tel. +32 2 284 20 03

### **Marta HIRSCH-ZIEMBIŃSKA**

*Hoofd van het juridisch team*

*Juridisch hoofdadviseur*

Tel. +33 3 88 17 27 46

### **Benita BROMS**

*Hoofd van het steunpunt Brussel*

*Juridisch hoofdadviseur*

Tel. +32 2 284 25 43

### **Raluca TRASCA**

*Juridisch adviseur (vanaf 16.4.2007)*

Tel. +33 3 88 17 31 08

### **Juliano FRANCO**

*Juridisch adviseur*

Tel. +33 3 88 17 21 51

### **Branislav URBANIČ**

*Juridisch adviseur*

Tel. +33 3 88 17 27 14



**Fergal Ó REGAN**

*Hoofd van het juridisch team  
Juridisch hoofdadviseur*

Tel. +33 3 88 17 67 84

**Elodie BELFY**

*Juridisch assistente*

Tel. +32 2 284 39 01

**Marjorie FUCHS**

*Juridisch adviseur*

Tel. +33 3 88 17 40 78

**José MARTÍNEZ ARAGÓN**

*Juridisch hoofdadviseur*

Tel. +33 3 88 17 24 01

**Beatriz MENÉNDEZ ALLER**

*Juridisch adviseur (tot en met 15.11. 2007)*

**Ida PALUMBO**

*Juridisch adviseur*

Tel. +33 3 88 17 23 85

## STAGIAIRS

**Marta ARIAS DIAZ**

(tot en met 31.8.2007)

**Elsa BERNARD**

(tot en met 30.4.2007)

**Clelia CASALINO**

(vanaf 15.2.2007)

**Caroline DIETZEL**

(vanaf 1.9.2007)

**Ramin FARINPOUR**

(tot en met 31.8.2007)

**Tobias JAMES**

(vanaf 1.9.2007)

**Farah JERAJ**

(tot en met 31.7.2007)

**Tomasz KODRZYCKI**

(vanaf 1.9.2007)

**Beata KULPACZYNSKA**

(tot en met 31.8.2007)

**Angela LINDBERG**

(vanaf 1.9.2007)

**Samir MOHAMED GHARBAOUI**

(vanaf 1.9.2007)

**Christopher MILNES**

(vanaf 1.9.2007)

**Zvi RAMAN**

(tot en met 31.8.2007)

**Louise RICHARD**

(vanaf 1.9.2007)

**Giorgio RIZZELLO**

(tot en met 9.2.2007)

**Brigita SABALIAUSKAITE**

(tot en met 31.8.2007)

**Axel SCHNEIDER**

(tot en met 31.7.2007)

**Elena TZOULIA**

(vanaf 1.3.2007)



## AFDELING ADMINISTRATIE EN FINANCIËN

De afdeling Administratie en Financiën is verantwoordelijk voor al het niet-juridische werk van het bureau van de ombudsman. Deze afdeling is onderverdeeld in drie diensten – Administratie, Financiën en Communicatie. Het hoofd van de afdeling Administratie en Financiën coördineert het werk van de afdeling. Als coördinator is hij verantwoordelijk voor de organisatie en het functioneren van de afdeling in het algemeen, het personeelsbeleid, het doen van voorstellen voor en het uitvoeren van de financiële en begrotingsstrategie van de instelling en het vertegenwoordigen van de ombudsman in een aantal interinstitutionele fora. In 2007 had de afdeling in totaal 34 medewerkers.

**João SANT'ANNA**

*Hoofd van de afdeling Administratie en Financiën (ad interim)*

Tel. +33 3 88 17 53 46

## SECRETARIAAT VOOR KLACHTENAFHANDELING

Het secretariaat voor klachtenafhandeling is verantwoordelijk voor de registratie, verdeling en follow-up van de bij de Europese ombudsman ingediende klachten. Het secretariaat zorgt ervoor dat alle klachten in een database worden opgenomen, dat de ontvangst wordt bevestigd en dat ze worden overgedragen aan de Juridische Dienst. Het secretariaat is verantwoordelijk voor het beheer van alle inkomende en uitgaande correspondentie over klachten, zorgt ervoor dat de vermeldingen over klachten in de database gedurende de gehele klachtenprocedure worden geactualiseerd, controleert de termijnen, maakt statistieken over klachten en archiveert documenten in verband met de klachten. Het secretariaat wordt aangestuurd door de assistent van het hoofd van de Juridische Dienst.

**Séverine BEYER**

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 23 93

**Isabelle LECESTRE**

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 24 29

**Bruno BISMARQUE-ALCÂNTARA**

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 20 91

**Oualiba MAKHLOUFIA**

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 16.40.71

**Evelyne BOUTTEFROY**

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 24 13

**Ana MORAIS GASPAR**

*Secretariaatsmedewerker (vanaf 1.10.2007)*

Tel. +33 3 88 16 63 10

**Elaine DRAGO**

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 33 31

**Christelle THEROUSE**

*Secretariaatsmedewerker (vanaf 16.7.2007)*

Tel. +33 3 88 16 40 71

**Véronique FOREAU**

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 34 99

**Caroline ZINCK**

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 40 51



## ADMINISTRATIE

De taken van de Administratie zijn zeer divers en omvatten personeels- en aanwervingsaangelegenheden, inkomende en uitgaande correspondentie, de telefooncentrale, de kantoorinfrastructuur, coördinatie van de vertaling van documenten, organisatie en het beheer van de bibliotheek van de juridische naslagwerken en het documentatie- en archiefbeleid van de instelling. Deze dienst is voorts verantwoordelijk voor het informatietechnologiebeleid van de instelling en alle IT-behoeften van het bureau, waarvoor nauw wordt samengewerkt met het Europees Parlement.

### Alessandro DEL BON

*Diensthooft*

Tel. +33 3 88 17 23 82

### Christophe BAUER

*Administratieve ondersteuning, chauffeur*

Tel. +33 3 88 17 67 80

### Cindy DE CARVALHO-GIANNAKIS

*Administratieve ondersteuning*

Tel. +32 2 284 63 93

### Rachel DOELL

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 23 98

### Massimo EZZY

*Medewerker informatietechnologie*

Tel. + 33 3 88 17 28 67

### Giovanna FRAGAPANE

*Secretariaatsmedewerker (vanaf 17.9.2007)*

Tel. +33 3 88 17 29 62

### Isgouhi KRIKORIAN

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 25 40

### Gaël LAMBERT

*Medewerker informatietechnologie*

Tel. +33 3 88 17 23 99

### Juan Manuel MALLEA

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 23 01

### Stéphanie MARAJ

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 23 13

### Charles MEBS

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 70 93

### Ana MORAIS GASPAR

*Secretariaatsmedewerker (tot en met 30.5.2007)*

### Emese WALTZ

*Secretariaatsmedewerker (tot en met 16.9.2007)*

### Félicia VOLTZENLOGEL

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 23 94



## FINANCIËN

De dienst Financiën moet ervoor zorgen dat het bureau van de ombudsman werkt volgens de geldende financiële voorschriften van de EU die moeten garanderen dat de begrotingsmiddelen economisch, efficiënt en adequaat worden besteed. Deze verantwoordelijkheden vloeien voort uit het feit dat de Europese ombudsman over een onafhankelijke begroting beschikt. De voorbereiding en de tenuitvoerlegging van de begroting is het werk van vier financieel medewerkers die onder leiding staan van de gedelegeerde ordonnateur.

### Loïc JULIEN

*Diensthooft*

Tel. +33 3 88 17 67 79

### Jean-Pierre FEROMONT

*Financieel medewerker*

Tel. +32 2 284 38 97

### Giovanna FRAGAPANE

*Financieel medewerker (tot en met 16.9.2007)*

### Véronique VANDAELE

*Financieel medewerker*

Tel. +32 2 284 23 00

### Christophe WALRAVENS

*Financieel medewerker*

Tel. +33 3 88 17 24 03

### Emese WALTZ

*Financieel medewerker (vanaf 17.9.2007)*

Tel. +33 3 88 16 40 95

## COMMUNICATIE

De dienst Communicatie helpt de ombudsman bij het in contact treden met en informeren van de burgers over hun rechten uit hoofde van de wetgeving van de Gemeenschap. Zij speelt dus een belangrijke rol bij het verbeteren van de relatie en het vertrouwen tussen burgers enerzijds en Europa en haar instellingen anderzijds.

De dienst is verantwoordelijk voor het onderhouden en bevorderen van de relaties met de media, het schrijven en produceren van de publicaties van de ombudsman, het onderhouden van de websites van de ombudsman, het organiseren van de voorlichtingsbezoeken van de ombudsman en het coördineren van de betrekkingen in het Europese netwerk van ombudsmannen.

### Rosita AGNEW

*Diensthooft*

Tel. +32 2 284 25 42

### Marc AMIR-TAHMASSEB

*Webontwikkelaar*

Tel. +33 3 88 17 44 10

### Raffaella DALLATANA

*Secretariaatsmedewerker (vanaf 18.6.2007 tot en met 17.11.2007)*

### Gundi GADESMANN

*Persvoorlichter*

Tel. +32 2 284 26 09

### Ben HAGARD

*Diensthooft*

Tel. +33 3 88 17 24 24

### Annika ÖSTERBERG

*Medewerker publicaties*

Tel. +33 3 88 17 49 36

### Dace PICOT-STIEBRINA

*Medewerker communicatie*

Tel. +33 3 88 17 40 80

### Gabrielle SHERIDAN

*Secretariaatsmedewerker*

Tel. +33 3 88 17 24 08



De Europese ombudsman en zijn medewerkers.

## PERSONEELSVERGADERINGEN

Om ervoor te zorgen dat de procedures binnen het bureau van de ombudsman zo efficiënt en effectief mogelijk zijn, de informatievoorziening aan het personeel soepel verloopt en de mogelijkheden voor de medewerkers om zich professioneel te ontwikkelen, worden bevorderd, belegt de ombudsman regelmatig personeelsvergaderingen. In de regel geeft de ombudsman tijdens deze vergaderingen onder andere een overzicht van zijn recente en toekomstige activiteiten, en schetst hij de bestuurlijke, juridische en beleidsontwikkelingen die de instelling aangaan.

In overeenstemming met de strategie van de ombudsman voor de professionele ontwikkeling van zijn medewerkers, worden voor deze vergaderingen regelmatig gastsprekers uitgenodigd. De heer Paul J. MAHONEY, president van het EU-Gerecht voor ambtenarenzaken, en de heer Peter HUSTINX, de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming, hebben zich in 2007 allebei in Straatsburg gemeld om de medewerkers van de ombudsman inzicht te geven in hun werkzaamheden.



De president van het EU-Gerecht voor ambtenarenzaken, de heer Paul J. MAHONEY, geeft een presentatie aan de medewerkers van de ombudsman. Straatsburg, 30 maart 2007.



De Europese toezichthouder voor gegevensbescherming, de heer Peter HUSTINX, geeft een presentatie voor de medewerkers van de ombudsman. Straatsburg, 7 december 2007.



## D INDEX VAN BESLUITEN

### 1 OP ZAAKNUMMER

#### 2003

|                    |    |
|--------------------|----|
| OI/3/2003/JMA..... | 97 |
|--------------------|----|

#### 2004

|                        |    |
|------------------------|----|
| 1782/2004/OV .....     | 71 |
| 2468/2004/OV .....     | 73 |
| 2577/2004/OV .....     | 69 |
| 2725/2004/(PB)ID ..... | 55 |
| 2825/2004/OV .....     | 72 |
| 3278/2004/ELB .....    | 91 |
| 3346/2004/ELB .....    | 83 |
| 3660/2004/PB.....      | 56 |

#### 2005

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 0368/2005/(MF)(BU)BM ..... | 92 |
| 0452/2005/BU .....         | 74 |
| 1475/2005/(IP)GG .....     | 88 |
| 1476/2005/(BB)GG.....      | 88 |
| 1617/2005/(BB)JF .....     | 89 |
| 1693/2005/PB.....          | 75 |
| 1844/2005/GG .....         | 76 |
| 1858/2005/BB.....          | 70 |
| 1859/2005/BB.....          | 70 |
| 2350/2005/GG .....         | 87 |
| 2370/2005/OV .....         | 64 |
| 2776/2005/ID .....         | 92 |
| 3008/2005/OV .....         | 77 |
| 3114/2005/MHZ.....         | 84 |
| 3193/2005/TN.....          | 78 |
| 3269/2005/TN.....          | 92 |
| 3323/2005/WP .....         | 57 |
| 3386/2005/WP .....         | 65 |
| 3453/2005/GG .....         | 96 |
| 3693/2005/ID .....         | 79 |

#### 2006

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 0183/2006/MF .....      | 94 |
| 0943/2006/MHZ.....      | 58 |
| 0948/2006/BU .....      | 62 |
| 0962/2006/OV .....      | 80 |
| 1103/2006/BU .....      | 95 |
| 1126/2006/SAB.....      | 66 |
| 1166/2006/WP .....      | 59 |
| 1779/2006/MHZ.....      | 63 |
| 1807/2006/MHZ.....      | 86 |
| 2280/2006/MF .....      | 60 |
| 2403/2006/(WP)BEH ..... | 60 |
| 2633/2006/WP .....      | 66 |
| 2740/2006/TN.....       | 61 |
| 3495/2006/GG .....      | 67 |
| 3543/2006/FOR .....     | 80 |
| 3697/2006/PB.....       | 81 |

#### 2007

|                        |    |
|------------------------|----|
| 0446/2007/WP .....     | 82 |
| 0471/2007/VIK .....    | 68 |
| 0668/2007/MHZ.....     | 83 |
| 1471/2007/(CC)RT ..... | 68 |
| Q1/2007/ELB .....      | 99 |



## 2

**OP ONDERWERP**

Voor de paginanummers van navolgende zaken wordt verwezen naar bijlage D1.

**Burgerrechten**

OI/3/2003/JMA  
0452/2005/BU  
1475/2005/(IP)GG  
1476/2005/(BB)GG  
1844/2005/GG  
2350/2005/GG  
3453/2005/GG  
2403/2006/(WP)BEH  
0668/2007/MHZ

**Mededingingsbeleid**

0943/2006/MHZ

**Contracten**

2468/2004/OV  
2577/2004/OV  
1858/2005/BB  
1859/2005/BB  
3008/2005/OV  
3693/2005/ID  
2633/2006/WP  
3495/2006/GG  
1471/2007/(CC)RT

**Onderwijs, beroepsopleiding en jeugd**

2280/2006/MF

**Milieu**

2725/2004/(PB)ID  
3660/2004/PB  
0962/2006/OV  
1779/2006/MHZ  
1807/2006/MHZ

**Vrij verkeer van personen en diensten**

3543/2006/FOR

**Interne voorschriften van de instellingen**

2468/2004/OV

**Diversen**

3323/2005/WP  
3386/2005/WP

**Politiële en justitiële samenwerking**

1166/2006/WP  
0446/2007/WP

**Openbare toegang**

1693/2005/PB  
3193/2005/TN  
3269/2005/TN  
0183/2006/MF  
0948/2006/BU  
3697/2006/PB

**Volksgezondheid**

2370/2005/OV

**Sociaal beleid**

Q1/2007/ELB

**Personeel****Aanwerving**

1782/2004/OV  
2825/2004/OV  
3278/2004/ELB  
3346/2004/ELB  
3114/2005/MHZ  
0471/2007/VIK

**Overige zaken**

0368/2005/(MF)(BU)BM  
1617/2005/(BB)JF  
2776/2005/ID  
1126/2006/SAB  
2740/2006/TN

**Vervoer**

1103/2006/BU  
1779/2006/MHZ



### 3 PER SOORT VERMEEND WANBEHEER

Voor de paginanummers van navolgende zaken wordt verwezen naar bijlage D1.

#### *Vermijdbare vertraging*

2577/2004/OV  
2825/2004/OV  
0962/2006/OV  
2280/2006/MF  
3495/2006/GG

#### *Verdediging*

2577/2004/OV  
2370/2005/OV

#### *Discriminatie*

OI/3/2003/JMA  
3278/2004/ELB  
3346/2004/ELB  
Q1/2007/ELB

#### *Fout in artikel 226-procedure*

2725/2004/(PB)ID  
3660/2004/PB  
3453/2005/GG  
0962/2006/OV  
3543/2006/FOR  
0446/2007/WP

#### *Gebrek aan of weigering van informatie*

1782/2004/OV  
0368/2005/(MF)(BU)BM  
1693/2005/PB  
1844/2005/GG  
1858/2005/BB  
1859/2005/BB  
2350/2005/GG  
2370/2005/OV  
2776/2005/ID  
3269/2005/TN  
3386/2005/WP  
0948/2006/BU  
0668/2007/MHZ

#### *Juridische dwaling*

1103/2006/BU  
1166/2006/WP  
3495/2006/GG

#### *Procedures*

2825/2004/OV  
1617/2005/(BB)JF  
3114/2005/MHZ  
3323/2005/WP  
0943/2006/MHZ  
3697/2006/PB  
0471/2007/VIK

#### *Redenering*

1782/2004/OV  
1617/2005/(BB)JF  
1858/2005/BB  
1859/2005/BB  
3693/2005/ID

#### *Transparantie*

1858/2005/BB  
1859/2005/BB  
3193/2005/TN  
0183/2006/MF  
0943/2006/MHZ  
2740/2006/TN

#### *Ooneerlijke behandeling*

1782/2004/OV  
2468/2004/OV  
2577/2004/OV  
0368/2005/(MF)(BU)BM  
2776/2005/ID  
3008/2005/OV  
1126/2006/SAB  
2633/2006/WP  
1471/2007/(CC)RT

#### *Andere vormen van wanbeheer*

2577/2004/OV  
2825/2004/OV  
0452/2005/BU  
1475/2005/(IP)GG  
1476/2005/(BB)GG  
1617/2005/(BB)JF  
3008/2005/OV  
1779/2006/MHZ  
1807/2006/MHZ  
2403/2006/(WP)BEH

**4 VOORBEELDZAKEN**

**2577/2004/OV**  
**1476/2005/(BB)GG**  
**1617/2005/(BB)JF**  
**1103/2006/BU**  
2580/2006/TN  
**3495/2006/GG**  
**630/2007/WP**

Van de zaken waarvan het referentienummer vetgedrukt is weergegeven, is een samenvatting van het besluit opgenomen in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag. Voor de paginanummers van deze zaken wordt verwezen naar bijlage D1. Samenvattingen van de zaken 2580/2006/TN en 630/2007/WP zijn opgenomen in respectievelijk paragraaf 2.2 en 2.3 van dit verslag.



## 5 LIJST VAN ALLE ZAKEN DIE IN 2007 MET EEN KRITISCHE OPMERKING ZIJN AFGESLOTEN

### 2004

0240/2004/PB  
0242/2004/PB  
0756/2004/PB  
1434/2004/PB  
**1782/2004/OV**  
**2468/2004/OV**  
2763/2004/JMA  
**2825/2004/OV**  
3321/2004/(BB)DK  
**3346/2004/ELB**  
3402/2004/PB

### 2005

0144/2005/PB  
0272/2005/(OV)DK  
**0452/2005/BU**  
0554/2005/(MF)FOR  
0575/2005/BB  
1027/2005/ELB  
1137/2005/(OV)ID  
**1475/2005/(IP)GG**  
**1476/2005/(BB)GG**  
**1693/2005/PB**  
**1844/2005/GG**  
1917/2005/IP  
2207/2005/MF  
**2350/2005/GG**  
2539/2005/ID  
2838/2005/BU  
3002/2005/PB  
**3008/2005/OV**  
3067/2005/(MHZ)MF  
3095/2005/TN  
**3114/2005/MHZ**  
**3193/2005/TN**  
3427/2005/WP  
3487/2005/(ID)DK  
**3693/2005/ID**

### 2006

0871/2006/(BB)MHZ  
**0962/2006/OV**  
1131/2006/BU  
1234/2006/WP  
1398/2006/WP  
**1807/2006/MHZ**  
1868/2006/ID  
2196/2006/(SAB)ID  
2216/2006/JF  
2479/2006/JF  
2582/2006/WP  
2899/2006/ELB  
3134/2006/(WP)JMA  
**3543/2006/FOR**  
**3697/2006/PB**  
3842/2006/TN

### 2007

0370/2007/MHZ  
**0446/2007/WP**  
**0668/2007/MHZ**  
1206/2007/WP

Van de zaken waarvan het referentienummer vetgedrukt is weergegeven, is een samenvatting van het besluit opgenomen in paragraaf 3.4 van dit jaarverslag. Voor de paginanummers van deze zaken wordt verwezen naar bijlage D1. De volledige teksten van de besluiten in alle bovengenoemde zaken zijn gepubliceerd op de website van de ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>).

## CONTACT OPNEMEN MET DE EUROPESE OMBUDSMAN

### PER POST

De Europese Ombudsman  
1, avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex  
Frankrijk

### TELEFONISCH

+33 3 88 17 23 13

### PER FAX

+33 3 88 17 90 62

### PER E-MAIL

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### WEBSITE

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













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



[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)