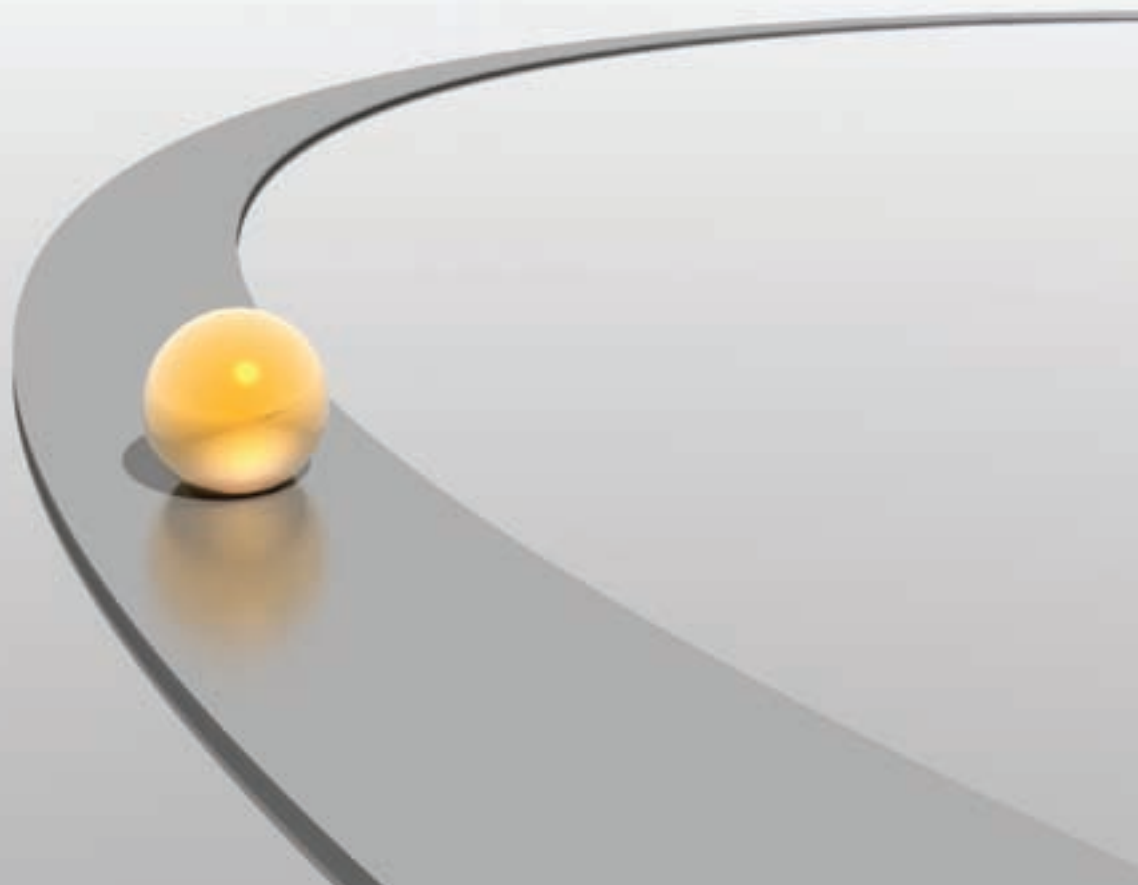


DE EUROPESE OMBUDSMAN



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

SAMENVATTING EN STATISTIEKEN

DE EUROPESE OMBUDSMAN

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

SAMENVATTING EN STATISTIEKEN

© Europese Gemeenschappen, 2008

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

ISBN 978-92-9212-142-6

DOI 10.2869/41660

Foto voorpagina: © iStockphoto.com/Silence

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

Printed in Italy

GEDRUKT OP CHLOORVRIJ GEBLEEKT PAPIER



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 achtereen betrokken 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

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 Personeelselectie 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 (EMEA) 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 Personeelselectie (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 oproep 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 oproep 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. Domweg 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 Koninkrijk¹. 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 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

¹ De landen staan vermeld in de protocollaire volgorde die in de EU gehanteerd wordt.



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^e 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.

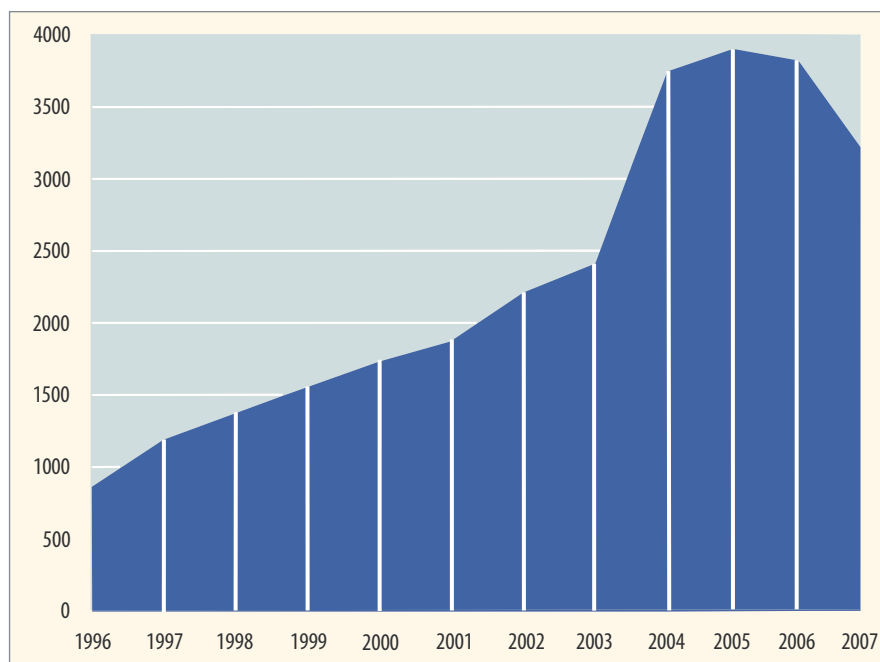
In het organisatieschema van de Ombudsman waren in 2007 in totaal 57 posten opgenomen, evenveel als in 2006. Voor 2008 is geen toename voorzien. Het totale bedrag van de kredieten voor 2008 is 8 505 770 EUR (in 2007 was dit 8 152 800 EUR).



STATISTIEKEN

1 IN 2007 BEHANDELDE ZAKEN

1.1	TOTAAL AANTAL ZAKEN IN 2007.....	3 760
	– Onderzoeken die op 31.12.2006 niet waren afgesloten	332 ¹
	– 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

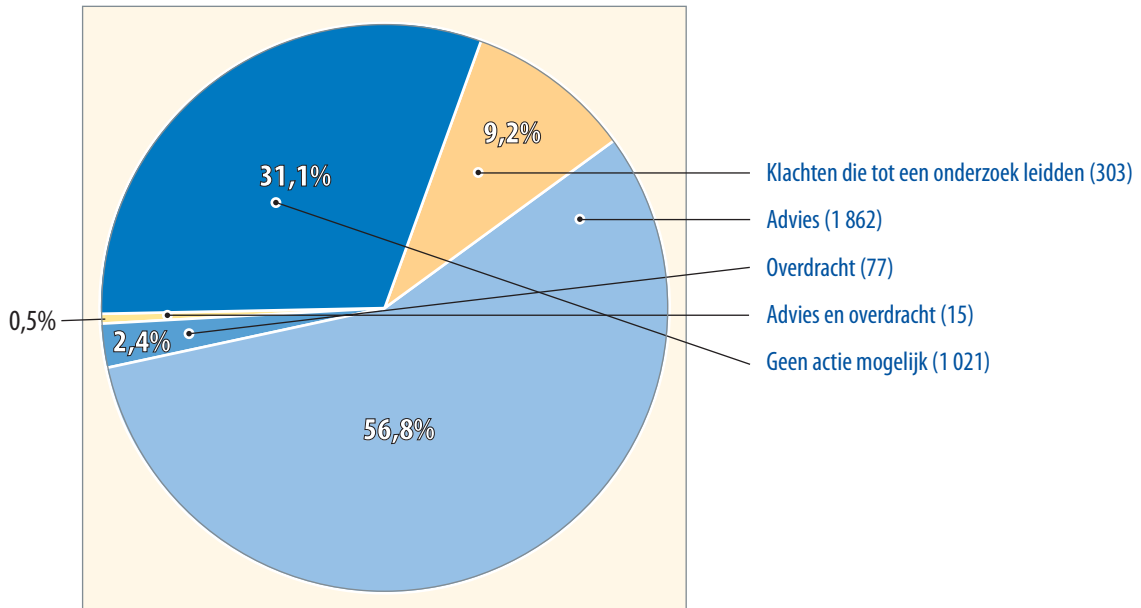
1.2	BEOORDELING VAN ONTVANKELIJKHEID/NIET-ONTVANKELIJKHEID	
	AFGEROND	95 %

¹ Waarvan negen onderzoeken op eigen initiatief van de Europese Ombudsman en 323 onderzoeken naar aanleiding van klachten.

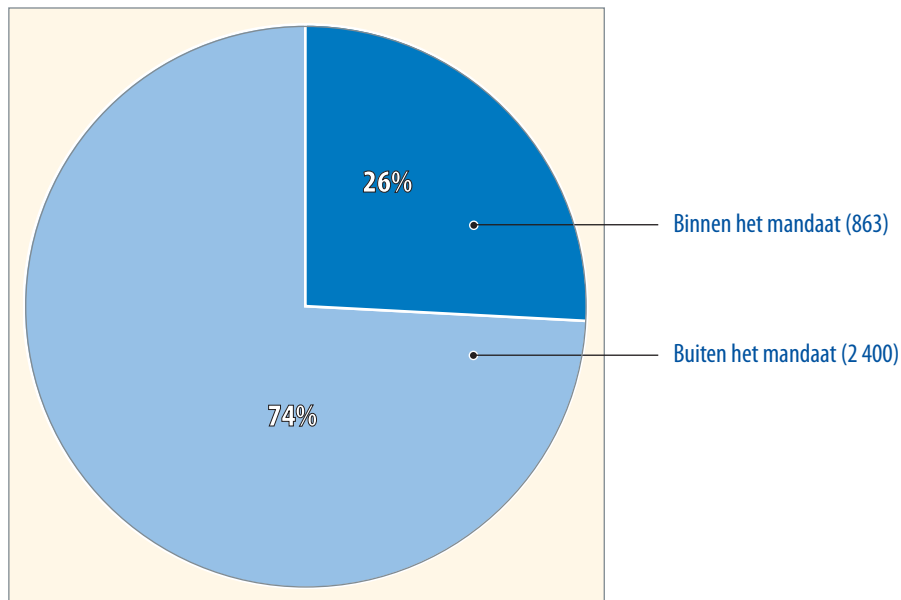


1.3 INDELING VAN DE KLACHTEN

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

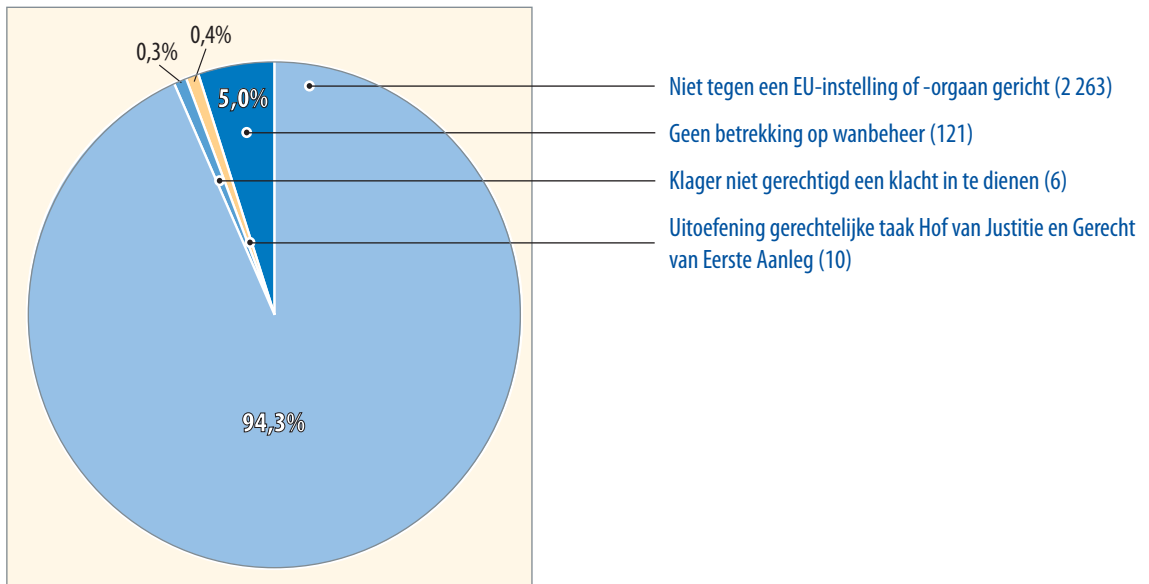


Uit het oogpunt van het mandaat van de Europese Ombudsman



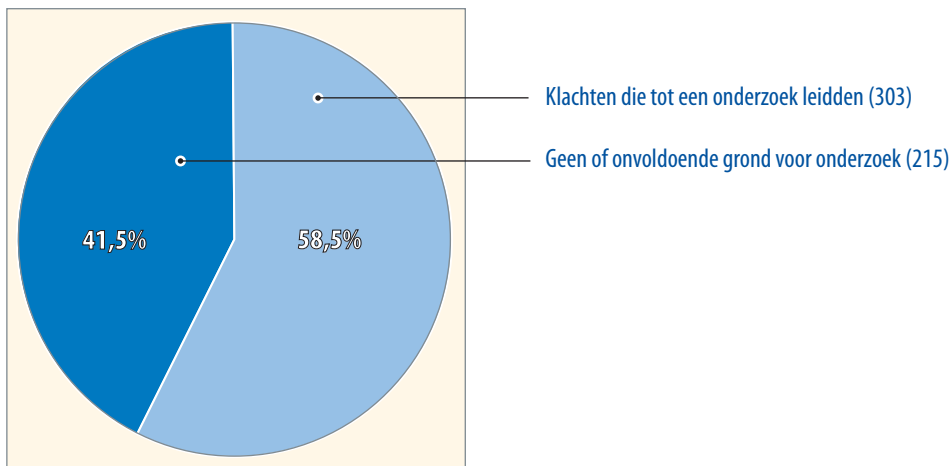


Buiten het mandaat

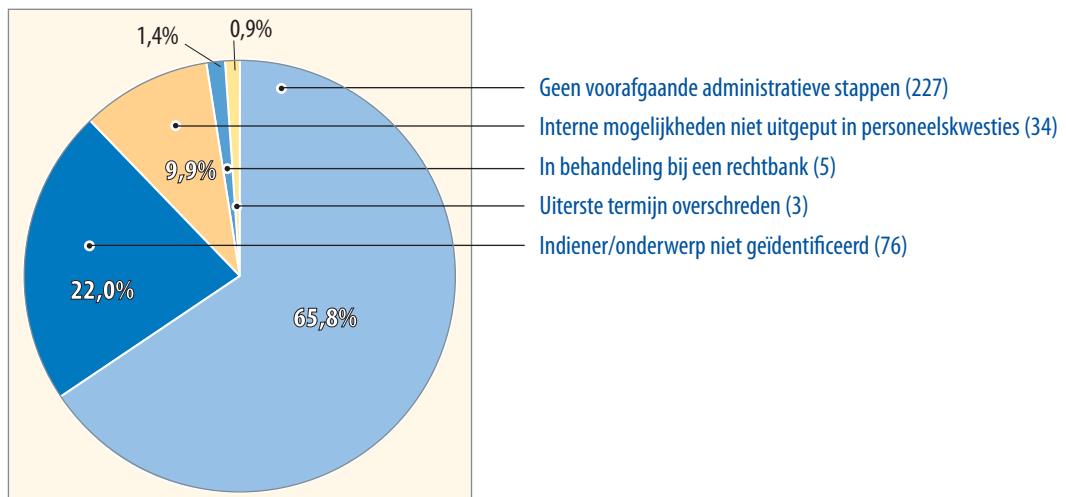


Binnen het mandaat

Ontvankelijke klachten



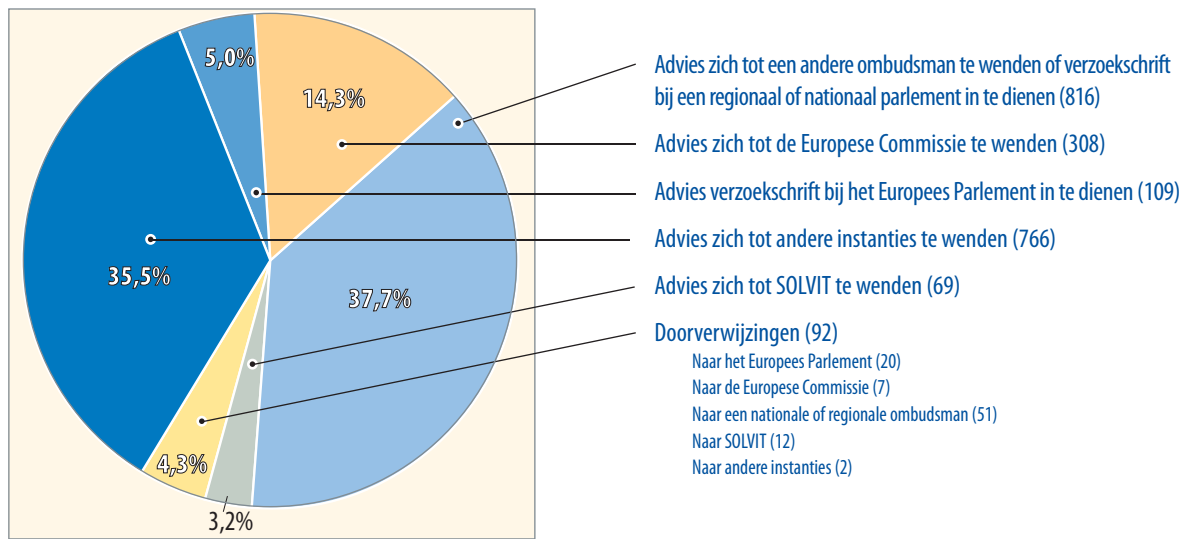
Niet-ontvankelijke klachten





2 DOORVERWIJZINGEN EN ADVIEZEN

(In sommige gevallen is meer dan één advies gegeven)

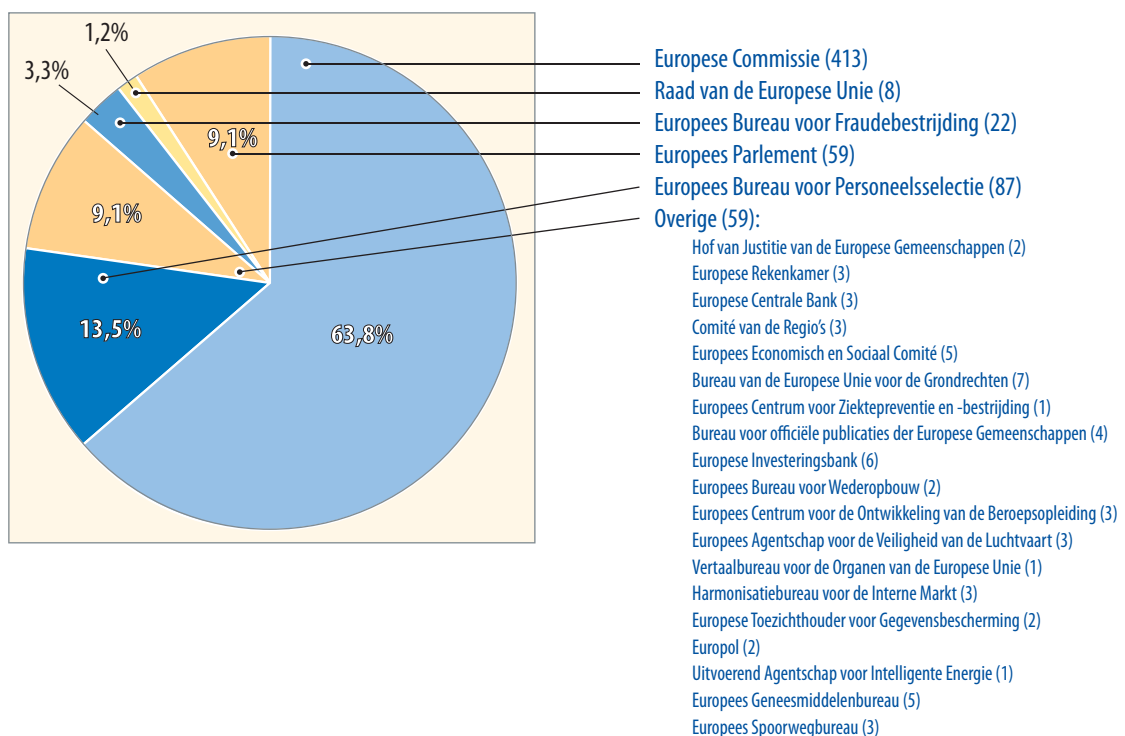


3 IN 2007 BEHANDELDE ONDERZOEKEN 641

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

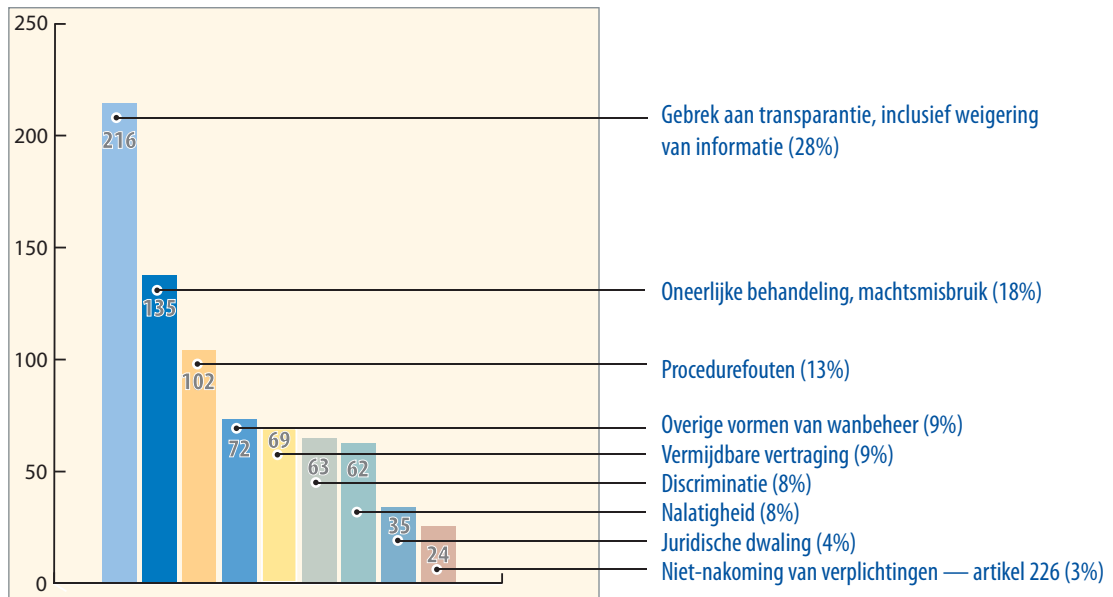
(In sommige zaken waren twee of meer instellingen of organen bij het onderzoek betrokken)





3.2 AARD VAN HET VERMEENDE WANBEHEER

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

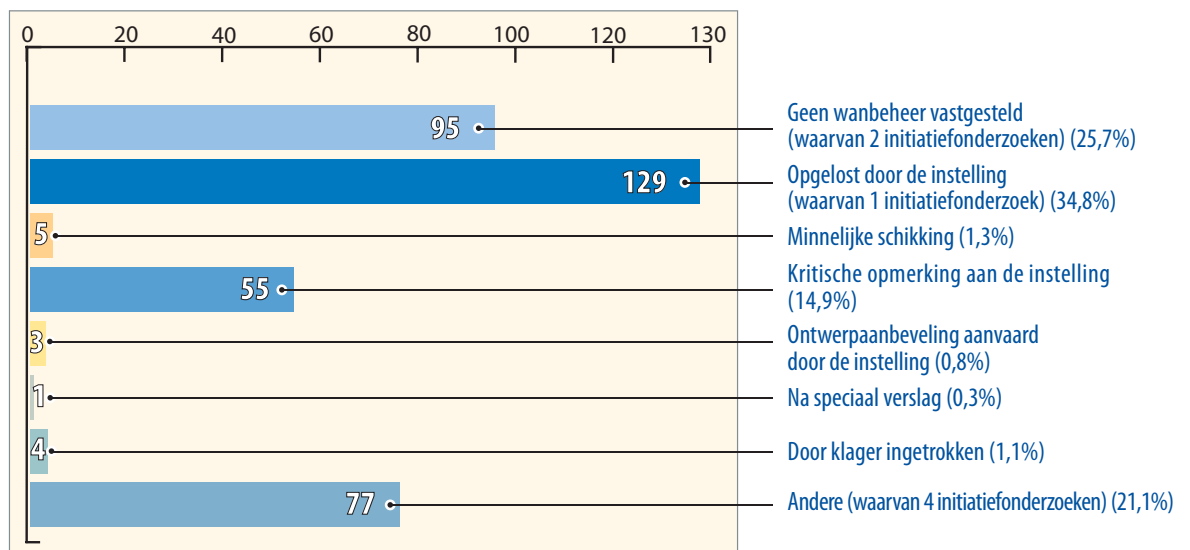


3.3 IN 2007 GEDANE VOORSTELLEN TOT MINNELIJKE SCHIKKINGEN, ONTWERPAANBEVELINGEN EN SPECIALE VERSLAGEN

– Voorstellen voor minnelijke schikkingen	30
– Ontwerpaanbevelingen.....	8
– Speciale verslagen	1

3.4 AFGESLOTEN ONDERZOEKEN 348²

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



² Waarvan zeven onderzoeken op eigen initiatief van de Ombudsman.



4 BRON VAN DE IN 2007 GEREГИSTREERDE KLACHTEN

4.1 HERKOMST VAN DE KLACHTEN

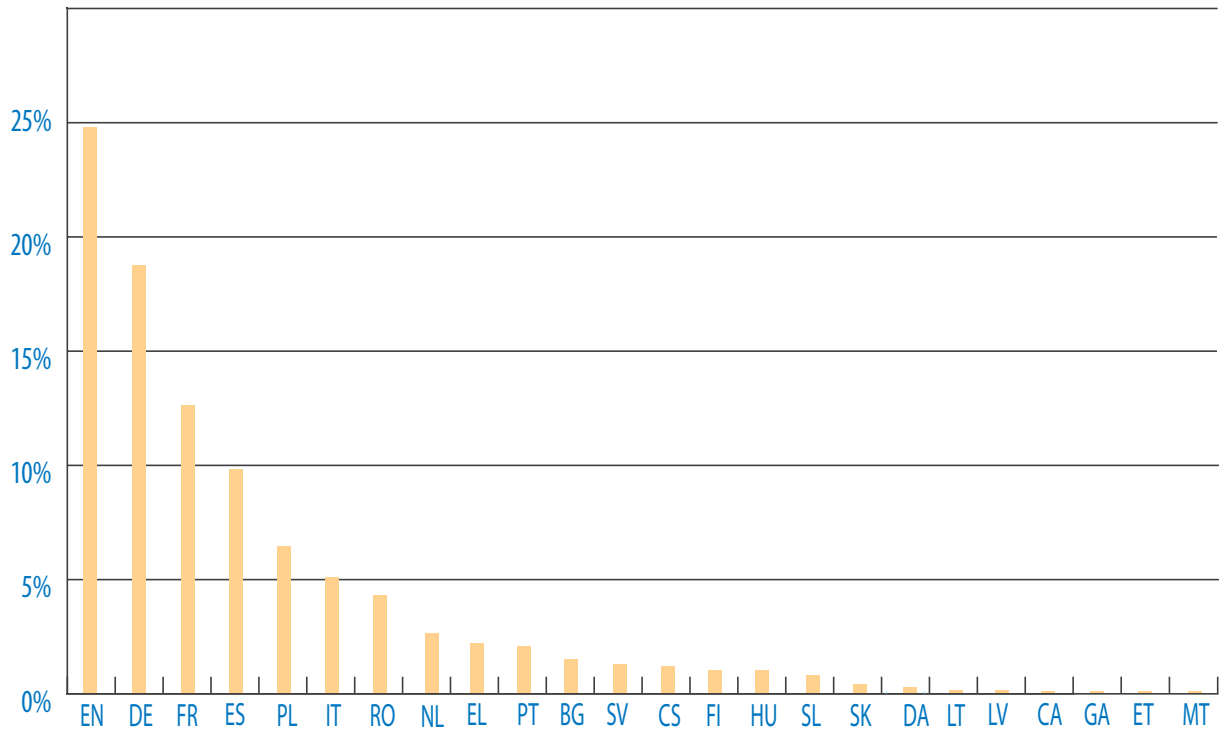


Bedrijven en verenigingen
4,8 % (155)






























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 ¹
 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
Overige	200	6,2		
Niet bekend	53	1,7		

¹ Dit cijfer werd berekend door het aandeel in het aantal klachten te delen door het aandeel in de bevolking. Een cijfer groter dan 1 betekent dat het betrokken land meer klachten bij de Ombudsman indient dan op grond van het bevolkingsaantal te verwachten zou zijn. Alle percentages in de bovenstaande tabel zijn op één cijfer achter de komma afgerond.

CONTACT OPNEMEN MET DE EUROPESE OMBUDSMAN

PER POST

De Europese Ombudsman
1, avenue du Président Robert Schuman
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

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