

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

2 De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Jaarverslag

De Europese Ombudsman

2008

■ Jaarverslag

De Europese Ombudsman

© Europese Gemeenschappen, 2009

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

ISBN 978-92-9212-189-1

ISSN 1680-3876

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

Gezet in Cambria, Calibri en Etelka — Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Alle foto's © Europese Gemeenschappen, tenzij anders aangeduid.

Printed in Luxembourg

Gedrukt op CyclusPrint, drukpapier van hoge kwaliteit dat uitsluitend is vervaardigd uit gerecyclede vezels.

DE EUROPESE OMBUDSMAN



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

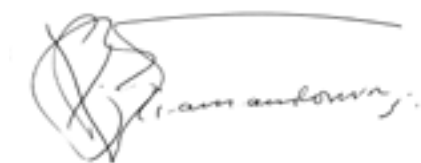
Prof. dr. Hans-Gert PÖTTERING, lid EP
Voorzitter
Europees Parlement
Wiertzstraat
1047 Brussel
BELGIË

Straatsburg, 21 april 2009

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 2008 voor.

Hoogachtend,



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Veranderingen in het jaarverslag van de Ombudsman

HET jaarverslag is de belangrijkste publicatie van Europese Ombudsman. Om ervoor te zorgen dat het jaarverslag beantwoordt aan de behoeften van zijn vele lezers, denkt de Ombudsman elk jaar na over de vraag hoe het kan worden verbeterd. Recente vernieuwingen zijn onder andere de toevoeging van een algemene samenvatting, korte samenvattingen van zaken en thematische analyses van onderzoeken. Al deze veranderingen zijn doorgevoerd met de eindgebruiker als uitgangspunt. Het resultaat is ook een korter jaarverslag, waardoor de Ombudsman op basis van de hoogste milieunormen optimaal gebruikmaakt van de beschikbare middelen en bijdraagt aan duurzame ontwikkeling.

Dit verslag is het jaarverslag van de Ombudsman waarin de meest ambitieuze wijzigingen tot nu toe zijn doorgevoerd. Bij de opzet ervan is nadrukkelijk rekening gehouden met de nieuwe

Het nieuwe jaarverslag is een meer bijdetijdse, toegankelijke en milieuvriendelijkere publicatie met een moderner uiterlijk.

website van de Ombudsman, die in januari 2009 is gelanceerd. De informatie die op de website wordt aangeboden en de informatie in dit jaarverslag zijn nu volledig op elkaar afgestemd.

Ook is er een nieuw, zes bladzijden lang *Overzicht 2008* geproduceerd, ter vervanging van de *Samenvatting & Statistieken* die in voorgaande jaren als afzonderlijke publicatie werd uitgebracht. Het *Overzicht 2008* is vanaf april 2009 in 23 talen beschikbaar op: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/annualreports.faces>

Het nieuwe jaarverslag is een meer bijdetijdse, toegankelijke en milieuvriendelijkere publicatie met een moderner uiterlijk. Nu volgt een kort overzicht van de belangrijkste veranderingen in het jaarverslag, met links naar onderdelen van onze website waarmee u datgene wat eerder in het jaarverslag is verschenen, gemakkelijk kunt vinden.

■ Opbouw

De opbouw van het nieuwe jaarverslag is zodanig dat de lezer op een logische wijze door het verslag wordt geleid, van een uiteenzetting van het mandaat van de Ombudsman en de procedures die daarbij worden gevolgd (hoofdstuk 2) naar concrete gevallen die in 2008 zijn behandeld (hoofdstuk 3), netwerkactiviteiten (hoofdstuk 4) en interne ontwikkelingen op het gebied van personeel en begroting (hoofdstuk 5). Het jaarverslag begint, zoals gebruikelijk, met een inleiding door de Ombudsman, gevolgd door een samenvatting (hoofdstuk 1).

■ Inhoud

De inhoud van het verslag is aangepast om de lezer echte meerwaarde te bieden. Zo bevat hoofdstuk 3 een compleet, illustratief en alomvattend verslag van de kernactiviteit van de Ombudsman, de behandeling van klachten, over het jaar 2008. Nu er regelmatig, in alle 23 officiële talen van de EU, samenvattingen van zaken worden gepubliceerd op <http://www.ombudsman.europa.eu/cases/summaries.faces>, zijn deze samenvattingen in het jaarverslag vervangen door kortere voorbeelden, die de bevindingen van de Ombudsman illustreren. Grafieken en diagrammen worden nu verspreid over het hoofdstuk aangeboden, in plaats van in een aparte statistische bijlage aan het eind van het verslag. Hoofdstuk 3 bevat ook een uitgebreide thematische analyse, waarin een diepgaand synthetiserend overzicht wordt gegeven van de door de Ombudsman behandelde zaken, evenals de resultaten van de onderzoeken naar wanbeheer die de Ombudsman heeft uitgevoerd. Tot slot is de volledige lijst van namen en contactgegevens vervangen door een overzicht van de verschillende afdelingen en eenheden in hoofdstuk 5. Een regelmatig geactualiseerde lijst van het personeel is te vinden op de website van de Ombudsman: <http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/team.faces>

■ Statistieken

Bij de behandeling van het Jaarverslag 2007 heeft de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement ons ook aangemoedigd om de presentatie van onze statistische gegevens te verbeteren. Daarom hebben we de selectie van statistieken en de wijze waarop we deze produceren



grondig herzien. Als gevolg hiervan zijn de statistieken in dit jaarverslag duidelijker dan tot dusver (bijvoorbeeld de statistieken over de ontwikkeling in de tijd van het aantal klachten). Ook hebben we nieuwe informatie toegevoegd (bijvoorbeeld over het onderwerp van onderzoeken). Tot slot hebben we ook de methode voor de berekening van de statistieken gecontroleerd en waar nodig verbeterd.

■ Lay-out



De lay-out is volledig herzien om het jaarverslag zo gebruikersvriendelijk en toegankelijk mogelijk te maken. Het jaarverslag nieuwe stijl bevat korte uittreksels van de tekst waarin de belangrijkste punten nog eens worden gepresenteerd en die zo zijn opgezet dat ze de aandacht van de lezer trekken. De grafieken en tabellen in het jaarverslag zijn zodanig opgesteld dat ze eenvoudig te begrijpen zijn.

■ Drukwerk

Het jaarverslag is gedrukt op CyclusPrint, drukpapier van hoge kwaliteit dat uitsluitend is vervaardigd uit gerecyclede vezels. Het resultaat is een lager energie- en watergebruik. CyclusPrint voldoet aan de strengste milieunormen. Het heeft het EU-ecolabel (de „bloem”) gekregen, evenals een milieubeheercertificaat volgens de ISO 14001-serie en een EMAS-certificaat.

Inhoudsopgave

Inleiding 9

1 Samenvatting 13

2 Het mandaat en de procedures van de Ombudsman 25

2.1 Het recht om een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman 27

2.2 Rechtsgrondslag van de werkzaamheden van de Ombudsman 27

2.3 Het mandaat van de Ombudsman 30

2.4 Ontvankelijkheid en gronden voor het instellen van een onderzoek 34

2.5 De procedures van de Ombudsman 35

3 Klachten en onderzoeken 39

3.1 Overzicht van de onderzochte klachten 41

3.2 Analyse van geopende onderzoeken 46

3.3 Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman 48

3.4 Voorbeeldzaken die een model voor optimale praktijken vormen 56

3.5 Thematische analyse van afgesloten onderzoeken 57

3.6 Overdrachten en advies 73

4 Betrekkingen met de instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden 77

4.1 Betrekkingen met de instellingen en organen van de Europese Unie 79

4.2 Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen 83

4.3 Betrekkingen met andere actoren 86

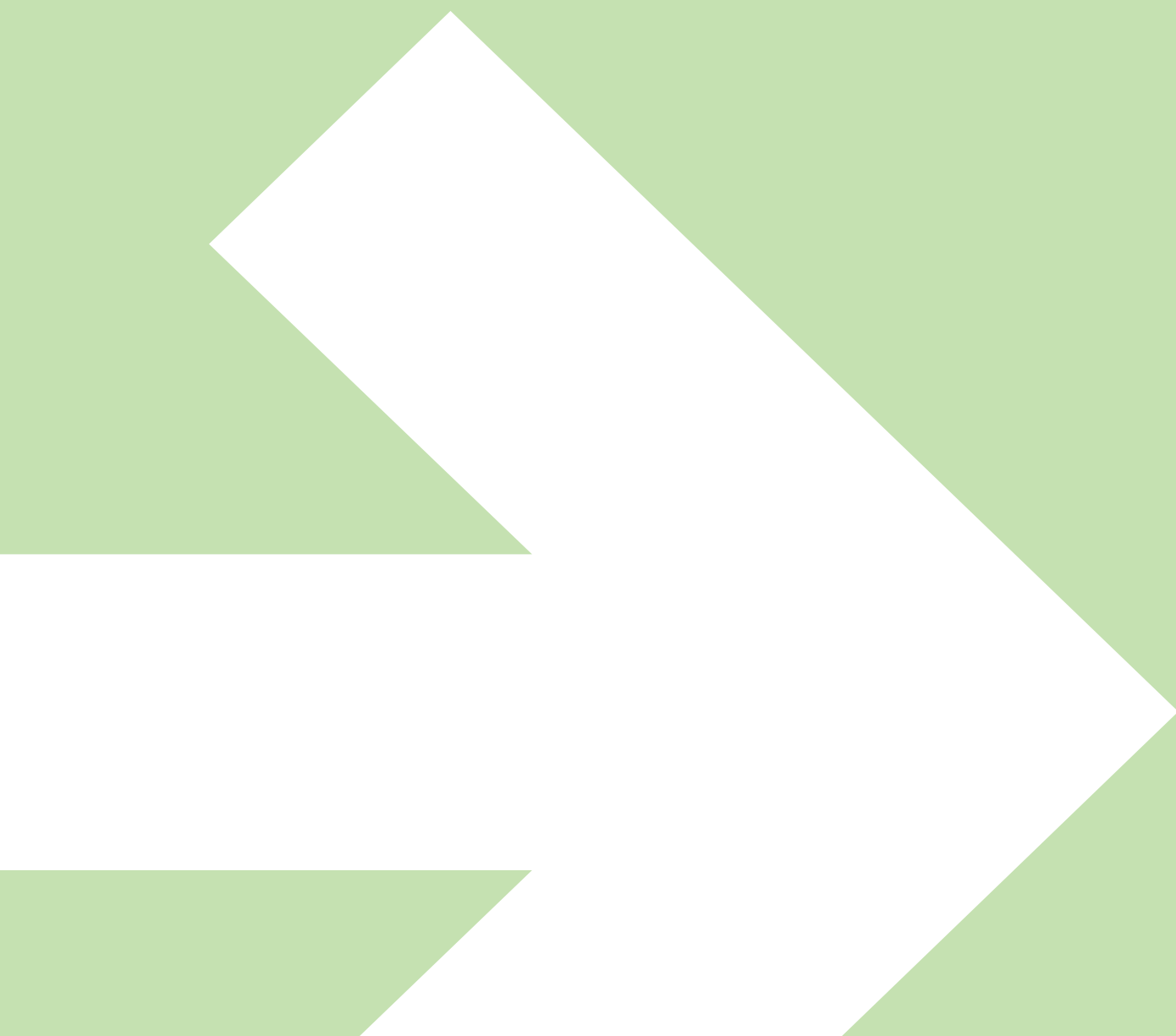
5 Middelen 93

5.1 Personeel 95

5.2 Begroting 101

Hoe kan men zich tot de Europese Ombudsman wenden 103

Inleiding



MET groot genoegen presenteer ik hierbij het jaarverslag nieuwe stijl van de Europese Ombudsman. Zoals hierboven is uitgelegd, hebben we er hard aan gewerkt om de gebruikersvriendelijkheid van het jaarverslag te verbeteren, zodat u gemakkelijk een duidelijk en volledig overzicht van het werk van de Ombudsman in 2008 krijgt. Ik zie uit naar uw feedback over de veranderingen die we hebben aangebracht.



Zoals altijd wordt in het jaarverslag verslag gedaan van het werk dat de Ombudsman het afgelopen jaar heeft verricht voor burgers, bedrijven en organisaties. Aan de hand van enkele zaken die in behandeling zijn genomen en de resultaten die daarbij voor de indieners van de klachten zijn bereikt, worden de belangrijkste ontwikkelingen beschreven, naast de voornaamste beleidskwesties die het afgelopen jaar voor de instelling van belang waren.

De Unie dichter bij de burgers brengen

Ik zeg vaak dat de manier waarop een instelling op klachten reageert een goede graadmeter vormt voor de mate waarin die instelling gericht is op de burgers. Het doet me genoegen dat ik ook in 2008 weer kan zeggen dat de instellingen en organen van de EU overwegend grote bereidheid hebben getoond om oplossingen te vinden voor de problemen die de Ombudsman hun heeft voorgelegd. In 129 zaken die in 2008 werden gesloten (36 % van het totaal), aanvaardde de betrokken instellingen een minnelijke schikking of werd een regeling getroffen.

In nog eens 101 zaken werd de kwestie opgehelderd zodat verder onderzoek niet nodig was, terwijl de Ombudsman in 110 zaken geen wanbeheer vaststelde.

Acht zaken die in 2008 werden gesloten zijn voorbeelden van optimale praktijken waar het gaat om de manier waarop instellingen hebben gereageerd op door de Ombudsman aangedragen problemen. Daarmee hebben ze een plaats verdiend tussen de voorbeeldzaken, die in dit jaarverslag nadrukkelijk worden gepresenteerd als model voor goed administratief gedrag voor alle instellingen en organen van de EU. Drie van de voorbeeldzaken hadden betrekking op de Europese Commissie, en de overige op respectievelijk de Raad van de Europese Unie, het Europees Hof van Justitie, het Bureau voor Personeelsselectie van de Europese Gemeenschappen (EPSO), het Europees Bureau voor Fraudebestrijding (OLAF) en, voor het derde jaar op rij, het Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart (EASA).

Niet alle reacties op de onderzoeken van de Ombudsman waren echter zo voorbeeldig. De Commissie weigerde haar standpunt te veranderen in een geval van leeftijdsdiscriminatie. Deze

Ik zeg vaak dat de manier waarop een instelling op klachten reageert een goede graadmeter vormt voor de mate waarin die instelling gericht is op de burgers.

weigering is aanleiding geweest om een speciaal verslag aan het Europees Parlement te sturen, het enige verslag in 2008. Hoewel het aantal onderzoeken waarin ik kritische opmerkingen aan het adres van de EU-instellingen heb moeten maken is gedaald van

55 in 2007 tot 44 in 2008, is dit nog steeds te veel. Om de instellingen en organen te helpen bij het verbeteren van hun prestaties heb ik in 2008 op mijn website twee studies gepubliceerd over de follow-up die de instellingen hebben gegeven aan de kritische en andere opmerkingen die ik in 2006 en 2007 had gemaakt. In deze studies worden tevens voorbeeldzaken aangegeven die ook weer als voorbeeld van behoorlijk bestuur moeten dienen. In 2009 zal ik een soortgelijke studie publiceren.

Bewaken van de transparantie

In 2008 is een recordaantal onderzoeken (355) afgesloten, waarbij de meeste minder dan een jaar in beslag hadden genomen. In 2009 willen we onze prestaties verder verbeteren door de onderzoeken nog sneller af te ronden. Verreweg de meest voorkomende klacht die in 2008 aanleiding was om een onderzoek te openen betrof een gebrek aan transparantie (36 % van de onderzoeken). Of het nu om contractuele zaken, verzoeken om toegang tot documenten of klachten over niet-naleving of over selectieprocedures ging, de weigering om informatie of documenten te verstrekken

was een terugkerend thema. In elk van deze gevallen heb ik er bij de instellingen en organen van de EU op aangedrongen om de hoogste mate van openheid in hun activiteiten te betrachten. In enkele zaken speelde gegevensbescherming een rol, waarbij noodzakelijkerwijs naar een evenwicht tussen privacy en transparantie moet worden gezocht. In verschillende van die zaken heb ik de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming geraadpleegd, wiens advies zeer nuttig was.

Met betrekking tot transparantie was in 2008 het voorstel van de Commissie om de EU-regels inzake openbare toegang tot documenten te hervormen van bijzonder belang. Ik heb mijn zorgen over bepaalde aspecten van dit overigens goede voorstel geuit en het Parlement aangemoedigd om zijn rol als medewetgever op dit gebied te gebruiken om het beste resultaat voor de burgers te bereiken. Wat betreft mijn deelname aan dit debat heb ik onder mijn collega's van het Europees netwerk van ombudsmannen een vergelijkende studie uitgevoerd naar goede praktijken in de lidstaten op het gebied van openbare toegang tot informatie in databanken. Op grond van de bevindingen van deze studie heb ik concrete voorstellen geformuleerd voor de herziening van de communautaire voorschriften betreffende de toegang tot documenten. Ik zal de ontwikkelingen in dit debat in 2009 nauwlettend volgen.

Bevorderen van een cultuur van dienstverlening

De Ombudsman heeft in 2008 in totaal 3 406 klachten geregistreerd. Zoals altijd hebben we ons ingespannen om ervoor te zorgen dat iedereen die mogelijk een klacht heeft, zich bewust is van de

Zoals altijd hebben we ons ingespannen om ervoor te zorgen dat iedereen die mogelijk een klacht heeft, zich bewust is van de diensten van de Ombudsman.

diensten van de Ombudsman. Zo hebben we, met betrekking tot bedrijven, NGO's en andere organisaties, die in het verleden relatief weinig gebruik hebben gemaakt van de Ombudsman, ons initiatiefonderzoek naar de tijdschema's van de betalingen van

de Commissie gepubliceerd om duidelijk te maken wat we concreet voor hen kunnen betekenen.

In bijna 80 % van de geregistreerde gevallen hebben we de klager kunnen helpen door een onderzoek te openen, de klacht over te dragen aan een bevoegd orgaan of advies te geven over de instantie waartoe de klager zich het best kon wenden. Vaak wordt geadviseerd om contact op te nemen met een lid van het Europees netwerk van ombudsmannen. De regionale ombudsmannen van het netwerk zijn in november in Berlijn bijeengekomen om te bespreken hoe we samen de dienstverlening aan onze burgers kunnen verbeteren. Ook ben ik de leden en werknemers van de instellingen en organen van de EU blijven aanmoedigen om te blijven werken aan een cultuur van dienstverlening aan de burgers. Hoogtepunten in dit verband waren onder andere de ondertekening van een memorandum van overeenstemming met de voorzitter van de Europese Investeringsbank en het besluit van de agentschappen van de Unie om de code van goed administratief gedrag bij hun contacten met het publiek toe te passen.

Een laatste belangrijke ontwikkeling in 2008 betrof de herziening van het Statuut van de Ombudsman. De veranderingen zorgen er voor dat burgers er volledig op kunnen vertrouwen dat de Ombudsman een grondig onderzoek naar hun klachten kan uitvoeren, zonder beperkingen. Ik zie uit naar de voortzetting van mijn werk voor de burgers op basis van een mandaat dat in 2009 nog ruimer zal zijn.

Straatsburg, 16 februari 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Samenvatting

HET veertiende jaarverslag van de Europese Ombudsman aan het Europees Parlement geeft een overzicht van de activiteiten van de Ombudsman in 2008. Het is het zesde jaarverslag dat wordt aangeboden door de heer P. Nikiforos DIAMANDOUROS, die op 1 april 2003 aantrad als Europees Ombudsman.

■ Opbouw van het verslag

Het verslag bestaat uit vijf hoofdstukken. Het begint met een persoonlijke inleiding door de Ombudsman en wordt gevolgd door deze samenvatting, hoofdstuk 1.

In hoofdstuk 2 wordt uitleg gegeven over het mandaat van de Ombudsman en worden de procedures beschreven die de Ombudsman volgt om klachten te behandelen en onderzoeken in te stellen. Bovendien wordt er een overzicht gegeven van belangrijke ontwikkelingen die in het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden.

In hoofdstuk 3 wordt een overzicht gegeven van de klachten die in de loop van het jaar zijn behandeld, evenals een grondige analyse van uitgevoerde onderzoeken. Er is een gedeelte over door de Ombudsman geselecteerde voorbeeldzaken, evenals een thematische analyse van de voornaamste feitelijke en wettelijke bevindingen van de Ombudsman in de besluiten die hij in 2008 heeft genomen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een blik op zaken die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen en de wijze waarop de Ombudsman follow-up aan deze klachten heeft gegeven.

Hoofdstuk 4 heeft betrekking op de netwerkactiviteiten van de Ombudsman en omvat de betrekkingen met andere instellingen en organen van de Europese Unie, de betrekkingen met de gemeenschap van nationale, regionale en lokale ombudsmannen in Europa en een overzicht van de communicatieactiviteiten van de Ombudsman.

In hoofdstuk 5 worden gedetailleerde gegevens over het personeel en de begroting van de Ombudsman verstrekt.

■ De taak van de Europese Ombudsman

Het ambt van Europees Ombudsman werd ingesteld bij het Verdrag van Maastricht, als onderdeel van het burgerschap van de Europese Unie. De Ombudsman onderzoekt klachten over

De Ombudsman onderzoekt klachten over wanbeheer bij het optreden van de communautaire instellingen en organen.

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 de wijze waarop zij die kunnen uitoefenen.

■ Klachten en onderzoeken

Overzicht van de onderzochte klachten

De Ombudsman registreerde¹ in 2008 3 406 klachten, tegenover 3 211 in 2007. Bijna 60 % van alle in 2008 door de Ombudsman geregistreerde klachten werd elektronisch ingediend, hetzij per e-mail, hetzij via het klachtenformulier op de website van de Europese Ombudsman.

In totaal werden 3 346 klachten verwerkt², tegenover 3 265 in 2007. Van alle verwerkte klachten viel 24 % (802 klachten) na beoordeling binnen het mandaat van de Europese Ombudsman, terwijl 9 % aanleiding gaf tot het openen van een onderzoek. In bijna 80 % van de gevallen kon de Ombudsman de klager van dienst zijn door een onderzoek naar de zaak in te stellen, de klacht over te dragen aan een bevoegd orgaan of de klager mee te delen tot wie hij zich het beste kon wenden voor een snelle en effectieve oplossing van het probleem.

In 2008 zijn vanaf het belangrijkste e-mailadres van de Ombudsman in totaal 4 300 e-mails met informatieverzoeken beantwoord. In circa 3 300 gevallen ging het om individuele informatieverzoeken, terwijl het in ongeveer 1 000 gevallen om collectieve e-mails ging. In totaal heeft de Ombudsman in het betreffende jaar dus meer dan 7 700 klachten en informatieverzoeken van burgers behandeld.

Analyse van geopende onderzoeken

In totaal werden in de loop van het jaar 293 nieuwe onderzoeken geopend naar aanleiding van klachten. Van deze klachten werd 26 % ingediend door bedrijven en verenigingen en 74 % door individuele burgers.

De Ombudsman stelde ook drie onderzoeken in op eigen initiatief. Twee van deze onderzoeken betroffen gevallen waarin de klacht door een niet-bevoegde persoon (een klager die geen burger van de Europese Unie is of niet in de Europese Unie verblijft, of een rechtspersoon zonder geregistreerd kantoor in een lidstaat) was ingediend. In het derde geval maakte de Ombudsman gebruik van zijn initiatiefbevoegdheid om een oplossing te vinden voor wat een stelselmatig probleem leek te zijn met het systeem voor vroegtijdige waarschuwing van de Europese Commissie (OI/3/2008/FOR).

Zoals elk jaar hadden de meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2008 opende betrekking op de Commissie (195 onderzoeken, 66 % 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. Daarnaast hadden 28 onderzoeken (10 %) betrekking op het beheer door het Europees Parlement, 20 (7 %) op het Bureau voor Personeelselectie van de Europese Gemeenschappen (EPSO), 10 (3 %) op de Raad van de Europese Unie en 7 (2 %) op het Europees Bureau voor Fraudebestrijding (OLAF). Twintig andere EU-instellingen en -organen waren nog eens onderwerp van 37 onderzoeken.

De belangrijkste typen vermeend wanbeheer in 2008 geopende onderzoeken waren gebrek aan transparantie, met inbegrip van weigering van informatie (107 gevallen of 36 % van het totaal), oneerlijke behandeling of machtsmisbruik (59 gevallen of 20 %), procedurefouten (27 gevallen of 9 %), nalatigheid (25 gevallen of 8 %), vermijdbare vertraging (24 gevallen of 8 %), juridische dwaling (21 gevallen of 7 %), discriminatie (14 gevallen of 5 %), 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 (14 gevallen of 5 % van het totaal).

1. Met ingang van dit jaar wordt in het jaarverslag van de Europese Ombudsman gebruikgemaakt van de statistische categorie „geregistreerde klachten” in plaats van „ontvangen klachten”, om onderscheid te maken tussen klachten die in een bepaald jaar zijn geregistreerd en klachten die in dezelfde periode zijn ontvangen, maar in het daaropvolgende jaar zijn geregistreerd.

2. De statistische categorie „verwerkt” betekent dat de analyse om te bepalen of de klacht (i) binnen het mandaat van de Ombudsman valt, (ii) voldoet aan het criterium van ontvankelijkheid, en (iii) gronden biedt om een onderzoek te openen, is afgerond. Vanwege de tijd die hiervoor nodig is, verschilt het aantal „verwerkte” klachten in een gegeven jaar van het aantal „geregistreerde” klachten in datzelfde jaar.

De Ombudsman sloot in 2008 355 onderzoeken (tegen 348 in 2007). Hiervan hielden er 352 verband met klachten en werden er drie op eigen initiatief van de Ombudsman geopend. De meeste onderzoeken werden binnen een jaar gesloten (52%). Ruim een derde (36%) werd binnen drie maanden gesloten. Gemiddeld namen de onderzoeken dertien maanden in beslag.

Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

Waar mogelijk tracht de Ombudsman een resultaat te bereiken waarmee zowel de klager als de instelling waarop de klacht betrekking had, tevreden kan zijn. De medewerking 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 129 zaken die in 2008 werden gesloten (36% van het totaal) werd een positief resultaat voor de klager behaald. In deze gevallen schikte de instelling zelf de zaak of werd een minnelijke schikking bereikt (vergeleken met 134 zaken in 2007, een aantal dat op zijn beurt twee keer zo hoog was als in 2006).

In 31% van de zaken (110) werd geen wanbeheer vastgesteld. Zo'n bevinding is niet altijd negatief voor de klager, aangezien deze er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling of het

Waar mogelijk tracht de Ombudsman een resultaat te bereiken waarmee zowel de klager als de instelling waarop de klacht betrekking had, tevreden kan zijn.

betrokken orgaan volledige uitleg over haar/zijn optreden geeft en dat de Ombudsman zijn visie op de zaak geeft.

De Ombudsman concludeerde in 15% van de zaken (53) dat er geen sprake was van wanbeheer, maar wist in acht van deze

zaken toch een positief resultaat voor de klager te bereiken omdat de betrokken instelling de ontwerp-aanbeveling van de Ombudsman overnam. In een zaak waarin de Commissie weigerde een ontwerp-aanbeveling betreffende leeftijdsdiscriminatie te aanvaarden (**185/2005/ELB**), zond de Ombudsman een speciaal verslag aan het Europees Parlement. Dit vormt het laatste wapen dat de Ombudsman kan inzetten en de laatste belangrijke stap die hij in een zaak kan zetten. In 44 zaken werd het onderzoek gesloten met een kritische opmerking aan het adres van de instelling of het orgaan in kwestie. Een kritische opmerking bevestigt jegens de klager dat zijn of haar klacht gerechtvaardigd is, en wijst de betrokken instelling of het betrokken orgaan op haar/zijn fouten, om wanbeheer in de toekomst te helpen voorkomen.

Eveneens met het oog op een beter functioneren van de EU-instellingen in de toekomst maakt de Ombudsman in toenemende mate gebruik van aanvullende opmerkingen wanneer hij een mogelijkheid ziet om de kwaliteit van het beheer te vergroten. De Ombudsman maakte in 2008 in 41 zaken aanvullende opmerkingen.

Het is belangrijk dat de instellingen en organen de kritische en aanvullende opmerkingen van de Ombudsman opvolgen en actie ondernemen om nog bestaande problemen op te lossen. Hiertoe

Het is belangrijk dat de instellingen en organen de kritische en aanvullende opmerkingen van de Ombudsman opvolgen en actie ondernemen om nog bestaande problemen op te lossen.

publiceerde de Ombudsman in 2008 twee onderzoeken naar de vervolgmaatregelen die de betrokken instellingen hebben genomen naar aanleiding van alle in 2006 en 2007 gemaakte kritische en aanvullende opmerkingen. De Ombudsman is voornemens het algemene publiek jaarlijks te informeren over zijn bevindingen inzake de follow-up door de instellingen van kritische en aanvullende opmerkingen.

Voorbeeldzaken als model voor optimale praktijken [→→→]

Acht zaken die in 2008 werden gesloten zijn goede voorbeelden van optimale praktijken. Ze dienen als voorbeeld voor de andere EU-instellingen en -organen wat betreft de wijze waarop het best kan worden gereageerd op problemen die de Ombudsman aan de orde stelt.

Het **Europees Bureau voor Personeelselectie** (EPSO) besloot op verzoek van kandidaten bekend te maken welke criteria in de selectieprocedures waren gehanteerd, met een uitsplitsing van de resultaten over de individuele kandidaten. Dit deed het EPSO na een onderzoek op eigen initiatief van de Ombudsman, die het EPSO prees voor deze transparante aanpak (**OI/5/2005/PB**).

Het **Europees Bureau voor Fraudebestrijding** (OLAF) reageerde constructief op een verzoek om toegang tot documenten. Door twee versies van het desbetreffende verslag uit te brengen, een met en een zonder de persoonlijke gegevens van de klager, voldeed het aan de voorschriften van de EU betreffende de toegang tot documenten en gaf het tegelijkertijd blijk van een op de burgers gerichte houding (**754/2007/BU**). Eveneens met betrekking tot toegang tot documenten en informatie diende een Oostenrijkse staatsburger een klacht in bij de Ombudsman over inadequate informatie die ze had ontvangen van de griffie van het **Europees Hof van Justitie**. Na het optreden van de Ombudsman zond de griffie klaagster een brief met meer gedetailleerde informatie en bevestigde ze tegenover de Ombudsman dat ze deze aanvullende informatie in haar standaardbrief voor dergelijke zaken had opgenomen (**2448/2008/WP**).

De Ombudsman prees de **Commissie** voor haar constructieve opstelling in twee contractuele zaken. In een zaak die betrekking had op een betalingsgeschil met een Italiaans bedrijf over een watervoorzieningsproject van de EU voor ontheemden in Liberia gaf de Commissie gedurende de hele procedure blijk van een zorgvuldige en constructieve houding en stemde ze er zelfs mee in om extra betalingen te doen die haar eigen diensten en de klager hadden aangegeven. Als gevolg hiervan ontving het Italiaanse bedrijf meer dan 100 000 EUR (**3490/2005/(ID)PB**). In een zaak met betrekking tot een Oostenrijks instituut dat betrokken was bij een contract voor onderzoeks- en ontwikkelingsactiviteiten op het gebied van chemische technologie, stemde de Commissie erin toe om 54 000 EUR te betalen nadat de Ombudsman haar had verzocht om herziening van haar weigering om een uitstaand bedrag te betalen omdat ze de definitieve kostenstaten te laat had ontvangen (**3784/2006/FOR**). In zaak **2672/2008/VL** gebruikte de Ombudsman een vereenvoudigde onderzoeksprocedure en was het bemoedigend dat de Commissie positief reageerde door snel en op voorbeeldige wijze een contentieus e-mailgeschil tussen een academisch onderzoeker en een ambtenaar van de Commissie op te lossen.

Andere voorbeelden van optimale praktijken zijn zaak **1162/2007/FOR**, waarin de **Raad** ermee instemde om een *ex gratia* betaling van 1 000 EUR te doen als erkenning voor het ongemak en de stress die het geschil bij klager had veroorzaakt. De Raad had klager in eerste instantie een eenjarig contract aangeboden en vervolgens de voorwaarden veranderd toen hij zich realiseerde dat klager in die periode 65 zou worden. Tot slot, voor de derde keer op rij, verdient het **Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart** (EASA) applaus voor zijn reactie op een onder zijn aandacht gebrachte klacht. In zaak **893/2006/BU** verontschuldigde het EASA zich niet alleen voor een fout die het had gemaakt in een selectieprocedure, maar stemde het er ook mee in om de klager de informatie te verstrekken waar deze om had gevraagd en verplichtte het zichzelf dit in toekomstige procedures ook te doen.

Thematische analyse van afgesloten onderzoeken

De besluiten waarmee 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

De besluiten waarmee 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.

van de klager indien dat een andere taal is. In 2008 nam de Ombudsman een nieuw formaat en een nieuwe structuur voor zijn besluiten aan, waardoor de teksten korter, leesbaarder en daardoor toegankelijker zijn geworden, terwijl de essentiële feiten en analyses zijn gehandhaafd.

Op de website van de Ombudsman worden samenvattingen van een aantal geselecteerde zaken gepubliceerd in alle 23 officiële talen van de EU. Deze samenvattingen weerspiegelen de veelheid aan onderwerpen en communautaire instellingen en organen waarop de in 2008 in totaal 355 besluiten tot afsluiting van zaken betrekking hadden, evenals de verschillende redenen voor het afsluiten van zaken.

In paragraaf 3.5 van dit verslag worden de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen van de in 2008 door de Ombudsman genomen besluiten geanalyseerd. Dit gedeelte is ingedeeld volgens een thematische classificatie van de onderzochte onderwerpen en is opgebouwd rond zeven hoofdcategorieën³:

- Openheid, toegang tot documenten en persoonlijke gegevens;
- De Europese Commissie als hoedster van het Verdrag;
- Toekenning van overheidsopdrachten en subsidies;
- Uitvoering van contracten;
- Administratie en Statuut van de ambtenaren;
- Vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures;
- Institutionele, beleids- en overige zaken.

In het eerste deel van de thematische analyse komen de in 2008 door de Ombudsman genomen besluiten aan de orde die betrekking hebben op (i) de toegang van het publiek tot documenten, (ii) de toegang tot informatie, en (iii) de bescherming van persoonlijke gegevens en het recht van de betrokken personen op toegang tot hun gegevens. De onderzochte kwesties variëren van vertragingen bij het geven van toegang tot documenten tot uiteenlopende interpretaties van de uitzonderingen in Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten⁴. Ook worden zaken geanalyseerd waarin de Ombudsman de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming (ETGB) heeft geraadpleegd over de gegevensbeschermingsaspecten van kwesties die betrekking hadden op transparantie.

De tweede categorie zaken betreft klachten tegen de Commissie in haar rol als hoedster van het Verdrag. De Ombudsman kan uitspraken doen over zowel de procedurele als de inhoudelijke aspecten van de behandeling van dergelijke gevallen door de Commissie. Wat betreft de inhoudelijke aspecten is het onderzoek van de Ombudsman erop gericht na te gaan of de conclusies van de Commissie redelijk en goed onderbouwd zijn en of ze goed zijn uitgelegd aan de klager. Wat betreft de procedurele aspecten is het belangrijkste referentiepunt in de onderzoeken van de Ombudsman de mededeling van de Commissie over betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het Gemeenschapsrecht⁵. De beweringen die in verband met dergelijke zaken in 2008 zijn onderzocht betroffen vertragingen, het verstrekken van inadequate informatie aan de klager en het niet registreren van klachten.

In het derde gedeelte van de thematische analyse worden klachten over de toekenning, of de niet-toekenning, van overheidsopdrachten en subsidies behandeld. Bij het onderzoek in dergelijke zaken gaat de Ombudsman alleen na of de regels voor de procedure zijn nageleefd, of de feiten correct zijn en of er geen duidelijke beoordelingsfout is gemaakt of misbruik van bevoegdheden heeft plaatsgevonden. Ook wanneer de instellingen aan hun plicht hebben voldaan om hun besluit met redenen te omkleden en deze redenen coherent en redelijk zijn, kan hij een onderzoek instellen. In 2008 onderzocht de Ombudsman gevallen van onbehoorlijke afhandeling van aanbestedingsprocedures, inadequate informatievoorziening en ongegronde beschuldigingen.

De vierde categorie betreft zaken waarin klagers de niet-nakoming van uit contracten voortvloeiende verplichtingen door instellingen hebben aangevochten. Met betrekking tot contractuele geschillen acht de Ombudsman het gerechtvaardigd om zijn onderzoek te beperken tot de vraag of de instelling of het orgaan van de EU een coherent en redelijk verslag heeft ingediend over de rechtsgrond waarop de acties zijn gebaseerd en de reden waarom het standpunt van de betreffende instelling of het betreffende orgaan terecht is. In 2008 onderzocht de Ombudsman

3. Op basis van de in 2008 geopende onderzoeken is de uitsplitsing naar onderwerp van de onderzoeken als volgt: transparantie (26 %), institutionele en beleidszaken (17 %), de Commissie als hoedster van het Verdrag (17 %), vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures (14 %), administratie en Statuut van de ambtenaren (10 %), uitvoering van contracten (8 %), toekenning van overheidsopdrachten en subsidies (8 %).

4. 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.

5. 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.

gevallen van late betaling, oneerlijke behandeling en problemen met betrekking tot onderaannemers.

De vijfde categorie betreft klachten over de administratieve werkzaamheden van de instellingen, en met name de toepassing van het Statuut van de ambtenaren en andere relevante teksten. Deze zaken zijn zeer uiteenlopend van aard en hebben betrekking op bijna alle instellingen en organen.

In het zesde gedeelte van de thematische analyse worden klachten met betrekking tot vergelijkende onderzoeken en andere selectieprocedures onderzocht. Het merendeel van deze gevallen heeft betrekking op het Europees Bureau voor Personeelsselectie (EPSO) en houdt verband met transparantie, materiële problemen die werden geconstateerd bij examens en vermeende oneerlijke behandelingen.

De laatste categorie van overige zaken omvat een scala aan klachten tegen de instellingen naar aanleiding van hun beleidsvorming of hun algemene functioneren.

■ Betrekkingen met de instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

Betrekkingen met de instellingen en organen van de Europese Unie

Constructieve werkrelaties met de instellingen en organen van de Europese Unie zijn voor de Ombudsman onontbeerlijk om de best mogelijke resultaten te bereiken voor burgers die klachten

Constructieve werkrelaties met de instellingen en organen van de Europese Unie zijn voor de Ombudsman onontbeerlijk om de best mogelijke resultaten te bereiken voor burgers die klachten indienen.

indienen. De Ombudsman heeft ook in 2008 regelmatig bijeenkomsten met leden en functionarissen van deze instellingen gehouden om te bespreken hoe de kwaliteit van het bestuur van de EU kan worden verhoogd.

Van bijzonder belang in 2008 waren de bijeenkomsten met vertegenwoordigers van het Parlement, de Raad en de Commissie in verband met de herziening van het Statuut van de Europese Ombudsman. Na een positief advies van de Commissie en de goedkeuring door de Raad nam het Parlement op 18 juni een besluit tot herziening van het Statuut aan⁶. De lopende herziening van Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten⁷ stond in 2008 eveneens op de interinstitutionele agenda van de Ombudsman.

De Europese Ombudsman komt regelmatig bijeen met de Parlementsleden en de ambtenaren van de EU-instellingen en -organen. Op de afbeelding ziet u de heer DIAMANDOUROS samen met de heer Hans-Gert PÖTTERING, Voorzitter van het Europees Parlement. Straatsburg, 12 maart 2008.



6. Besluit 2008/587/EG, Euratom van het Europees Parlement van 18 juni 2008 tot wijziging van Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom inzake het Statuut van de Europese Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt, PB 2008 L 189, blz. 25.

7. 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.

Andere hoogtepunten van het jaar waren de ondertekening van een memorandum van overeenstemming⁸ met de voorzitter van de Europese Investeringsbank en het besluit van alle agent-schappen van de Unie om de Europese code van goed administratief gedrag aan te nemen. De Ombudsman heeft ook regelmatig bijeenkomsten gehouden met vertegenwoordigers van het Europees Bureau voor Personeelsselectie om het gebruik van de hoogste normen voor dienstver- lening aan burgers in de selectieprocedures te bevorderen.

In 2008 bleef de Ombudsman contact zoeken met de andere instellingen en organen, mede door middel van ontmoetingen met hoge vertegenwoordigers van het Europees Hof van Justitie, het Gerecht van eerste aanleg, het Gerecht voor ambtenarenzaken en het Europees Bureau voor de Grondrechten. In november presenteerde de Ombudsman zijn werk aan leden van het SOLVIT- netwerk, waarbij hij een overzicht gaf van de betrekkingen met de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming tijdens een bijeenkomst ter gelegenheid van de vijfde verjaardag van die instelling in december. Tot slot had de Ombudsman eerder in het jaar een bijeenkomst met de voorzitters van de personeelscomités van de EU-instellingen om zijn rol bij het verhogen van de kwaliteit van het bestuur van de EU toe te lichten.

Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen

Veel mensen die problemen ondervinden met een nationale, regionale of lokale overheidsin- stantie wenden zich met een klacht tot de Europese Ombudsman. 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 over EU-wetgeving snel en doeltreffend worden behandeld.

werkt nauw samen met zijn collega's in de lidstaten 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.

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 en Noorwegen en IJsland op nationaal niveau. De Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement is ook volwaardig lid van het netwerk.

Een van de doelen van het netwerk is om de snelle overdracht van klachten naar de bevoegde ombudsman of een soortgelijk orgaan te vergemakkelijken. In 1 079 gevallen werd de klacht in 2008 overgedragen aan een lid van het Europees netwerk van ombudsmannen of werd de klager geadviseerd contact op te nemen met een lid van het netwerk.

In paragraaf 4.2 van dit verslag worden de werkzaamheden van het netwerk in 2008 uitgebreid beschreven, waarbij het hoogtepunt werd gevormd door het zesde seminar van regionale ombuds- mannen van EU-lidstaten, dat in november in Berlijn werd gehouden. Het seminar werd gezamenlijk georganiseerd door de Europese Ombudsman en de voorzitter van de Commissie verzoekschriften van het regionale parlement van Berlijn, de heer Ralf HILLENBERG. Circa negentig personen namen deel aan het seminar, dat als onderwerp klachten en verzoeken van kwetsbare personen had. De contactpersonen binnen het netwerk kwamen in 2008 ook bijeen, in Straatsburg.

De samen met de ombudsmannen van de lidstaten en de kandidaat-lidstaten georganiseerde informatiebezoeken zijn zeer doeltreffend gebleken voor de verdere ontwikkeling van het netwerk. In de loop van 2008 heeft de Europese Ombudsman zijn nationale collega's in Cyprus (maart), Griekenland (mei), Letland (september) en Litouwen (oktober) bezocht.

⁸. Memorandum van overeenstemming tussen de Europese Ombudsman en de Europese Investeringsbank betreffende informatie over de beleidslijnen, normen en procedures van de Bank, evenals betreffende de afhandeling van klachten, met inbegrip van klachten van niet-burgers en niet-ingezetenen van de Europese Unie, PB 2008 C 244, blz. 1.

Het netwerk is een nuttig mechanisme voor de uitwisseling van informatie over EU-wetgeving en optimale praktijken. Dit gebeurt door middel van de hierboven genoemde seminars, een halfjaarlijkse nieuwsbrief, een elektronisch forum voor discussie en het delen van documenten, en een dagelijkse elektronische nieuwsdienst. 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. In 2008 werden acht nieuwe informatieverzoeken ontvangen.



Via het Europese Netwerk van Ombudsmannen werkt de Europese Ombudsman nauw samen met zijn tegenhangers in de lidstaten. In de bureaus van de nationale ombudsmannen zijn contactpersonen aangesteld, die dienst doen als primair contactpunt voor de leden van het Netwerk. Van 1 tot en met 3 juni 2008 is in Straatsburg het zesde tweejaarlijkse seminar gehouden.

Betrekkingen met andere actoren

De Europese Ombudsman moet ervoor zorgen dat personen of organisaties die een probleem zouden kunnen hebben met instellingen en organen van de EU, zich bewust zijn van hun recht om

De Europese Ombudsman moet ervoor zorgen dat personen of organisaties die in aanvaring zijn gekomen met instellingen en organen van de EU, zich bewust zijn van hun recht om bij hem een klacht in te dienen over wanbeheer.

bij hem een klacht in te dienen over wanbeheer. In paragraaf 4.3 van dit verslag wordt een overzicht gegeven van de vele manieren waarop de Ombudsman in 2008 heeft geprobeerd burgers bewust te maken van het recht om een klacht in te dienen. De Ombudsman en zijn personeel hebben om en bij de

135 presentaties gehouden voor geïnteresseerde groepen. In 2008 bestonden de belangrijkste media-activiteiten van de Ombudsman onder meer uit persconferenties in Brussel, Boedapest en Straatsburg, evenals in Athene, Nicosia, Riga en Vilnius, als onderdeel van de bovengenoemde informatiebezoeken. Daarnaast werden in de loop van het jaar zeventien persberichten uitgegeven en verspreid onder journalisten en andere geïnteresseerden in Europa. De onderwerpen die daarbij aan bod kwamen, waren onder meer: transparantie op het gebied van vergoedingen aan leden van het Europees Parlement, de herziening van het Statuut van de Ombudsman en de herziening van de communautaire voorschriften inzake de toegang van het publiek tot documenten.

Op het gebied van publicaties was in 2008 de introductie van een nieuwe gids over de werkzaamheden van de Ombudsman, opgesteld in de 23 officiële talen van de EU, van bijzonder belang. De website van de Ombudsman werd regelmatig bijgewerkt met besluiten, persberichten en gegevens over zijn communicatieactiviteiten. Van 1 januari tot en met 31 december 2008 werd de website door ongeveer 440 000 mensen bezocht, waarvan de meeste afkomstig waren uit het Verenigd Koninkrijk, gevolgd door Duitsland, Frankrijk, Spanje en Italië.

De Europese Ombudsman brengt regelmatig voorlichtingsbezoeken aan de EU-lidstaten en de kandidaat-lidstaten. Op deze manier werkt hij aan de betrekkingen tussen ombudsmannen en maakt hij burgers meer bekend met zijn werkzaamheden. Tijdens een bezoek aan Litouwen van 1 tot en met 3 oktober 2008 gaf de heer DIAMANDOUROS een openbare voordracht aan ambtenaren en universiteitsstudenten, en had hij een ontmoeting met vertegenwoordigers van het Litouwse bedrijfsleven en van NGO's. Op de afbeelding ziet u een aantal deelnemers van de bijeenkomst met de Litouwse Orde van Advocaten, de Litouwse Kamer van Koophandel, Industrie en Ambachten, en de Litouwse Confederatie van Werkgevers.



■ Middelen

In paragraaf 5.1 van dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de organisatiestructuur van het bureau van de Ombudsman, waarbij tevens enige achtergrondinformatie wordt gegeven

In 2008 is een ambitieuze interne reorganisatie van het bureau van de Ombudsman doorgevoerd.

over de Ombudsman zelf en zijn leidinggevend personeel.

In 2008 is een ambitieuze interne reorganisatie van het bureau van de Ombudsman doorgevoerd. Deze werd op 1 juli

van kracht en omvatte onder andere de oprichting van vier eenheden binnen elk van de volgende afdelingen: de Juridische Dienst en de afdeling Administratie en Financiën. Met de reorganisatie werd beoogd een bestuurlijke structuur op te tuigen waarin de twee afdelingshoofden van het bureau, die gelijkgesteld zijn aan directeuren en verslag uitbrengen aan de secretaris-generaal, elk worden ondersteund door vier hoofden van eenheden met ruimere beheersbevoegdheden.

Paragraaf 5.1 bevat ook informatie over personeelsretraites en -bijeenkomsten. De personeelsretraites vormen een integraal onderdeel van de strategische planning van de Ombudsman. Ze leveren vooral nuttige informatie op voor de beleidsvorming en de opstelling van het jaarlijkse beheersplan. Deze retraites zijn onderdeel van jaarlijks terugkerende bijeenkomsten die medewerkers en stagiairs de mogelijkheid bieden ideeën uit te wisselen over onderwerpen die rechtstreeks verband houden met de werkzaamheden van de Ombudsman. Van 27 tot 29 februari 2008 organiseerde de instelling voor de tweede keer een retraite. Uit de rechtstreekse feedback van het personeel bleek duidelijk dat de tweede retraite als zeer positief werd ervaren, waarbij de thema's en onderwerpen die werden besproken in hoge mate relevant werden gevonden.

De personeelsformatie van de Ombudsman liet in 2008 een totaal van 57 posten zien, evenveel als in 2006 en 2007. De begrotingskredieten beliepen in 2008 8 505 770 EUR.

The background features a large, light green abstract shape on the left side, resembling a stylized letter 'L' or a corner. The rest of the background is white. The title text is positioned in the upper right area, partially overlapping the green shape.

Het mandaat en de procedures van de Ombudsman

DIT hoofdstuk bevat een uitgebreide toelichting op de rol van de Europese Ombudsman, met inbegrip van de rechtsgrondslag van zijn werkzaamheden, een beschrijving van zijn mandaat en informatie over ontvankelijkheid en gronden voor het instellen van een onderzoek. Er zullen voorbeelden van in 2008 behandelde zaken worden gegeven om deze elementen te illustreren en op specifieke ontwikkelingen te wijzen, zoals de herziening van het Statuut van de Ombudsman. Het hoofdstuk eindigt met een overzicht van de procedures die de Ombudsman hanteert bij de behandeling van klachten en het uitvoeren van onderzoeken, waaronder het toenemend gebruik van informele procedures ten behoeve van een snelle oplossing.

2.1 Het recht om een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman

Het recht om een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman is een van de rechten van het burgerschap van de Europese Unie (artikel 21 van het EG-Verdrag) en is ook opgenomen in het

Het recht om een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman is een van de rechten van het burgerschap van de Europese Unie.

Handvest van de grondrechten¹ (artike 43). Mogelijke gevallen van wanbeheer worden voornamelijk onder de aandacht van de Ombudsman gebracht via klachten; de afhandeling daarvan vormt het belangrijkste aspect van de reactieve rol van de Ombudsman. Daarnaast heeft de Ombudsman de mogelijkheid om op eigen initiatief onderzoeken te verrichten en zodoende een proactieve rol te spelen bij de bestrijding van wanbeheer (zie de volgende paragraaf).

2.2 Rechtsgrondslag van de werkzaamheden van de Ombudsman

De Ombudsman oefent zijn ambt uit overeenkomstig artikel 195 van het EG-Verdrag, het Statuut van de Ombudsman en de uitvoeringsbepalingen die door de Ombudsman overeenkomstig artikel 14 van het Statuut zijn vastgesteld.

Herziening van het Statuut van de Ombudsman

Het Statuut is in 1994 door het Europees Parlement aangenomen². Na een zorgvuldig onderzoek concludeerde de Ombudsman in 2006 dat het Statuut nog steeds een goed kader voor zijn werkzaamheden bood, maar dat hij door bepaalde beperkte wijzigingen zijn werkzaamheden ten behoeve van de Europese burgers doelmatiger zou kunnen verrichten. In juni 2008, nadat de Commissie constitutionele zaken van het Europees Parlement een verslag had uitgebracht (met als *rapporteur* mevrouw Anneli JÄÄTTEENMÄKI), nam het

1. Het Handvest werd oorspronkelijk 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, PB 2007 C 303, blz. 1.

2. Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom van het Europees Parlement van 9 maart 1994 inzake het Statuut van de Europese Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt, PB 1994 L 113, blz. 15.

Europees Parlement een besluit tot wijziging van het Statuut aan³, dat op 31 juli 2008 in werking trad.

De twee belangrijkste wijzigingen versterken de bevoegdheid van de Ombudsman om onderzoeken in te stellen. In de eerste plaats heeft de Ombudsman tijdens zijn onderzoeken nu volledige toegang tot documenten van de instellingen en organen van de EU. Deze mogen niet meer weigeren om documenten openbaar te maken „om met redenen omklede motieven van geheimhouding”. In de tweede plaats hoeven ambtenaren die voor de Ombudsman getuigen niet meer te spreken „in naam van en in opdracht van hun diensten”. Ook de bepalingen over de plicht van de Ombudsman om de geheimhouding of vertrouwelijkheid van documenten en informatie te respecteren zijn duidelijker gemaakt en versterkt. Tot slot biedt artikel 5 van het Statuut de Ombudsman een basis om samen te werken met instellingen en organen van de lidstaten die verantwoordelijk zijn voor de bevordering en bescherming van de grondrechten.

Op 3 december 2008 heeft de Ombudsman zijn uitvoeringsbepalingen herzien in verband met de wijzigingen in het Statuut en in het licht van de ervaring die is opgedaan sinds 2004, toen de bepalingen voor het laatst werden gewijzigd. De nieuwe uitvoeringsbepalingen zijn op 1 januari 2009 van kracht geworden. Ze zijn bedoeld om het vertrouwen van zowel de klagers als de instellingen in de onderzoeken van de Ombudsman te behouden en te versterken. In het bijzonder:

- kan de **klager** erop vertrouwen dat: (i) hij of zij al het materiaal kan inzien dat de betrokken instelling aan de Ombudsman besluit te zenden als onderdeel van haar standpunt over de klacht of in reactie op verder onderzoek, en (ii) de Ombudsman volledige toegang heeft tot alle informatie en documenten die hij relevant acht voor het onderzoek;
- kunnen de **instellingen** erop vertrouwen dat wanneer de Ombudsman om documenten of informatie vraagt die een aanvulling vormen op de documenten en informatie die zijn verstrekt ter onderbouwing van het standpunt van de instelling of de reactie op verder onderzoek, of wanneer hij een bestand onderzoekt, noch het publiek noch de klager toegang zal hebben tot informatie of documenten die de instelling als vertrouwelijk bestempelt. ■

Het Statuut van de Ombudsman en de uitvoeringsbepalingen zijn te vinden op de website van de Europese Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>). De uitvoeringsbepalingen zijn ook in gedrukte vorm verkrijgbaar bij het bureau van de Ombudsman.

■ Klachten en initiatiefonderzoeken

Artikel 195 van het EG-Verdrag geeft de Ombudsman de bevoegdheid om klachten te ontvangen van burgers van de Unie of van natuurlijke of rechtspersonen met verblijfplaats of statutaire zetel in een lidstaat. De Ombudsman is ook bevoegd om op eigen initiatief onderzoeken in te stellen. Deze bevoegdheid stelt de Ombudsman in staat mogelijke gevallen van wanbeheer te onderzoeken op basis van klachten van personen die niet bevoegd zijn een klacht in te dienen. Het is in dergelijke gevallen de gewoonte van de Ombudsman de betrokken persoon tijdens het onderzoek dezelfde procedurele mogelijkheden te bieden als die welke beschikbaar zouden zijn geweest wanneer 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 2008 werden twee van dergelijke initiatiefonderzoeken geopend.

3. Besluit 2008/587/EG, Euratom van het Europees Parlement van 18 juni 2008 tot wijziging van Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom inzake het Statuut van de Europese Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt, PB 2008 L 189, blz. 25.

Memorandum van overeenstemming met de Europese Investeringsbank (EIB)

In het Jaarverslag 2006 verklaarde de Ombudsman dat hij overwoog, afhankelijk van eventuele budgettaire beperkingen in de toekomst, om 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 het kader van de leenactiviteiten van de EIB buiten de Europese Unie (externe leningen). In zijn resolutie van 25 oktober 2007 verwelkomde het Europees Parlement de intentieverklaring van de Ombudsman en werd de Ombudsman verzocht te overwegen een memorandum van overeenstemming met de EIB te sluiten.

In december 2007 schreef de Ombudsman een brief aan de voorzitter van de EIB waarin hij hem uitnodigde om gesprekken te starten over het opstellen van een memorandum van overeenstemming. Op 9 juli 2008 werd het memorandum van overeenstemming⁴ door de Ombudsman en de voorzitter van de EIB ondertekend. Het doel van de overeenkomst is het verbeteren van de bescherming van belanghebbenden tegen mogelijk wanbeheer in het kader van de werkzaamheden van de EIB. Op grond van dit document zal de bescherming van belanghebbenden worden uitgebreid naar natuurlijke en rechtspersonen die geen burgers of ingezetenen van de EU zijn of die geen statutaire zetel hebben in de EU (zie paragraaf 4.1). ■

De Ombudsman kan zijn initiatiefbevoegdheid ook gebruiken om kennelijk stelselmatig optredende problemen binnen de instellingen aan te pakken. In 2008 heeft hij dit één keer gedaan:

Onderzoek op eigen initiatief naar het systeem voor vroegtijdige waarschuwing

De Ombudsman opende een onderzoek op eigen initiatief naar het „systeem voor vroegtijdige waarschuwing” van de Europese Commissie. Dit geautomatiseerde informatiesysteem registreert ondernemingen, NGO's, verenigingen of andere partijen die volgens de Commissie een bedreiging voor de financiële belangen van de EU zouden kunnen gaan vormen. Hoewel de Ombudsman erkent dat het van groot belang is dat de Commissie er alles aan doet om de financiële belangen van de EU te beschermen, staat hij erop dat de betrokken partijen een eerlijke behandeling moeten krijgen en dat het fundamentele rechtsbeginsel van de presumptie van onschuld naar behoren moet worden gerespecteerd.

Om die reden verzocht de Ombudsman de Commissie om details te verstrekken over het aantal belanghebbenden dat in het systeem voor vroegtijdige waarschuwing is opgenomen, evenals over de rechtsgrond voor de verschillende categorieën binnen het systeem voor vroegtijdige waarschuwing. Ook verzocht hij de Commissie duidelijkheid te verschaffen over haar informatiebeleid tegenover betrokken partijen en uit te leggen welke mechanismen er beschikbaar zijn om bezwaar te maken tegen opname in het systeem.

OI/3/2008/FOR ■

4. Memorandum van overeenstemming tussen de Europese Ombudsman en de Europese Investeringsbank betreffende informatie over de beleidslijnen, normen en procedures van de Bank, evenals betreffende de afhandeling van klachten, met inbegrip van klachten van niet-burgers en niet-ingezetenen van de Europese Unie, PB 2008 C 244, blz. 1.

In 2008 werd onderstaand initiatiefonderzoek afgesloten:

Onderzoek op eigen initiatief naar de tijdigheid van de betalingen door de Commissie

In december 2007 opende de Ombudsman zijn tweede onderzoek ooit naar de tijdigheid van de betalingen door de Commissie. Hieruit bleek dat late betalingen nog steeds een ernstig probleem vormen. De Ombudsman prees de Commissie voor de maatregelen die ze reeds had genomen om de vertragingen bij de betalingen terug te dringen, maar verzocht haar om dit verder te verbeteren, met name in het geval van kwetsbare tegenpartijen, zoals individuele burgers en kleine en middelgrote bedrijven en organisaties. De Ombudsman heeft aangekondigd dat hij begin 2009 een nieuw onderzoek zal uitvoeren.

OI/5/2007/GG ■

2.3 Het mandaat van de Ombudsman

Artikel 195 van het EG-Verdrag geeft de Ombudsman de bevoegdheid om klachten te ontvangen 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. Een klacht valt derhalve buiten het mandaat van de Ombudsman indien:

- (i) de klacht niet tegen een instelling of orgaan van de Gemeenschap is gericht;
 - (ii) de klacht tegen het Hof van Justitie of het Gerecht van eerste aanleg bij de uitoefening van hun gerechtelijke taak is gericht; of
 - (iii) de klacht geen betrekking heeft op een mogelijk geval van wanbeheer.
- Op elk van deze punten wordt hieronder nader ingegaan.

■ Communautaire instellingen en organen

Het mandaat van de Europese Ombudsman heeft betrekking op de instellingen en organen van de Gemeenschap. De instellingen worden opgesomd in artikel 7 van het Verdrag, maar er bestaat

Klachten over overheidsinstanties van de lidstaten vallen niet binnen het mandaat van de Europese Ombudsman, zelfs als de klachten betrekking hebben op zaken die binnen de werkingssfeer van EU-wetgeving vallen.

geen definitie of officiële lijst van communautaire organen. Het begrip omvat de organen die bij de Verdragen zijn ingesteld, zoals het Europees 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 (FRONTEx).

Klachten over overheidsinstanties van de lidstaten vallen niet binnen het mandaat van de Europese Ombudsman, zelfs als de klachten betrekking hebben op zaken die binnen de werkingssfeer van EU-wetgeving vallen. Veel van dergelijke klachten vallen echter wel binnen de bevoegdheid van nationale en regionale ombudsmannen in het Europees netwerk van ombudsmannen (zie paragraaf 3.6).

Klachten die niet tegen een instelling of orgaan van de Gemeenschap waren gericht

Een Nederlandse staatsburger diende een klacht in omdat hij maandelijks een bedrag van 14 EUR moest betalen voor het overmaken van geld van zijn Franse bankrekening naar zijn Nederlandse bankrekening door middel van internetbankieren. Omdat de klacht gericht was tegen een Franse bank, viel deze buiten het mandaat van de Europese Ombudsman.

De Ombudsman wees klager op Verordening (EG) nr. 2560/2001, die ten doel heeft om prijsverschillen tussen grensoverschrijdende en binnenlandse betalingen op te heffen. Ook verstrekte de Ombudsman klager de link met de website van de Europese Commissie over dit onderwerp. Tot slot gaf hij klager in overweging om rechtstreeks contact met de Commissie op te nemen, aangezien er in dit geval mogelijk sprake was van een inbreuk op de communautaire wetgeving.

Vertrouwelijke zaak ■

Een klager richtte zich tot de Europese Ombudsman naar aanleiding van problemen die hij had met zijn pensioenrechten in Liechtenstein. Deze problemen hielden verband met het feit dat hij in Liechtenstein had gewerkt, maar in die tijd in Oostenrijk had gewoond. Hij beweerde dat de Liechtensteinse overheid de communautaire wetgeving inzake de toepassing van socialezekerheidsregelingen op loontrekkenden en hun gezinnen die zich binnen de Gemeenschap verplaatsen had geschonden.

Aangezien de klacht niet betrekking had op een communautaire instelling of een communautair orgaan, was de Ombudsman niet bevoegd om de klacht te behandelen. De klager werd geadviseerd een klacht in te dienen bij de Toezichthoudende Autoriteit van de Europese Vrijhandelsassociatie.

505/2008/TJ ■

Een klager nam contact op met de Ombudsman met de bewering dat de plenaire vergaderingen van het Europees Parlement in Straatsburg geldverspilling waren, reden waarom deze volgens de klager moesten worden beëindigd. De Ombudsman legde klager uit dat besluiten over de vraag waar de plenaire vergaderingen moeten worden gehouden uitsluitend door de lidstaten worden genomen. Hij wees er daarbij op dat de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement zijn klacht mogelijk in behandeling zou willen nemen.

2759/2008/DH ■

■ De Europese hoven van justitie bij de uitoefening van hun gerechtelijke taak

De Ombudsman kan geen onderzoek instellen naar aanleiding van klachten tegen het Hof van Justitie of het Gerecht van eerste aanleg bij de uitoefening van hun gerechtelijke taak. Dit wordt geïllustreerd door de volgende zaak.

Klacht tegen het Europees Hof van Justitie bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak

Een Duitse staatsburger diende een klacht in bij de Ombudsman in verband met een arrest van het Hof over de afschaffing van de subsidie voor de eigen woning (*Eigenheimzulage*) in Duitsland. Het Hof had bepaald dat Duitsland de communautaire wetgeving schond door de mogelijkheid uit te sluiten om deze subsidie ook toe te kennen aan personen die volledig belastingplichtig zijn in Duitsland, maar in een andere lidstaat verblijven. De klager betwistte de wijze waarop dit arrest in Duitsland werd uitgevoerd.

Hij leek te beweren dat het Europees Hof van Justitie tot taak had om uitvoeringsbepalingen in zijn arresten op te nemen. De klacht had derhalve betrekking op de gerechtelijke taak van het Hof en viel daarom niet binnen het mandaat van de Ombudsman.

Klager werd meegedeeld dat hij zich tot de Commissie verzoekschriften van het Duitse federale parlement (de *Bundestag*) kon wenden of een klacht kon indienen bij de Europese Commissie (die de zaak tegen Duitsland aanhangig had gemaakt bij het Europees Hof van Justitie).

376/2008/CD ■

■ 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

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

nageleefd, met inbegrip van fundamentele rechten. De beginselen van goed bestuur gaan echter verder; de communautaire instellingen en organen moeten niet alleen hun wettelijke verplichtingen nakomen, maar zich ook dienstbaar opstellen en ervoor zorgen dat burgers behoorlijk worden behandeld en hun rechten ten volle kunnen uitoefenen. Dus alle onwettig handelen is per definitie wanbeheer, maar wanbeheer is niet automatisch onwettig handelen. Wanneer de Ombudsman wanbeheer vaststelt, betekent dit dus niet zonder meer dat er sprake is van onwettig gedrag dat door een rechtbank zou kunnen worden bestraft⁵.

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.

Er zijn grenzen aan het begrip wanbeheer. Zo heeft de Ombudsman altijd de opvatting gehuldigd dat de politieke werkzaamheden van het Europees Parlement nooit kunnen worden aangemerkt als wanbeheer. Klachten over besluiten van commissies van het Parlement, zoals de Commissie verzoekschriften, vallen derhalve buiten het mandaat van de Ombudsman.

Klachten in verband met de politieke werkzaamheden van het Europees Parlement

In 2008 dienden twee leden van het Europees Parlement afzonderlijk een klacht in bij de Ombudsman omdat hun sancties waren opgelegd nadat er protesten hadden plaatsgevonden in de plenaire vergadering van het Europees Parlement tijdens de vergaderperiode van december 2007. De klagers betwistten:

- (i) de procedures die zijn neergelegd in de artikelen 147 (sancties) en 148 (interne beroepsmogelijkheden) van het Reglement van het Europees Parlement;
- (ii) de toepassing van artikel 147 op de gebeurtenissen naar aanleiding waarvan er sancties werden opgelegd. Volgens de klagers vielen deze gebeurtenissen niet binnen de werkingssfeer van artikel 147. Ook bekritiseerden ze het gedrag van de voorzitter van het Parlement tijdens de plenaire vergadering in kwestie;
- (iii) de geldigheid van de besluiten van het Bureau van het Parlement inzake de beroepen die waren ingesteld tegen het besluit van de voorzitter van het Parlement om sancties op te leggen.

De Ombudsman oordeelde dat de aanneming van zijn Reglement en het houden van plenaire vergaderingen deel uitmaken van de politieke werkzaamheden van het Parlement. Bovendien was de Ombudsman van oordeel dat hoewel bepaalde soorten besluiten van het Bureau administratief van aard zijn, het Bureau optreedt als een politiek orgaan van het Parlement wanneer het een beroep behandelt tegen een besluit van de voorzitter om een sanctie op te leggen. De klachten hadden derhalve geen betrekking op een geval van wanbeheer dat door de Ombudsman in behandeling kon worden genomen.

1156/2008/CHM en 1176/2008/WP ■

5. 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 / Commissie*, paragraaf 101, en van 4 oktober 2006 in zaak T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack / Commissie*, paragraaf 128.

Volgens het Handvest van de grondrechten is ook het recht op behoorlijk bestuur een van de grondrechten van het burgerschap van de Unie (artikel 41). Het is van belang in te zien dat een

Het is van belang in te zien dat een cultuur van dienstverlening aan burgers integraal onderdeel uitmaakt van behoorlijk bestuur.

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 een onderzoek van de Ombudsman geen tuchtprocedure of een daaraan voorafgaande procedure vormt.)

De strategie van de Ombudsman voor het bevorderen van een cultuur van dienstverlening omvat niet alleen diverse proactieve 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. Prompte verontschuldigungen kunnen al genoeg zijn om een klager tevreden te stellen, of kunnen minstens voorkomen dat de Ombudsman formeel kritiek moet leveren op de betrokken instelling.

Europol biedt zijn excuses aan in een zaak over toegang tot documenten

Een Deense journalist diende een klacht in bij de Ombudsman, waarin hij aanvoerde dat Europol zijn nieuwe regels inzake de toegang tot documenten niet naar behoren had toegepast. Europol bood zijn excuses aan voor al het mogelijke ongemak dat het verzuim om binnen de vastgestelde termijn te antwoorden had veroorzaakt en verklaarde de volledige verantwoordelijkheid voor de vertraging op zich te nemen. Bovendien gaf Europol de verzekering dat verzoeken in de toekomst zonder vertraging zouden worden beantwoord.

111/2008/TS ■

In complexere zaken waarin de Ombudsman tot een voorlopige bevinding van wanbeheer komt, probeert hij, indien mogelijk, een „minnelijke schikking” te bereiken die voor zowel de

De Ombudsman probeert, indien mogelijk, een „minnelijke schikking” te bereiken die voor zowel de klager als de instelling of het orgaan in kwestie aanvaardbaar is.

klager als de instelling of het orgaan in kwestie aanvaardbaar is. Het is echter van belang op te merken dat de relevante bepalingen van het Statuut (artikel 3, lid 5⁶) en de uitvoeringsbepalingen (artikel 6, lid 1⁷) uitsluitend van toepassing zijn 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 gerechtelijke instanties 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 bij het onderzoek van klachten en bij het doen van onderzoek op eigen initiatief derhalve rekening met de in de Code vervatte regels en beginselen.

6. „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.”

7. „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.”

De Ombudsman was ingenomen met de bevestiging van de hoofden van de agentschappen van de EU tijdens hun vergadering van 24 oktober 2008 in Lissabon dat alle agentschappen de Europese Code van Goed Administratief Gedrag overnemen en zullen nagaan hoe ze daar het best bekendheid aan kunnen geven (zie paragraaf 4.1).

2.4 Ontvankelijkheid en gronden voor het instellen van een onderzoek

Voordat de Ombudsman een onderzoek kan instellen, moet een klacht aan nog enkele andere ontvankelijkheidscriteria voldoen. Deze criteria, zoals omschreven in het Statuut, 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).

Voorbeeld van een klacht waarbij niet eerst passende administratieve stappen waren ondernomen

Een klager wendde zich tot de Ombudsman om te melden dat de Nederlandse autoriteiten regelmatig grenscontroles hielden aan de Nederlands-Duitse grens bij Vetschau. Deze controles vinden regelmatig plaats tijdens spitsuren, stelde klager, waardoor er files ontstaan. Hij voerde als argument aan dat de controles neerkomen op het opzettelijk negeren van de overeenkomsten van Schengen en beweerde dat er in Nederland met betrekking tot de uitvoering van deze overeenkomsten sprake is van een gebrekkig toezicht. Gezien het feit dat de Europese Commissie het orgaan is dat verantwoordelijk is voor het toezicht op de uitvoering van de overeenkomsten van Schengen, werd de klacht begrepen als te zijn gericht tegen de Commissie.

Gelet op het feit dat klager klaarblijkelijk nog geen contact had opgenomen met de Commissie, werd de klacht niet-ontvankelijk verklaard omdat niet eerst passende administratieve stappen waren ondernomen. Klager werd meegedeeld dat als de Commissie, nadat hij contact zou hebben opgenomen, niet binnen een redelijke termijn zou antwoorden of haar antwoord niet bevredigend zou zijn, hij een nieuwe klacht kon indienen bij de Ombudsman.

817/2008/BEH ■

Op grond van artikel 195 van het EG-Verdrag verricht de Ombudsman „het door hem gerecht-

Om ongerechtvaardigde verwachtingen bij klagers te voorkomen en de middelen optimaal te gebruiken, worden alle ontvankelijke klachten zorgvuldig bestudeerd om na te gaan of er een redelijk vooruitzicht is dat een onderzoek tot een nuttig resultaat zal leiden.

vaardigd geachte onderzoek”. Om ongerechtvaardigde verwachtingen bij klagers te voorkomen en de middelen optimaal te gebruiken, worden alle ontvankelijke klachten zorgvuldig bestudeerd om na te gaan of er een redelijk vooruitzicht is dat een onderzoek tot een nuttig resultaat zal leiden. Zo niet, dan sluit de Ombudsman de zaak af omdat er onvoldoende gronden zijn

voor het instellen van een onderzoek. 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 er nieuw bewijsmateriaal wordt overgelegd. Opgemerkt moet worden dat bij in totaal 44 % van de ontvankelijke zaken die in 2008 werden behandeld, geoordeeld werd dat er geen gronden waren om een onderzoek in te stellen.

Voorbeeld van een klacht waarbij het ontbrak aan gronden om een onderzoek in te stellen

Een Griekse staatsburger diende een klacht in over wat hij betitelde als het „onaanvaardbare” gedrag van een werknemer van het beveiligingsbedrijf van de vertegenwoordiging van de Commissie in Griekenland. Hij vroeg om de naam van de werknemer en verzocht tevens dat alle noodzakelijke maatregelen zouden worden genomen om ervoor te zorgen dat deze werknemer zich in de toekomst behoorlijk zou gedragen en dat de werknemer duidelijk werd gemaakt dat de diensten van de Commissie door zijn gedrag in een zeer negatief daglicht waren komen te staan.

In haar antwoord bood de vertegenwoordiging haar excuses aan voor het gedrag van genoemde werknemer, bood ze klager aan om te helpen met zijn oorspronkelijke verzoek en gaf ze te kennen dat ze hoopte dat het ongelukkige incident de gevoelens van klager jegens de EU niet negatief zou beïnvloeden. De Ombudsman concludeerde dat de Commissie passende maatregelen had genomen en dat er derhalve onvoldoende gronden waren om een onderzoek in te stellen.

87/2008/VAV ■

2.5 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 de 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 de klager wordt van het resultaat van deze analyse op de hoogte gesteld, normaal gesproken binnen een maand. Als er geen onderzoek wordt ingesteld, wordt de reden hiervoor aan de klager meegedeeld. Waar mogelijk wordt de klacht overgedragen of krijgt de klager een passend advies over een bevoegde instantie waartoe hij of zij zich kan wenden.

In de loop van een onderzoek wordt de 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 de klager mee. Besluiten van de Ombudsman zijn wettelijk niet bindend en creëren geen in rechte afdwingbare rechten of verplichtingen voor de klager of voor de betrokken instelling of het betrokken orgaan.

■ Vereenvoudigde onderzoeksprocedures

Als alternatief voor het openen van een schriftelijk onderzoek naar mogelijk wanbeheer, en om het desbetreffende probleem snel op te lossen, maakt de Ombudsman gebruik van informele, flexibele procedures, met instemming en medewerking van de betrokken instelling of het betrokken orgaan.

In 2008 werden 101 zaken geschikt nadat de tussenkomst van de Ombudsman had geresulteerd in een snelle reactie op onbeantwoorde correspondentie (zie paragraaf 2.9 van het *Jaarver-*

slag 1998 voor details van de procedure). Een vereenvoudigde procedure werd bijvoorbeeld ook gebruikt in de volgende zaken, die behoren tot de voorbeeldzaken van dit jaar:

→→ De Commissie schikt snel en op voorbeeldige wijze een e-mailgeschil

Een onderzoeker diende een klacht in bij de Ombudsman na een e-mailgeschil dat hij had gehad met een ambtenaar van de Commissie. Het geschil ging over de wens van de onderzoeker om in een academische publicatie het antwoord van de ambtenaar op een reeks kritische vragen die hij haar per e-mail had gesteld te publiceren. De ambtenaar van de Commissie had hier ernstige bezwaren tegen. Na een zorgvuldig onderzoek van de klacht oordeelde de Ombudsman dat het wellicht mogelijk was om een informele minnelijke schikking te bereiken. Zowel klager als de Commissie zei bereid te zijn deze mogelijkheid te onderzoeken.

Nog geen maand later deelde klager de Ombudsman mee dat de partijen na een bijeenkomst bij de Commissie een bevredigende oplossing hadden gevonden. De Ombudsman sloot de zaak als geschikt door de instelling en prees de voorbeeldige manier waarop en de snelheid waarmee de Commissie de zaak had afgehandeld.

2672/2008/VL ■

→→ Door de griffie van het Europees Hof van Justitie verstrekte informatie

Een Oostenrijkse staatsburger zond het Europees Hof van Justitie een brief waarin ze verklaarde dat ze gerechtelijke stappen tegen Oostenrijk wilde nemen omdat Oostenrijk de communautaire wetgeving had geschonden. De griffie van het Hof deelde haar mee dat het Hof in dergelijke zaken alleen bevoegd was als de zaak door de Commissie of een lidstaat aanhangig werd gemaakt. De griffie adviseerde haar zich tot de Commissie te wenden. Ze wendde zich tot de Ombudsman met de klacht dat de griffie haar niet had meegedeeld tot wie in de Commissie ze zich kon wenden.

Nadat de diensten van de Ombudsman telefonisch contact hadden gezocht, zond de griffie klaagster een brief met meer gedetailleerde informatie. Bovendien deelde de griffie de Ombudsman mee dat deze informatie was opgenomen in haar standaardbrief voor vergelijkbare gevallen.

2448/2008/WP ■

■ Aanvang van een onderzoek

Wanneer de Ombudsman besluit een schriftelijk onderzoek in te stellen, is de eerste stap 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 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 erover te geven.

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

Noch 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 op grond van vermeende onjuiste afhandeling van een klacht door de Ombudsman bij de Europese gerechtelijke instanties aanhangig te maken⁸.

■ 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. Sinds de herziening van het Statuut in 2008 mogen de instellingen en organen niet meer weigeren om documenten openbaar te maken „om met redenen omklede motieven van geheimhouding”.

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 de klager als het publiek dat de Ombudsman een grondig en volledig onderzoek kan uitvoeren. In 2008 werd in zestien zaken gebruikgemaakt van de bevoegdheid van de Ombudsman om de dossiers van de instelling of het orgaan in te zien.

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. Bovendien hoeven ambtenaren die voor de Ombudsman getuigen sinds de herziening van het Statuut in 2008 niet meer te spreken „in naam van en in opdracht van hun diensten”. Ze zijn echter nog wel gebonden aan de van toepassing zijnde regels van het Statuut van de ambtenaren, met name aan hun beroepsgeheim. Van de bevoegdheid van de Ombudsman om getuigen te horen werd in 2008 niet gebruikgemaakt.

Ook de bepalingen over de plicht van de Ombudsman om de geheimhouding of vertrouwelijkheid van documenten en informatie te respecteren zijn bij de herziening van het Statuut duidelijker gemaakt en versterkt. In het gewijzigde Statuut is vastgelegd dat de toegang van de Ombudsman tot gerubriceerde informatie of documenten, in het bijzonder gevoelige documenten in de zin van artikel 9 van Verordening (EG) nr. 1049/2001⁹, is onderworpen aan de naleving van de beveiligingsvoorschriften van de betrokken communautaire instelling of het betrokken communautaire orgaan. Instellingen of organen die gerubriceerde informatie of documenten verstrekken, dienen de Ombudsman in kennis te stellen van deze rubricering. Bovendien moet de Ombudsman van te voren overeenstemming met de betrokken instelling of het betrokken orgaan hebben bereikt over de voorwaarden voor de behandeling van gerubriceerde informatie waarop een beroepsgeheim van toepassing is.

8. Zie bijvoorbeeld zaak T-412/05 *M / Ombudsman*, arrest van 24 september 2008, nog niet gepubliceerd (hierna: “nng”).

9. 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.

■ Openbare procedure

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

Op grond van artikel 13 van de uitvoeringsbepalingen heeft de klager toegang tot het dossier van de Ombudsman inzake zijn of haar klacht. Artikel 14 voorziet in de toegang van het publiek tot documenten in het bezit van de Ombudsman. Het in paragraaf 2.2 genoemde besluit van de Ombudsman van 3 december 2008 tot wijziging van de uitvoeringsbepalingen bevat wijzigingen op de artikelen 13 en 14, die bedoeld zijn om de werkwijze van de Ombudsman in overeenstemming te brengen met de nieuwe realiteiten die voortvloeien uit de wijziging van zijn Statuut.

A large, stylized, light green letter 'E' is positioned on the left side of the page. It has a thick, rounded design with a white negative space in the center. The letter is partially cut off on the left edge.

Klachten en onderzoeken

IN HOOFDSTUK 3 wordt een overzicht gegeven van de klachten die in 2008 zijn behandeld en de onderzoeken die in dit jaar zijn uitgevoerd. Het hoofdstuk begint met een overzicht van de onderzochte klachten. Vervolgens wordt gekeken naar de onderzoekswerkzaamheden, met inbegrip van de resultaten van die onderzoeken en voorbeelden van zaken. Een paragraaf over door de Ombudsman geselecteerde voorbeeldzaken wordt gevolgd door een thematische analyse, waarin de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen in de besluiten die in 2008 door de Ombudsman zijn genomen, worden behandeld. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een blik op de follow-up van klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen.

3.1 Overzicht van de onderzochte klachten

De Ombudsman registreerde¹ in 2008 3 406 klachten, tegenover 3 211 in 2007. In totaal werden 3 346 klachten verwerkt², tegenover 3 265 in 2007. Van alle verwerkte klachten viel 24 % (802 klachten) na beoordeling binnen het mandaat van de Ombudsman.

In totaal werden 293 onderzoeken ingesteld op basis van klachten, terwijl nog eens drie onderzoeken werden geopend op initiatief van de Ombudsman (tegenover respectievelijk 303 en zes in 2007).

Tabel 3.1: In 2008 behandelde zaken

Geregistreerde klachten	3 406
Verwerkte klachten	3 346
Klachten die binnen het mandaat van de Europese Ombudsman vallen	802
Waarvan:	281 niet-ontvankelijk 228 ontvankelijk, maar er zijn geen gronden om een onderzoek in te stellen 293 onderzoeken die zijn geopend op basis van klachten
Onderzoeken die zijn geopend op basis van klachten	293
Onderzoeken op eigen initiatief	3
Afgesloten onderzoeken	355
Waarvan:	144 uit 2008 102 uit 2007 109 uit voorgaande jaren

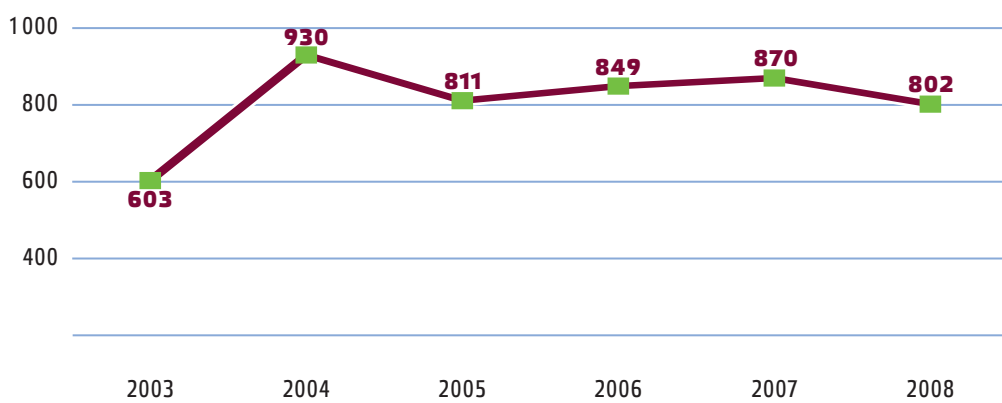
1. Met ingang van dit jaar wordt in het jaarverslag van de Europese Ombudsman gebruikgemaakt van de statistische categorie „geregistreerde klachten” in plaats van „ontvangen klachten”, om onderscheid te maken tussen klachten die in een bepaald jaar zijn geregistreerd en klachten die in dezelfde periode zijn ontvangen, maar in het daaropvolgende jaar zijn geregistreerd.

2. De statistische categorie „verwerkt” betekent dat de analyse om te bepalen of de klacht (i) binnen het mandaat van de Ombudsman valt, (ii) voldoet aan het criterium van ontvankelijkheid, en (iii) gronden biedt om een onderzoek te openen, is afgerond. Vanwege de tijd die hiervoor nodig is, verschilt het aantal „verwerkte” klachten in een gegeven jaar van het aantal „geregistreerde” klachten in datzelfde jaar.

De Ombudsman sloot in 2008 een recordaantal (355) onderzoeken (tegenover 351 in 2007). Van dit totaal werden er 144 geregistreerd in 2008, dateerden er 102 uit 2007 en 109 uit voorgaande jaren.

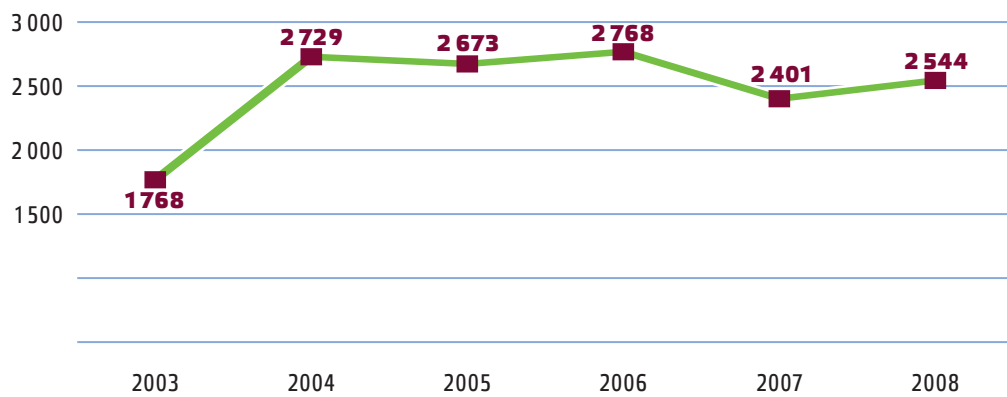
Zoals blijkt uit figuur 3.1³, is het aantal klachten dat binnen het mandaat van de Ombudsman valt in de afgelopen vijf jaar gestegen van 603 in 2003 tot 802 in 2008. Het hoogste aantal werd bereikt in 2004, met 930, gevolgd door 2007 met 870.

Figuur 3.1: Aantal klachten dat binnen het mandaat van de Ombudsman valt, 2003-2008



Zoals blijkt uit figuur 3.2⁴, is het aantal klachten dat buiten het mandaat van de Ombudsman valt gestegen van 2 401 in 2007 tot 2 544 in 2008. Dit aantal ligt echter nog onder de hoge aantallen 2 729, 2 673 en 2 768 van respectievelijk de jaren 2004, 2005 en 2006.

Figuur 3.2: Aantal klachten dat buiten het mandaat van de Ombudsman valt, 2003-2008



De cijfers voor 2008 bevestigen een algemene trend dat dit aantal zich ruwweg stabiliseert op de historisch hoge niveaus van na de uitbreiding van de Unie in 2004.

3. Opgemerkt moet worden dat in 2005 335 klachten die binnen het mandaat van de Ombudsman vielen, betrekking hadden op hetzelfde onderwerp. Om een meer accurate vergelijking tussen de jaren te kunnen maken, zijn deze in figuur 3.1 slechts tot en met de elfde klacht als afzonderlijke klachten meegeteld.

4. Opgemerkt moet worden dat in 2006 281 klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vielen, betrekking hadden op hetzelfde onderwerp. Om een meer accurate vergelijking tussen de jaren te kunnen maken, zijn deze in figuur 3.2 slechts tot en met de elfde klacht als afzonderlijke klachten meegeteld.

In tabel 3.2 wordt een overzicht gegeven van de geografische herkomst van de klachten die in 2008 werden geregistreerd. Het grootste aantal ingediende klachten was afkomstig uit Duitsland, het land met de grootste bevolking van de EU, gevolgd door Spanje, Polen en Frankrijk. In verhouding tot de omvang van hun bevolking kwamen de meeste klachten echter uit Malta, Luxemburg, Cyprus en België.

Tabel 3.2: Geografische herkomst van de in 2008 geregistreerde klachten

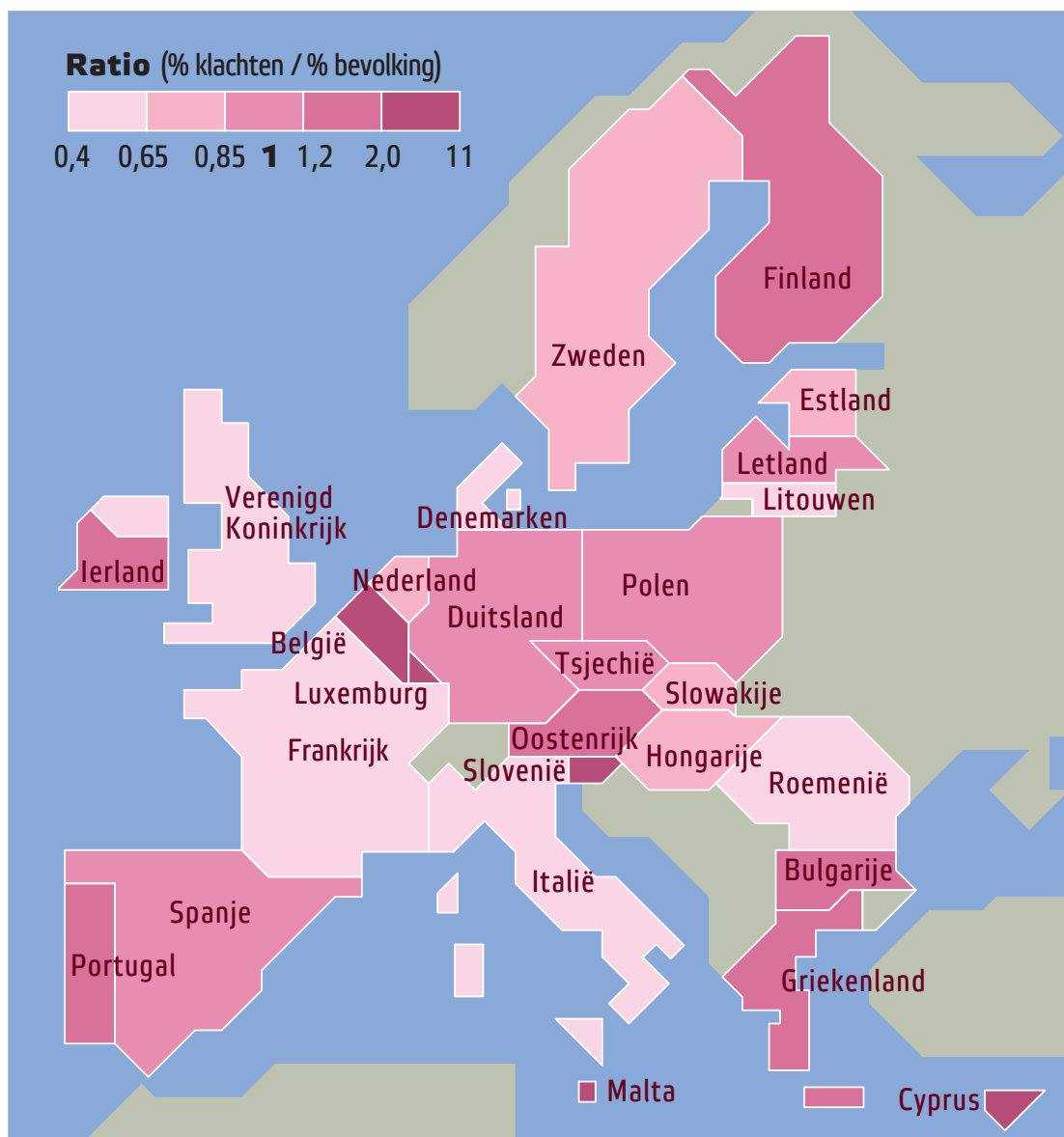
Land	Aantal klachten	% van het aantal klachten	% van de EU-bevolking	Ratio
Malta	36	1,1	0,1	11,0
Luxemburg	33	1,0	0,1	10,0
Cyprus	35	1,0	0,2	5,0
België	229	6,7	2,1	3,2
Slovenië	41	1,2	0,4	3,0
Oostenrijk	108	3,2	1,7	1,9
Ierland	45	1,3	0,9	1,4
Griekenland	110	3,2	2,3	1,4
Bulgarije	74	2,2	1,6	1,4
Portugal	95	2,8	2,1	1,3
Finland	49	1,4	1,1	1,3
Spanje	352	10,3	9,0	1,1
Polen	270	7,9	7,7	1,0
Letland	18	0,5	0,5	1,0
Duitsland	546	16,0	16,6	1,0
Tsjechië	66	1,9	2,1	0,9
Zweden	52	1,5	1,8	0,8
Slowakije	29	0,9	1,1	0,8
Hongarije	46	1,4	2,0	0,7
Nederland	78	2,3	3,3	0,7
Estland	7	0,2	0,3	0,7
Denemarken	23	0,7	1,1	0,6
Roemenië	97	2,8	4,4	0,6
Frankrijk	240	7,0	12,8	0,5
Italië	219	6,4	11,9	0,5
Verenigd Koninkrijk	197	5,8	12,3	0,5
Litouwen	11	0,3	0,7	0,4
Overige	221	6,5		
Niet bekend	79	2,3		

NB De klachtenratio werd berekend door het aandeel in het totale aantal klachten van elke lidstaat te delen door het aandeel in de gehele EU-bevolking. Een cijfer groter dan 1,0 betekent dat het betrokken land meer klachten bij de Ombudsman indient dan op grond van het bevolkingsaantal te verwachten zou zijn.

In 2008 dienden twaalf lidstaten meer klachten in dan kon worden verwacht op basis van de omvang van hun bevolking; twaalf landen dienden juist minder klachten in dan kon worden verwacht en drie landen dienden precies het aantal klachten in dat kon worden verwacht op basis van de omvang van hun bevolking.

De onderstaande kaart geeft een grafische voorstelling van de waarschijnlijkheid dat mensen uit een bepaalde lidstaat een klacht indienen bij de Europese Ombudsman. Deze waarschijnlijkheid is gebaseerd op het aantal klachten uit elke lidstaat in verhouding tot de relatieve omvang van de bevolking van die lidstaat (zie de bovenstaande uitleg over de wijze waarop de ratio wordt berekend).

Geografische herkomst van de in 2008 geregistreerde klachten



Klachten kunnen bij de Europese Ombudsman worden ingediend in elk van de 23 Verdragstalen van de EU⁵. Na de ondertekening in november 2006 van een overeenkomst tussen de Europese

Klachten kunnen bij de Europese Ombudsman worden ingediend in elk van de 23 Verdragstalen van de EU.

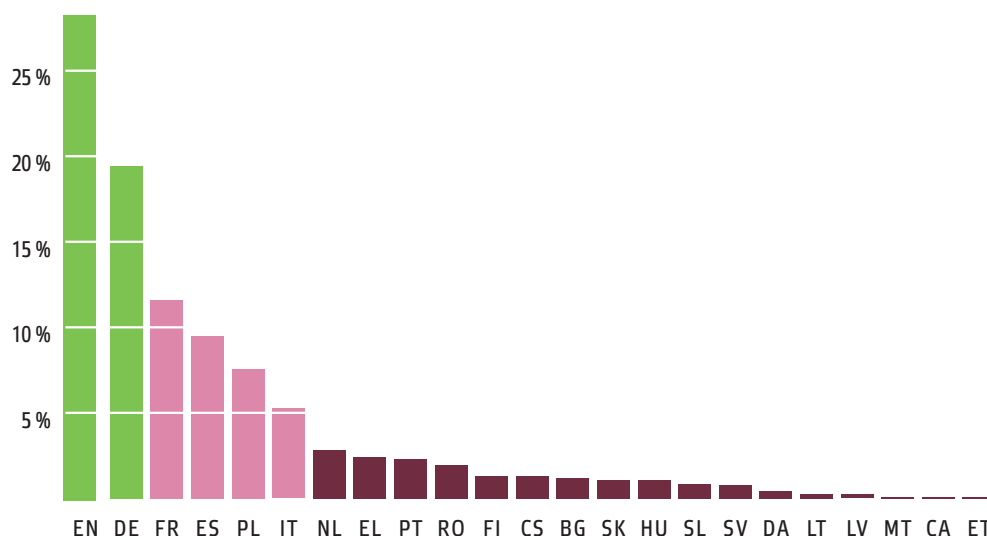
Ombudsman en de Spaanse regering kunnen burgers ook in de andere officiële nationale talen van Spanje (Catalaans/Valenciaans, Galicisch en Baskisch) een klacht bij de Europese Ombudsman indienen⁶. Zoals is te zien in figuur 3.3, kozen de meeste klagers ervoor om hun

5. Bulgaars, Deens, Duits, Engels, Ests, Fins, Frans, Grieks, Hongaars, Iers, Italiaans, Lets, Litouws, Maltees, Nederlands, Pools, Portugees, Roemeens, Sloveens, Slowaaks, Spaans, Tsjechisch en Zweeds.

6. Door de ondertekening van deze overeenkomst bracht de Ombudsman zijn werkwijze in overeenstemming met de conclusies van de Europese Raad van juni 2005, die voorzien in het gebruik van deze talen om de communicatie tussen Spaanse burgers en EU-instellingen te vergemakkelijken.

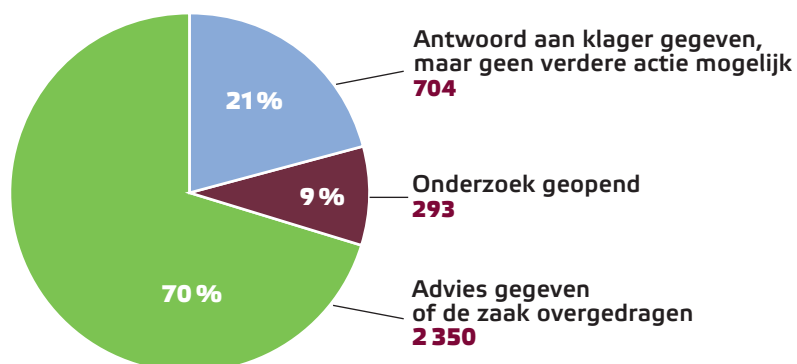
klacht in te dienen in het Engels, gevolgd door het Duits, het Frans en het Spaans. Een beperkt aantal klachten werd ingediend in het Lets, het Maltees, het Catalaans en het Ests.

Figuur 3.3: Verdeling van de klachten naar taal



Zoals blijkt uit figuur 3.4, was de Ombudsman in bijna 80 % van de zaken in staat de klager te helpen door een onderzoek in te stellen (9 % van de zaken) of door de klacht over te dragen aan een bevoegd orgaan of advies te geven over de instantie waartoe de klager zich het best kon wenden (70 %). In paragraaf 3.6 wordt een overzicht gegeven van de zaken die werden overgedragen of waarin de klager advies werd gegeven. In 21 % van de zaken die in 2008 werden behandeld ontving de klager antwoord maar oordeelde de Ombudsman dat verdere actie niet mogelijk was. In enkele gevallen was dit omdat de klager niet had vermeld over wie of wat hij/zij een klacht wilde indienen.

Figuur 3.4: Type actie dat de Europese Ombudsman heeft ondernomen na de ontvangst van klachten



NB Dit omvat 158 klachten die tegen het eind van 2007 werden geregistreerd en in 2008 werden verwerkt, doch niet 220 klachten die tegen het eind van 2008 werden geregistreerd en die aan het eind van het jaar nog in verwerking waren om te bepalen wat ermee moest gebeuren.

3.2 Analyse van geopende onderzoeken⁷

Alle klachten die als binnen het mandaat van de Ombudsman vallend werden beschouwd, werden nader geanalyseerd om te bepalen of ze ontvankelijk waren. Van deze 802 klachten die binnen het mandaat vielen, werden er 281 niet-ontvankelijk verklaard, terwijl voor nog eens 228 klachten gold dat ze wel ontvankelijk werden verklaard, maar dat de Ombudsman geen gronden vaststelde om een onderzoek te openen.

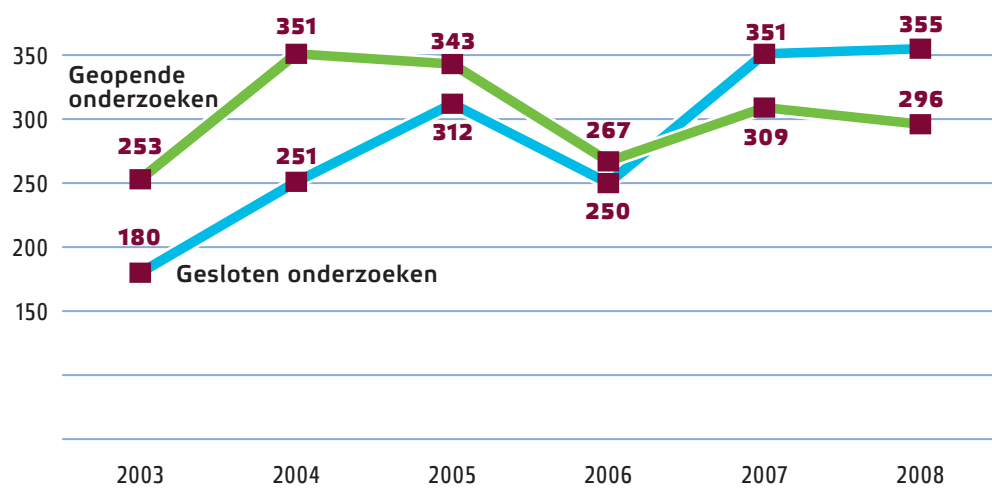
Figuur 3.5: Klachten die binnen het mandaat van de Ombudsman vallen



In totaal werden in de loop van het jaar 293 nieuwe onderzoeken geopend naar aanleiding van klachten. De Ombudsman stelde ook drie onderzoeken in op eigen initiatief.

Zoals blijkt uit figuur 3.6, was het aantal in 2008 geopende onderzoeken (296) iets lager dan in 2007 (309), 2005 (343), en 2004 (351), maar hoger dan in 2006 (267) en 2003 (253). De onderzoeken die in 2008 werden gesloten, worden in paragraaf 3.3 geanalyseerd.

Figuur 3.6: Ontwikkeling van het aantal onderzoeken



7. Opgemerkt moet worden dat de analyse in deze paragraaf is gebaseerd op het aantal in 2008 geopende onderzoeken, in plaats van — zoals in eerdere jaren — het totale aantal onderzoeken dat in 2008 in behandeling is geweest (dat wil zeggen inclusief de zaken uit voorgaande jaren die zijn overgedragen naar 2008). Deze nieuwe berekeningsmethode voor de statistieken moet een beter beeld geven van de trend van jaar tot jaar.

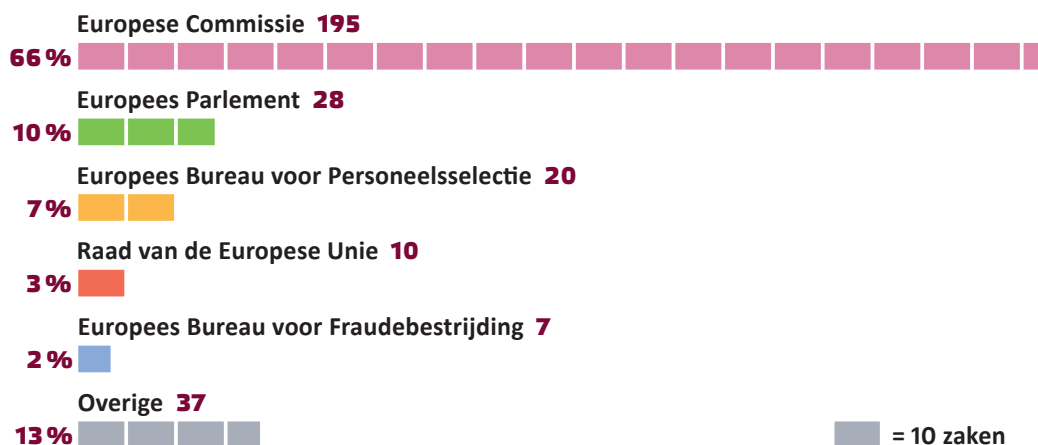
In totaal werd 74 % van de klachten die tot een onderzoek leidden ingediend door individuele burgers, terwijl 26 % werd ingediend door bedrijven en verenigingen.

Tabel 3.3: Bron van klachten die tot een onderzoek leiden

Bedrijven en verenigingen	26 % (75)
Individuele burgers	74 % (218)

De meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2008 opende, hadden betrekking op de Europese Commissie (66 %). 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. De klagers klaagden ook over de administratie van het Europees Parlement (10 %), het Europees Bureau voor Personeelsselectie (7 %), de Raad (3 %) en het Europees Bureau voor Fraudebestrijding OLAF (2 %)⁸. Twintig andere EU-instellingen en -organen waren onderwerp van nog eens 37 onderzoeken⁹.

Figuur 3.7: Onderzochte instellingen en organen



NB In sommige gevallen waren twee instellingen bij het onderzoek betrokken. Het totaal van deze percentages is daarom hoger dan 100 %.

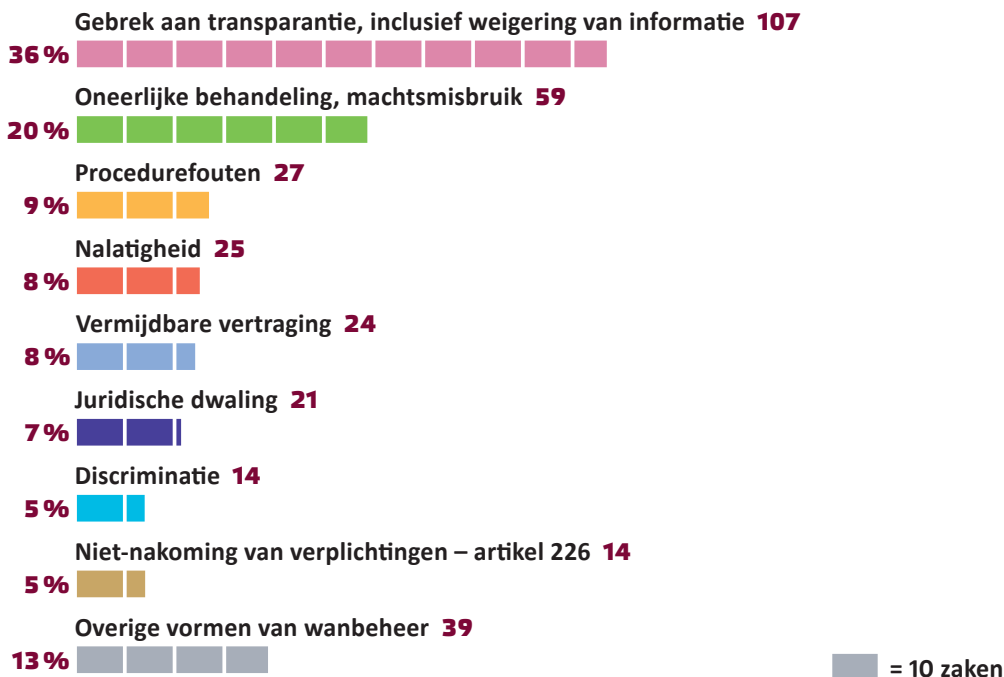
In 2008 waren de belangrijkste typen vermeend wanbeheer gebrek aan transparantie, met inbegrip van weigering van informatie (in 36 % van de zaken), oneerlijke behandeling of machtsmisbruik (20 %), procedurefouten (9 %), nalatigheid (8 %), vermijdbare vertraging (8 %), juridische dwaling (7 %), discriminatie (5 %), en niet-nakoming van verplichtingen, dat wil zeggen

8. Wat betreft potentiële onderzoeken van OLAF betreffende de Ombudsman, moet worden opgemerkt dat de Ombudsman op 2 juni 2008 is toegetreden tot het interinstitutioneel akkoord van 25 mei 1999 betreffende de interne onderzoeken door OLAF. Op dezelfde dag nam de Ombudsman een besluit over voorwaarden voor interne onderzoeken in verband met de preventie van fraude, corruptie en eventuele illegale activiteiten die schadelijk zijn voor de belangen van de Gemeenschap.

9. Europese Centrale Bank (4 onderzoeken), Europees Geneesmiddelenbureau (4), Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen (3), Comité van de Regio's van de Europese Unie (3), Europol (3), Uitvoerend Agentschap Onderwijs, Audiovisuele Media en Cultuur (3), Europees Centrum voor de Ontwikkeling van de Beroepsopleiding (2), Europees Agentschap voor het Beheer van de Operationele Samenwerking aan de Buitengrenzen van de EU (2), Bureau voor Officiële Publicaties der Europese Gemeenschappen (2), Europese toezichthouder voor gegevensbescherming (1), Europese Investeringsbank (1), Europees Economisch en Sociaal Comité (1), Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart (1), Europees Agentschap voor Chemische Stoffen (1), Europees Bureau voor Wederopbouw (1), Vertaalbureau voor de Organen van de Europese Unie (1), Uitvoerend Agentschap Europese Onderzoeksraad (1), Europese Gemeenschappelijke Onderneming voor ITER en de Ontwikkeling van Fusie-energie (1), Uitvoerend Agentschap voor Concurrentievermogen en Innovatie (1), Voorzieningsagentschap voor Euratom (1).

een verzuim door de Europese Commissie in de vervulling van haar rol als „hoedster van het Verdrag” jegens de lidstaten (5 %).

Figuur 3.8: Typen vermeend wanbeheer



NB In enkele gevallen werden twee of meer soorten van vermeend wanbeheer onderzocht. Het totaal van deze percentages is daarom hoger dan 100 %.

3.3 Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

Zoals figuur 3.6 laat zien, in 2008 sloot de Ombudsman een record aantal onderzoeken (355). Dat is bijna tweemaal zo veel als in 2003. Van de in 2008 gesloten onderzoeken waren er 352 geopend naar aanleiding van klachten en drie op eigen initiatief van de Ombudsman.

Het merendeel van de onderzoeken die de Ombudsman in 2008 sloot, werd binnen een jaar gesloten (52 %). Ruim een derde (36 %) werd binnen drie maanden gesloten. Hieronder bevonden

In 2008 sloot de Ombudsman een record aantal onderzoeken (355). Het merendeel van de onderzoeken die de Ombudsman in 2008 sloot, werd binnen een jaar gesloten (52 %).

zich zaken die de Ombudsman zeer snel kon afsluiten, bijvoorbeeld door de betrokken instelling telefonisch een oplossing aan de hand te doen¹⁰ (zie paragraaf 2.5). Bijna 70 % van de onderzoeken werd binnen achttien maanden gesloten, terwijl de

resterende zaken vanwege hun complexiteit of vanwege vertragingen meer tijd nodig hadden. Gemiddeld nam het onderzoek naar de gevallen dertien maanden in beslag. De Ombudsman is voornemens de prestaties van de instelling in 2009 verder te verbeteren door de onderzoeken nog sneller te sluiten. In dit verband is het van belang op te merken dat de extra werkzaamheden ten gevolge van de aanmerkelijke toename van het aantal klachten vanaf 2004 inmiddels zijn voltooid.

10. Ook betrof het hier zaken waarnaar de Ombudsman een volledig onderzoek zou hebben ingesteld als klager de klacht niet had ingetrokken, en zaken waarbij de Ombudsman het onderzoek niet kon uitvoeren omdat klager besloot naar het Hof te stappen.

Tabel 3.4: Zaken die in 2008 zijn gesloten na een onderzoek

Gemiddelde duur van de onderzoeken	13 maanden
Zaken die binnen drie maanden zijn gesloten	36 %
Zaken die binnen twaalf maanden zijn gesloten	52 %
Zaken die binnen achttien maanden zijn gesloten	68 %

NB Bij deze cijfers is uitgegaan van een maand van dertig dagen. Tevens moet worden opgemerkt dat de percentages cumulatief zijn.

Zoals blijkt uit figuur 3.9, behaalde de Ombudsman in 129 zaken die in 2008 werden gesloten (36 % van het totaal) een positief resultaat voor de klager. In deze zaken trof de instelling zelf een regeling of werd een minnelijke schikking bereikt. In 2007 was dit het geval in 134 zaken. In nog eens 101 zaken werd de kwestie opgehelderd zodat verder onderzoek niet nodig was, terwijl de Ombudsman in 110 zaken geen wanbeheer vaststelde. De Ombudsman concludeerde in 53 zaken dat er geen sprake was van wanbeheer, maar wist in acht van deze zaken toch een positief resultaat voor de klager te bereiken omdat de betrokken instelling de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman overnam. Deze bevindingen worden hieronder nader toegelicht¹¹.

Figuur 3.9: Resultaten van gesloten onderzoeken

NB In sommige gevallen werden onderzoeken om twee of meer redenen afgesloten. Het totaal van deze percentages is daarom hoger dan 100 %.

■ Geen wanbeheer

In 2008 werden 110 zaken gesloten zonder dat er wanbeheer aan het licht was 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 de zaak onafhankelijk heeft geanalyseerd. Tegelijkertijd vormt een dergelijke bevinding tastbaar bewijs dat de betrokken instelling of het betrokken orgaan in overeenstemming met de beginselen van goed bestuur heeft gehandeld.

Onregelmatigheden bij een ontwerpwedstrijd voor architecten in Oostenrijk

Een Oostenrijkse architect diende een klacht in bij de Ombudsman over de manier waarop de Commissie zijn klacht over een inbreuk had behandeld. De Oostenrijkse architect had zich er bij de Commissie over beklagd dat Oostenrijk bij een aantal ontwerp-

11. De analyse die volgt is gebaseerd op onderzoeken die in 2008 zijn gesloten. Wanneer een bepaald onderzoek betrekking heeft op meer dan één stelling of bewering, kan dit aanleiding geven tot verschillende bevindingen van de Ombudsman.

wedstrijden voor architecten had gehandeld in strijd met de communautaire wetgeving inzake het plaatsen van overheidsopdrachten voor dienstverlening. Hoewel de Commissie bevestigde dat er in strijd met de communautaire wetgeving was gehandeld, besloot ze geen verdere stappen te nemen, onder verwijzing naar een wijziging in de Oostenrijkse aanbestedingswet die volgens haar waarborgde dat gevallen als deze zich in de toekomst niet meer zouden voordoen. De Ombudsman kon begrip opbrengen voor de teleurstelling van klager over het besluit van de Commissie om geen verdere stappen te ondernemen, nadat de kwestie bijna vijf jaar in behandeling was geweest. Hij herinnerde er echter aan dat de Commissie volgens de vaste jurisprudentie de discretionaire bevoegdheid heeft om te besluiten of ze zaken aan de rechter voorlegt of niet. Hij achtte de rechtvaardiging van de Commissie plausibel en sloot de zaak met de bevinding dat er geen sprake was van wanbeheer.

3570/2005/WP ■

■ 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 medewerking van de communautaire

Waar mogelijk tracht de Ombudsman een positief resultaat te bereiken waarmee zowel de klager als de aangeklaagde instelling tevreden kan zijn.

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 2008 werden 125 zaken na indiening van een klacht bij de Ombudsman door de instelling of het orgaan zelf geschikt¹².

Schikking van een betalingsgeschil tussen een onderzoeksinstituut en de Commissie

In 2004 sloot een Nederlands onderzoeksinstituut een groot contract met de Commissie voor een onderzoeksproject met betrekking tot menselijke griep. In december 2006 wendde het instituut zich tot de Ombudsman met de klacht dat de Commissie een termijnbetaling van 288 000 EUR niet zou hebben verricht. De Commissie voerde aan dat ze de betaling niet had verricht omdat het instituut nog geen adequate begrotingstabel voor het project had ingediend. De Ombudsman zag de relevante dossiers in en merkte op dat de Commissie het instituut ondertussen de nodige uitleg had gezonden, zodat het de bewuste begrotingstabel kon indienen. Vervolgens kondigde de Commissie aan dat ze de definitieve betaling zou deblokken. De Ombudsman prees de Commissie voor haar inspanningen om het instituut te helpen en wees erop dat hij deze wijze van behandeling van klachten als een voorbeeld van goed bestuur beschouwde.

3794/2006/FOR ■

Wanneer een onderzoek tot een voorlopige bevinding van wanbeheer leidt, probeert de Ombudsman waar mogelijk een minnelijke schikking te bereiken. Vier zaken werden in 2008

Wanneer een onderzoek tot een voorlopige bevinding van wanbeheer leidt, probeert de Ombudsman waar mogelijk een minnelijke schikking te bereiken.

afgesloten nadat een minnelijke schikking was getroffen. Eind 2008 waren 25 voorstellen voor minnelijke schikkingen nog in behandeling.

12. Zoals uiteengezet in hoofdstuk 2 werd in 101 van deze gevallen door tussenkomst van de Ombudsman een snel antwoord gegeven aan onbeantwoorde correspondentie.

Ombudsman treft minnelijke schikking met de Commissie over Italiaanse staatssteun

In 1993 diende een Italiaanse scheepvaartmaatschappij een klacht in bij de Commissie met betrekking tot een Sardijnse steunregeling voor scheepvaartmaatschappijen. Volgens de klaagster was de steunregeling discriminerend voor ondernemingen die gevestigd zijn op Sardinië maar hun hoofdkantoor elders hebben. In 1997 concludeerde de Commissie dat de steunregeling onwettige staatssteun vormde en derhalve onverenigbaar was met de gemeenschappelijke markt. In 2000 vernietigde het Europees Hof van Justitie het besluit van de Commissie op procedurele gronden. De Commissie nam echter geen nieuw besluit. De Italiaanse onderneming diende een klacht in bij de Ombudsman. De Ombudsman beoordeelde de lange vertraging als wanbeheer en stelde een minnelijke schikking voor. In december 2007 deelde klaagster de Ombudsman mee dat de Commissie een nieuw besluit had genomen.

2713/2006/IP (Vertrouwelijk) ■

In sommige gevallen kan de klacht geregeld worden of een minnelijke schikking bereikt worden 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.

In sommige gevallen kan de klacht geregeld worden of een minnelijke schikking bereikt worden doordat de betrokken instelling of het betrokken orgaan de klager een schadeloosstelling aanbiedt.

→→→ De Raad betaalt compensatie als erkenning voor het veroorzaakte ongemak

De Raad stemde ermee in om een *ex gratia* betaling van 1 000 EUR te verrichten als blijk van erkenning voor het ongemak en de stress die de klager had ondervonden. De Raad had klager in eerste instantie een eenjarig contract aangeboden en vervolgens de voorwaarden veranderd toen hij zich realiseerde dat klager in die periode 65 zou worden. De Ombudsman stelde echter geen wanbeheer vast met betrekking tot de bewering van klager dat er sprake was van leeftijdsdiscriminatie.

1162/2007/FOR (Vertrouwelijk) ■

■ Wanbeheer vastgesteld

De Ombudsman concludeerde in 15 % van de in 2008 gesloten zaken dat er geen sprake was van wanbeheer. In 44 van deze zaken werd de zaak gesloten met kritische opmerkingen aan het adres van de betrokken instelling of het betrokken orgaan (55 zaken in 2007). Acht zaken werden gesloten toen de betrokken instelling een ontwerpaanbeveling van de Ombudsman overnam. In één zaak waarin de Commissie dit naliet, diende de Ombudsman een speciaal verslag in bij het Europees Parlement. Deze bevindingen worden hieronder nader geanalyseerd.

Figuur 3.10: Onderzoeken waarbij wanbeheer werd vastgesteld



Kritische opmerkingen

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 opmer-

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.

king 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 wanneer hij in een zaak waarin de betrokken instelling of het betrokken orgaan een ontwerpaanbeveling niet aanvaardt van mening is dat er geen reden is om een speciaal verslag aan het Parlement te zenden.

Een kritische opmerking bevestigt jegens de klager dat zijn of haar klacht gerechtvaardigd is en wijst de betrokken instelling of het betrokken orgaan op haar/zijn fouten, teneinde wanbeheer in de toekomst te helpen voorkomen.

Ongerechtvaardigde beperking van het aantal talen in voorstellen

Een Duitse vereniging wilde reageren op een oproep van de Commissie tot het indienen van voorstellen voor een rehabilitatieproject voor slachtoffers van marteling dat onderdeel was van het programma „Europees Initiatief voor democratie en mensenrechten”. De NGO wendde zich tot de Ombudsman met de klacht dat de Commissie erop stond dat de aanvragen in het Engels, Frans of Spaans werden ingediend. De NGO voerde als argument aan dat de Commissie een wettelijke verplichting had om het gebruik van elke officiële taal van de EU toe te staan in aanvragen naar aanleiding van oproepen tot het indienen van voorstellen. De Commissie verklaarde dat om pragmatische redenen was gekozen voor het gebruik van een beperkt aantal talen. De Ombudsman sloot de zaak met een kritische opmerking en concludeerde dat het vasthouden door de Commissie aan het gebruik van het Engels, Frans of Spaans bij het indienen van projectaanvragen een geval van wanbeheer vormde.

259/2005/(PB)GG ■

Twijfelachtige subsidiabiliteit van personeelskosten in een landbouwproject

Een Duitse universiteit die deelnam aan een project dat werd medegefinancierd door de Gemeenschap, wendde zich tot de Ombudsman met de bewering dat de Commissie voor-schotten had moeten terugvorderen die waren uitbetaald aan een Spaanse universiteit die oorspronkelijk verantwoordelijk was voor de coördinatie van het project. Uit het onderzoek van de Ombudsman bleek dat er redelijke twijfels bestonden over personeelskosten ten bedrage van 38 000 EUR, die de Commissie tot verdere controles hadden moeten aanzetten. Aangezien de Commissie dit weigerde te doen, sloot de Ombudsman de zaak met een kritische opmerking, die inhield dat de instelling had verzuimd de sterke argumenten van klager ten aanzien van de geaccepteerde personeelskosten op een voldoende grondige en behoorlijke wijze te onderzoeken.

576/2005/GG ■

Vermeende systematische uitsluiting van aanbestedingen voor elektronische publicaties

Een Nederlandse onderneming ontwikkelde software voor het navigeren in en opzoeken van zaken in elektronische publicaties van de EU. De onderneming klaagde zich er bij de Ombudsman over dat nadat de verantwoordelijkheid voor dit onderwerp aan andere ambtenaren binnen het Bureau voor Officiële Publicaties der Europese Gemeenschappen werd overgedragen, haar producten stelselmatig niet werden geselecteerd in aanbestedingsprocedures. De onderneming verwees naar vier gevallen, die de Ombudsman onderzocht. Hij concludeerde dat het Bureau voor Officiële Publicaties had nagelaten het eerste contract naar behoren tegen het licht te houden. Ook bekritiseerde hij het Bureau omdat het de mogelijkheid tot verlenging van het tweede contract had uitgesloten om redenen die duidelijk ongegrond en onjuist waren. De Ombudsman concludeerde echter dat er geen bewijs was voor de bewering dat het Bureau voor Officiële Publicaties de producten van klagster stelselmatig had uitgesloten van aanbestedingsprocedures.

1128/2004/GG ■

Toegang van het publiek tot informatie over toelagen aan leden van het Europees Parlement

In 2005 verwierp het Parlement een verzoek van een journalist om informatie over de toelagen die werden betaald aan de vijf Maltese leden van het Parlement, waarbij het Parlement redenen van gegevensbescherming aanvoerde. De journalist diende een klacht in bij de Ombudsman, waarin hij stelde dat de belastingbetalers het recht hebben om te weten hoe de leden van het Europees Parlement belastinggeld besteden. Na raadpleging van de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming, die zich aansloot bij het standpunt van de Ombudsman, verzocht de Ombudsman het Parlement de gevraagde informatie openbaar te maken, gelet op het wettelijke recht van het publiek op toegang tot documenten. Het Parlement bleef bij zijn weigering. Het Parlement kondigde echter aan algemene informatie over de toelagen aan zijn leden op zijn website te publiceren en zinspeelde op de mogelijkheid om de situatie in 2009 opnieuw te beoordelen. De Ombudsman maakte een kritische opmerking, die inhield dat hij het betreunde dat het Parlement niet had voldaan aan de wettelijke bepalingen zoals geïnterpreteerd door het Gerecht van eerste aanleg. Hij verwelkomde echter het besluit van het Parlement om het publiek via zijn website beter te informeren over de toelagen die worden betaald aan zijn leden.

3643/2005/(GK)WP ■

In sommige gevallen is het enige verzoek van de klager, expliciet of impliciet, dat publiekelijk wordt erkend dat er sprake was van wanbeheer. In dergelijke gevallen is een kritische opmerking

In sommige gevallen is het enige verzoek van de klager, expliciet of impliciet, dat publiekelijk wordt erkend dat er sprake was van wanbeheer.

voldoende om de klager adequate genoegdoening te geven. Een beter resultaat vanuit het oogpunt van het verbeteren van de relaties tussen de burgers en de instellingen van de Unie is echter dat de betrokken instelling zelf het wanbeheer erkent en

haar excuses aanbiedt. Een dergelijke actie laat ook zien dat de instelling weet wat ze verkeerd heeft gedaan, waardoor ze kan voorkomen dat zich in de toekomst opnieuw gevallen van wanbeheer zullen voordoen.

Eveneens met het oog op de verbetering van het functioneren van de instellingen en organen van de EU in de toekomst, maakt de Ombudsman in toenemende mate gebruik van aanvullende opmerkingen wanneer hij een mogelijkheid ziet om de kwaliteit van het beheer te vergroten.

De Ombudsman maakte in 2008 aanvullende opmerkingen in in totaal 41 zaken, waaronder de volgende:

Vertraagde behandeling van een klacht inzake een inbreuk

De Ombudsman ontving van een persoon een klacht over de behandeling door de Commissie van een inbreukklacht met betrekking tot Spaanse wetgeving over een verhoging van de belasting op kapitaal. Hij maakte een kritische opmerking over het feit dat de Commissie had nagelaten klager adequaat te informeren zodra ze formeel had besloten om een inbreukprocedure in te leiden. De Ombudsman maakte ook een aanvullende opmerking, die suggesties bevatte over hoe de Commissie haar procedures zou kunnen verbeteren.

3737/2006/(BM)JMA ■

Om ervoor te zorgen dat de instellingen en organen leren van hun fouten en wanbeheer in de toekomst voorkomen, publiceerde de Ombudsman in 2008 op zijn website twee studies naar de follow-up door de betrokken instellingen van alle kritische en aanvullende opmerkingen die de Ombudsman in respectievelijk 2006 en 2007 had gemaakt. De Ombudsman selecteerde voor deze studies een klein aantal zaken, die voor andere instellingen voorbeelden zouden moeten zijn van de beste manier om op kritische en aanvullende opmerkingen te reageren. Deze zaken zijn door de Ombudsman aangemerkt als voorbeeldzaken; hieronder volgt een kort overzicht. De Ombudsman is voornemens het algemene publiek jaarlijks te informeren over zijn bevindingen inzake de follow-up die instellingen hebben gegeven aan de kritische en aanvullende opmerkingen die hij heeft gemaakt.

Follow-up van kritische en aanvullende opmerkingen

→→ Voorbeeldzaken in de studie over 2007

Zes van de follow-upacties die in de studie van de Ombudsman over het jaar 2007 tegen het licht zijn gehouden verdienen speciale vermelding als voorbeeldzaak. Het **Europees Parlement** nam diverse initiatieven om beter uitvoering te geven aan het beginsel van gelijke behandeling van kandidaten in vergelijkende onderzoeken waar het gaat om zwangerschap en bevallingen (**3278/2004/ELB**). De **Commissie** zette een aantal constructieve stappen, waaronder de oprichting van een adviesdienst die ervoor moet zorgen dat wetenschappers van haar Gemeenschappelijk Centrum voor Onderzoek adequate informatie en advies ontvangen over hun contractuele rechten en verplichtingen en de toepaselijke nationale wetgeving (**272/2005/DK**). De Commissie voerde ook nieuwe regels in om een gat te dichten in de ziektekostenverzekering van voormalige echtgenoten van ambtenaren die aan een ernstige ziekte lijden, en stemde ermee in om een brochure te publiceren en te verspreiden waarin de nieuwe regels worden toegelicht (**368/2005/BM**). De **Europese Centrale Bank** reageerde op de suggesties van de Ombudsman door zijn aanbestedingsregels zodanig te wijzigen dat nu ook het relatieve gewicht van elk van de criteria voor de selectie van de in economisch opzicht beste inschrijving wordt gespecificeerd (**1137/2005/ID**). De **Europese Investeringsbank** gaf duidelijkheid over de verantwoordelijkheden van zijn operationele diensten met betrekking tot het documenteren van milieueffecten, ontwikkelde nieuwe procedures voor kaderleningen, met inbegrip van milieumonitoring door de diensten van de Bank, en gaf verscheidene concrete voorbeelden van zijn voornemen om op een constructieve manier samen te werken met NGO's en andere organisaties van het maatschappelijk middenveld (**1807/2006/MHZ**). Het **Europees Bureau voor Personeelselectie** reageerde constructief op kritiek op het feit dat het na de uitbreiding van de Unie in 2004 verschillende taalkundige eisen hanteerde in vergelijkende onderzoeken. Het Bureau besloot om in toekomstige EU11- of EU10-onderzoeken gemeenschappelijke eisen op taalkundig gebied te hanteren (**3114/2005/MHZ**). ■

→→→ Voorbeeldzaken in de studie over 2006

Het **Europees Parlement** voerde een nieuw model in voor verklaringen over belangenconflicten, waarin rekening wordt gehouden met eerdere contacten met, of activiteiten die verband houden met, inschrijvers (**3732/2004/GG**). De **Commissie** zette een aantal constructieve stappen (i) om haar communicatie met aanvragers van stages te verbeteren (**2471/2005/BU**) en (ii) om ervoor te zorgen dat haar externe delegaties volledig werden geïnformeerd over een aanvullende opmerking over de rol die de Commissie speelt om te waarborgen dat de aanbestedende diensten hun verplichtingen ten aanzien van het snel voorbereiden en toezenden van aankondigingen van gegunde opdrachten nakomen (**3706/2005/MHZ**). Ook reageerde de Commissie op een kritische opmerking van de Ombudsman door een klager compensatie te bieden ondanks dat ze het niet eens was met de bevinding van wanbeheer (**495/2003/ELB**). Andere voorbeelden van goede praktijken zijn de verbetering van het beleid en de procedures met betrekking tot de afhandeling van verzoeken om toegang tot informatie en klachten door de **Europese Investeringsbank** (**994/2004/IP** en **3501/2004/PB**) en het besluit van het **Europees Defensieagentschap** om zijn wervingsprocedures te wijzigen en schriftelijke evaluatieformulieren voor elke kandidaat in te voeren (**2044/2005/BM**). ■

Ontwerpaanbevelingen

In gevallen waarin de betrokken instelling of het betrokken orgaan de mogelijkheid heeft om 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 2008 werden 23 ontwerpaanbevelingen gedaan. Daarnaast leidden vier ontwerpaanbevelingen uit 2007 tot besluiten in 2008, terwijl twee andere zaken werden gesloten na ontwerpaanbevelingen die waren gedaan in 2004 en 2006. In 2008 werden acht zaken gesloten nadat de instelling een ontwerpaanbeveling had overgenomen (zie het voorbeeld hieronder). Eén zaak leidde tot de indiening van een speciaal verslag bij het Europees Parlement. Tien zaken werden gesloten met kritische opmerkingen. Eind 2008 waren nog twaalf ontwerpaanbevelingen in behandeling: twee uit 2007 en tien uit 2008.

Vermeende rechtswijgering door de raad van bestuur van de Europese Scholen

Een advocaat diende een klacht in tegen de Commissie naar aanleiding van twee besluiten van de raad van bestuur van de Europese Scholen om het schoolgeld voor de school in Luxemburg te verhogen. De klager beweerde dat er sprake was van rechtswijgering door de raad van bestuur omdat de ouderverenigingen het recht werd ontzegd bij de klachtencommissie in beroep te gaan tegen besluiten van de raad van bestuur over de verschuldigde schoolgelden. Het onderzoek van de Ombudsman bracht hem ertoe om de Commissie, gezien haar rol in de raad van bestuur, te vragen de opvatting te steunen dat de jurisdictie van de klachtencommissie beroepen tegen handelingen van de raad van bestuur omvat, zoals het beroep in kwestie. De Commissie antwoordde dat ze voornemens was de secretaris-generaal tijdens een van de volgende vergaderingen van de raad van bestuur te vragen het Reglement van de Europese Scholen aan te passen om de behandeling van dergelijke beroepen mogelijk te maken.

2153/2004/MF ■

Speciale verslagen

Indien een communautaire instelling of orgaan niet afdoende reageert op een ontwerpaanbeveling, kan de Ombudsman een speciaal verslag aan het Europees Parlement zenden. Het speciaal

Indien een communautaire instelling of orgaan niet afdoende reageert op een ontwerpaanbeveling, kan de Ombudsman een speciaal verslag aan het Europees Parlement zenden.

verslag kan aanbevelingen omvatten.

Zoals reeds vermeld in het *Jaarverslag 1998* van de Europese Ombudsman, is de mogelijkheid om een speciaal verslag aan het Europees Parlement te zenden van onschatbare waarde voor het werk van de Ombudsman. Een speciaal verslag aan

het Europees Parlement vormt de laatste belangrijke stap die de Ombudsman zet in zijn behandeling van een zaak, omdat het vervolgens aan het Parlement is om de politieke afweging te maken of er al dan niet een resolutie moet worden aangenomen en of het zijn bevoegdheden moet uitoefenen¹³. 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 dat hij telkens wanneer hij een speciaal verslag bij het Parlement indient, op eigen initiatief voor de commissie zal verschijnen.

In 2008 is één speciaal verslag aan het Parlement toegestuurd, dat hieronder wordt samengevat.

Leeftijdscriminatie van freelancetolken

Een Belgische freelancetolk die door de instellingen meer dan 35 jaar lang was ingehuurd voor specifieke conferenties en vergaderingen, klaagde zich er bij de Ombudsman over dat hij geen werk meer kreeg aangeboden nadat hij 65 was geworden. De Ombudsman bevestigde dat dit leeftijdscriminatie vormde. In reactie op de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman stemde het Parlement ermee in om zijn praktijk te wijzigen (zaak 186/2005/ELB). De Commissie weigerde echter haar praktijk te wijzigen en liet na adequate uitleg te geven over de reden om tolken van ouder dan 65 op een dergelijke manier te behandelen. Aangezien de zaak een belangrijke, principiële kwestie betrof, zond de Ombudsman een speciaal verslag aan het Parlement.

185/2005/ELB ■

3.4 Voorbeeldzaken die een model voor optimale praktijken vormen

Acht zaken die in 2008 werden gesloten vormen illustraties van optimale praktijken en zijn aangemerkt als voorbeeldzaken. Ze dienen als voorbeeld voor de andere EU-instellingen en

Acht zaken die in 2008 werden gesloten vormen illustraties van optimale praktijken en zijn aangemerkt als voorbeeldzaken. 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.

-organen wat betreft de wijze waarop het best kan worden gereageerd op vraagstukken die de Ombudsman aan de orde stelt.

Het **Europees Bureau voor Personeelsselectie** (EPSO) besloot op verzoek van de kandidaten bekend te maken welke criteria er in de selectieprocedures werden gehanteerd, met een uitsplitsing van de resultaten van de individuele kandidaten. Dit deed het EPSO na een onderzoek op eigen initiatief van de

Ombudsman, die het EPSO prees voor deze transparante aanpak (OI/5/2005/PB). Het **Europees Bureau voor Fraudebestrijding** (OLAF) reageerde constructief op een verzoek om toegang tot documenten. Door twee versies van het desbetreffende verslag uit te brengen, een met en een

13. Om een voorbeeld te geven: het Parlement nam in 2008 een resolutie aan waarin de bevindingen van de Ombudsman in zijn speciale verslag in zaak 1487/2005/GG werden gesteund. Het ging hierbij om de gebruikte talen op de websites van de voorzitterschappen van de Raad.

zonder de persoonlijke gegevens van de klager, voldeed het aan de voorschriften van de EU betreffende de toegang tot documenten en gaf het tegelijkertijd blijk van een op de burgers gerichte houding (754/2007/BU). Eveneens met betrekking tot toegang tot documenten en informatie diende een Oostenrijkse staatsburger een klacht in bij de Ombudsman over inadequate informatie die ze had ontvangen van de griffie van het **Europees Hof van Justitie**. Na het optreden van de Ombudsman zond de griffie klaagster een brief met meer gedetailleerde informatie en bevestigde ze tegenover de Ombudsman dat ze deze aanvullende informatie in haar standaardbrief voor dergelijke zaken had opgenomen (2448/2008/WP, zie ook paragraaf 2.5).

De Ombudsman prees de **Commissie** voor haar constructieve opstelling in twee contractuele zaken. In een zaak die betrekking had op een betalingsgeschil met een Italiaans bedrijf over een watervoorzieningsproject van de EU voor ontheemden in Liberia, gaf de Commissie gedurende de hele procedure blijk van een zorgvuldige en constructieve houding en stemde ze er zelfs mee in om extra betalingen te verrichten die haar eigen diensten en de klager hadden aangegeven. Als gevolg hiervan ontving het Italiaanse bedrijf meer dan 100 000 EUR (3490/2005/(ID)PB). In een zaak met betrekking tot een Oostenrijks instituut dat betrokken was bij een contract voor onderzoeks- en ontwikkelingsactiviteiten op het gebied van chemische technologie, stemde de Commissie ermee in om 54 000 EUR te betalen nadat de Ombudsman haar had verzocht om herziening van haar weigering om een uitstaand bedrag te betalen omdat ze de definitieve kostenstaten te laat had ontvangen (3784/2006/FOR). In zaak 2672/2008/VL gebruikte de Ombudsman een vereenvoudigde onderzoeksprocedure en was het bemoedigend dat de Commissie positief reageerde door snel en op voorbeeldige wijze een contentieus e-mailgeschil tussen een academisch onderzoeker en een ambtenaar van de Commissie op te lossen (zie ook paragraaf 2.5).

Andere voorbeelden van optimale praktijken zijn zaak 1162/2007/FOR, waarin de **Raad** ermee instemde om een *ex gratia* betaling van 1 000 EUR te doen als erkenning voor het ongemak en de stress die het geschil bij klager had veroorzaakt. De Raad had klager in eerste instantie een eenjarig contract aangeboden en vervolgens de voorwaarden veranderd toen hij zich realiseerde dat klager in die periode 65 zou worden (zie ook paragraaf 3.3). Tot slot, voor de derde keer op rij, verdient het **Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart** (EASA) applaus voor zijn reactie op een onder zijn aandacht gebrachte klacht. In zaak 893/2006/BU verontschuldigde het EASA zich niet alleen voor een fout die het had gemaakt in een selectieprocedure, maar stemde het agentschap er ook mee in om klager de informatie te verstrekken waar deze om had gevraagd en verplichtte het zichzelf dit in toekomstige procedures ook te doen.

3.5 Thematische analyse van afgesloten onderzoeken

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

In 2008 nam de Ombudsman een nieuw formaat en een nieuwe structuur voor zijn besluiten aan, waardoor de teksten korter, leesbaarder en daardoor toegankelijker zijn geworden, terwijl de essentiële feiten en analyses zijn gehandhaafd.

van klager indien dat een andere taal is. In 2008 nam de Ombudsman een nieuw formaat en een nieuwe structuur voor zijn besluiten aan, waardoor de teksten korter, leesbaarder en daardoor toegankelijker zijn geworden, terwijl de essentiële feiten en analyses zijn gehandhaafd.

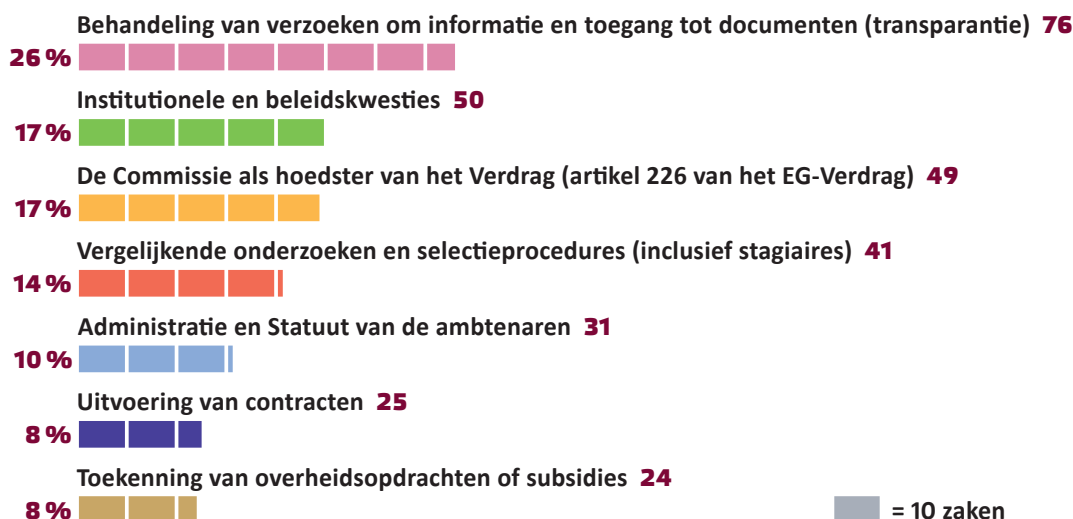
Op de website van de Ombudsman worden samenvattingen van een aantal geselecteerde zaken gepubliceerd in alle 23 officiële talen van de EU. Deze samenvattingen weerspiegelen de veelheid aan onderwerpen en communautaire instellingen en organen waarop de in 2008 in totaal 355 besluiten tot afsluiting van zaken van de Ombudsman betrekking hadden, evenals de verschillende redenen voor het afsluiten van zaken.

In deze paragraaf worden de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen van de in 2008 door de Ombudsman genomen besluiten tot afsluiting van onderzoeken geanalyseerd. Dit gedeelte is ingedeeld volgens een thematische classificatie van de onderzochte onderwerpen en is opgebouwd rond zeven hoofdcategorieën:

- Openheid, toegang tot documenten en persoonlijke gegevens;
- De Europese Commissie als hoedster van het Verdrag;
- Toekenning van overheidsopdrachten en subsidies;
- Uitvoering van contracten;
- Administratie en Statuut van de ambtenaren;
- Vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures; en
- Institutionele, beleids- en overige zaken.

Er zij op gewezen dat er sprake is van aanzienlijke overlapping tussen bovenstaande categorieën. Openheid en toegang tot documenten komen vaak aan de orde in klachten die te maken hebben met werving en selectie, of met de rol van de Commissie als hoedster van het Verdrag. Ook moet worden opgemerkt dat de categorieën niet worden behandeld in de volgorde waarin ze in figuur 3.11 worden opgevoerd¹⁴.

Figuur 3.11: Onderwerp van de onderzoeken



■ Openheid, toegang tot documenten en persoonlijke gegevens

Zoals in de inleiding tot dit jaarverslag al is opgemerkt, treedt de Ombudsman op als bewaker van de transparantie. In deze paragraaf komen de in 2008 door de Ombudsman genomen besluiten aan de orde die betrekking hebben op (i) de toegang tot documenten, (ii) de toegang van het publiek tot informatie, en (iii) de bescherming van persoonlijke gegevens en het recht van de betrokken personen op toegang tot hun gegevens.

Zoals in de inleiding tot dit jaarverslag al is opgemerkt, treedt de Ombudsman op als bewaker van de transparantie.

Toegang van het publiek tot documenten

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

14. Figuur 3.11 geeft informatie over alle in 2008 op basis van het onderwerp *geopende* onderzoeken, terwijl de thematische analyse een overzicht biedt van de belangrijkste bevindingen in een selectie van zaken die in 2008 zijn *gesloten*. De grafiek is in deze paragraaf opgenomen om de lezer een indicatie te geven van het belang van het behandelde onderwerp als het gaat om de totale werklust van de Ombudsman.

recht op toegang tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie neergelegd. Dit recht is onderworpen aan de bepalingen van Verordening (EG) nr. 1049/2001¹⁵. Op 30 april 2008 diende de Commissie een voorstel in¹⁶ tot wijziging en vervanging van Verordening (EG) nr. 1049/2001. In hoofdstuk 4 wordt de deelname van de Ombudsman in het publieke debat over het voorstel van de Commissie behandeld.

Naar aanleiding van initiatiefonderzoeken die de Ombudsman in 1996 en 1999 heeft uitgevoerd, hebben vele andere communautaire instellingen en organen ook regels inzake de toegang tot documenten goedgekeurd.

Indieners van een verzoek hebben op grond van Verordening (EG) nr. 1049/2001 een keuze tussen twee rechtsmiddelen: ze kunnen een volledige of gedeeltelijke weigering op grond van artikel 230 van het EG-Verdrag aanvechten bij de rechtbank of ze kunnen een klacht indienen bij de Ombudsman. In 2008 slot de Ombudsman onderzoeken naar twaalf klachten over de toepassing van Verordening (EG) nr. 1049/2001, waarvan er zes waren gericht tegen de Europese Commissie, twee tegen het Europees Parlement, twee tegen het Europees Bureau voor Fraudebestrijding (OLAF), één tegen Europol en één tegen het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA).

In vijf klachten werd geklaagd over vertragingen. De Commissie bood haar excuses aan voor de late behandeling van twee aanvragen. In zaak **255/2007/PB** legde de Commissie uit dat de desbetreffende dienst veel werk had aan de hervorming van Verordening (EG) nr. 1049/2001 en verzekerde ze de Ombudsman dat de dienst zou worden gereorganiseerd en versterkt met extra personeel. In zaak **2420/2007/BEH** verontschuldigde de Commissie zich voor het niet nemen van een besluit over het confirmatief verzoek van de klager. De klager accepteerde haar uitleg over de reden voor haar weigering om toegang tot het betrokken document te verlenen. De Ombudsman bekritiseerde de Commissie in zaak **3208/2006/GG** wegens het niet opzetten van een alomvattend register van de documenten die ze produceert of ontvangt, zoals wordt bepaald in Verordening (EG) nr. 1049/2001. Gelet op het feit dat dit register al in 2002 had moeten worden opgezet, verzocht de Ombudsman de Commissie snel actie te ondernemen, en het Europees Parlement steunde het verzoek van de Ombudsman door middel van een resolutie. Zaak **1161/2007/TN** betrof aanvragen aan het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA). De Ombudsman oordeelde dat het onderscheid en de categorisering die het EMA maakte om te bepalen of de verzoeken betrekking hadden op toegang tot documenten of op toegang tot informatie, redelijk was. Hoewel hij van mening was dat er een lichte vertraging was opgetreden in de beantwoording van twee verzoeken om informatie, constateerde de Ombudsman in algemene zin geen wanbeheer. In zaak **111/2008/TS**, die werd behandeld in een vereenvoudigde onderzoeksprocedure, bood Europol zijn verontschuldiging aan voor de vertraging bij de behandeling van een aanvraag en werd toegang tot het desbetreffende document verleend.

In zaak **2681/2007/PB** bekritiseerde de Ombudsman de Commissie wegens het ontkennen van het bestaan van een bepaald document tijdens een eerder onderzoek. De Commissie erkende vervolgens het bestaan van het document nadat de klager een kopie had ontvangen uit een andere bron. De Ombudsman wees erop dat, indien de feitelijke bewering van de administratie dat een aangevraagd document niet bestaat voor waar wordt aangenomen, de strikte plicht bestaat om te garanderen dat een dergelijke bewering accuraat is.

De Ombudsman behandelde zes klachten met betrekking tot weigeringen om toegang te verlenen. In zaak **3824/2006/IP** aanvaardde de Commissie het voorstel van de Ombudsman voor een minnelijke schikking, die mede inhield dat ze toegang tot het aangevraagde document zou geven. Ook zaak **1452/2007/PB** werd door de Commissie geschikt door toegang te geven. In zaak **3398/2006/PB** stemde het Europees Bureau voor Fraudebestrijding (OLAF) ermee in om gedeeltelijke toegang tot het document in kwestie te geven.

15. 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.

16. COM (2008)229 def.

Drie zaken betroffen artikel 4, lid 1, onder (b)¹⁷, van Verordening (EG) nr. 1049/2001. Krachtens het op 30 november 2006 ondertekende memorandum van overeenstemming raadpleegde de Ombudsman de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming (ETGB) over deze klachten.

In zaak **152/2007/GG** weigerde OLAF het verzoek van de klager om toegang tot een document over de verlenging van de detachering van een nationale ambtenaar bij OLAF. Op basis van inzage in het document achtte de Ombudsman het mogelijk dat toegang van het publiek tot het gehele document daadwerkelijk en specifiek de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de integriteit van de betrokken individuen zou kunnen ondermijnen. Aangezien de klager duidelijk maakte dat hij ervan afzag om de zaak verder door te zetten, oordeelde de Ombudsman dat er geen gronden waren voor verder onderzoek.

De twee andere zaken betroffen klachten tegen het Europees Parlement naar aanleiding van verzoeken die het Parlement besloot af te handelen in het kader van Verordening (EG) nr. 1049/2001. De besluiten om de twee zaken te sluiten werden op diezelfde dag genomen.

Zaak **3643/2005/WP** betrof een verzoek van een journalist om informatie over de toelagen die werden betaald aan de Maltese leden van het Europees Parlement. Het Parlement wees het verzoek af om redenen van gegevensbescherming. De Europese toezichthouder voor gegevensbescherming (ETGB) gaf het advies dat hoewel leden van het Europees Parlement hun recht op privacy niet mocht worden ontzegd, de belangrijkste overweging moest zijn dat het publiek het recht heeft om te worden geïnformeerd over hun gedrag en met name de besteding van de publieke gelden die hun worden toevertrouwd. De Ombudsman deed een ontwerpaanbeveling die inhield dat de verzochte informatie openbaar moest worden gemaakt. Het Parlement aanvaardde slechts een deel van de ontwerpaanbeveling en verwierp de rest, waarbij het zich baseerde op een juridische interpretatie van de relatie tussen Verordening (EG) nr. 1049/2001 en Verordening (EG) nr. 45/2001¹⁸, die de Ombudsman inconsistent achtte met het arrest van het Gerecht van eerste aanleg in de zaak *Bavarian Lager*¹⁹.

In zaak **655/2006/ID** weigerde het Parlement de klager toegang te geven tot een lijst van leden die aan de aanvullende pensioenregeling voor leden van het Parlement deelnamen. De Ombudsman kwam tot een voorlopige bevinding van wanbeheer en stelde een minnelijke schikking voor, die het Parlement afwees. Aangezien het Parlement in een plenaire vergadering een concreet voorstel van zijn Commissie begrotingscontrole om de lijst met namen te publiceren verwierp, sloot de Ombudsman de zaak op grond van het feit dat het Parlement, door aldus te handelen, de kwestie tot een zaak van politieke verantwoordelijkheid had gemaakt, waarvoor het naar behoren verantwoording dient af te leggen aan het electoraat en niet aan de Ombudsman.

Toegang van het publiek tot informatie

De Ombudsman voerde negen onderzoeken uit naar klachten waarin het niet verstrekken van informatie werd aangevoerd²⁰. In twee gevallen oordeelde de Ombudsman dat het Parlement de gevraagde informatie wel degelijk had verstrekt. De andere zeven zaken werden gesloten omdat de betrokken instellingen en organen als gevolg van het onderzoek van de Ombudsman de informatie alsnog verstrekten. Vier zaken hadden betrekking op de Commissie, één op OLAF en twee op het Hof van Justitie. Vier zaken werden afgehandeld door middel van een vereenvoudigde onderzoeksprocedure.

17. „De instellingen weigeren de toegang tot een document wanneer de openbaarmaking ervan zou leiden tot ondermijning van de bescherming van: (...) (b) de persoonlijke levenssfeer en de integriteit van het individu, in het bijzonder gelet op de Gemeenschapswetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens.”

18. 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.

19. Zaak T-194/04 *Bavarian Lager* / *Commissie* [2007] Jurispr. II-4523.

20. Een groot aantal zaken waarin verzuim om toereikende informatie te verschaffen werd aangevoerd, werd geschikt door rechtstreeks telefonisch contact op te nemen met de instelling in kwestie (zie paragraaf 2.5).

Gegevensbescherming

Naast de hierboven genoemde zaken met betrekking tot de toepassing van artikel 4, lid 1, onder (b), van Verordening (EG) nr. 1049/2001, nam de Ombudsman drie besluiten over klachten betreffende gegevensbescherming.

In zaak **1129/2007/MF** vroeg de klaagster de Commissie om details over het salaris van haar voormalige echtgenoot (een ambtenaar van de Commissie) voor gebruik in een echtscheidingsprocedure. De Commissie weigerde de informatie te verstrekken, waarbij ze redenen van gegevensbescherming aanvoerde, maar maakte duidelijk dat ze een verzoek om de informatie dat afkomstig zou zijn van een bevoegde gerechtelijke autoriteit wel zou inwilligen. De Ombudsman achtte het standpunt van de Commissie redelijk.

In overeenstemming met de expliciete bepaling van artikel 2, lid 7, van zijn Statuut sloot de Ombudsman zaak **2585/2006/BU**, waarin de klager beweerde dat het Comité van de Regio's op onwettige wijze persoonlijke gegevens over zijn privéfinanciën verwerkte toen hij een gerechtelijke procedure tegen het Comité was gestart. Het onderzoek leidde er hoe dan ook toe dat de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming opheldering kon verschaffen over belangrijke kwesties met betrekking tot het recht op toegang van personen tot hun eigen persoonlijke dossier en hun recht om niet-accurate of incomplete gegevens te wijzigen.

➡➡➡ In zaak **754/2007/BU** beweerde de klager dat OLAF hem het definitieve rapport moest doen toekomen over een onderzoek dat OLAF had geopend op basis van door hem verstrekte informatie. OLAF verstrekke een kopie van het definitieve rapport, waaruit het informatie had verwijderd die tegen openbaarmaking werd beschermd krachtens Verordening (EG) nr. 1049/2001, waaronder persoonlijke gegevens van klager. OLAF verstrekke ook een tweede kopie, die uitsluitend was bedoeld voor klager en waaruit zijn persoonlijke gegevens niet waren verwijderd. De Ombudsman oordeelde dat OLAF correct had gehandeld, sloot de zaak en nam de zaak op in zijn lijst van voorbeeldzaken over het jaar 2008. ⬅⬅⬅

■ 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 optreden²¹. Artikel 226

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.

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 heeft daarbij de mogelijkheid om onderzoeken in te leiden, hetzij op eigen initiatief, hetzij naar aanleiding van klachten, hetzij in reactie op

verzoeken van het Europees Parlement om verzoekschriften te behandelen die het Parlement in het kader van artikel 194 van het EG-Verdrag heeft ontvangen. Met betrekking tot specifieke zaken als illegale staatssteun gelden andere procedures.

De Ombudsman ontvangt en behandelt klachten tegen de Commissie in haar rol als hoedster van het Verdrag. Wanneer de Ombudsman naar aanleiding van een dergelijke klacht een onderzoek opent, zorgt hij er altijd voor dat hij de 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. Het onderzoek van de Ombudsman is alleen gericht op het beoordelen van het optreden van de Commissie bij het analyseren en behandelen van de klacht over een inbreuk die aan haar is voorgelegd. De Ombudsman kan uitspraken doen over zowel de procedurele als de inhoudelijke aspecten van het optreden van de Commissie. Het onderzoek en de conclusies van de

²¹. 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”.

Ombudsman respecteren echter volledig de discretionaire bevoegdheden van de Commissie – die haar zijn toegekend door de Verdragen en de jurisprudentie van de gerechtelijke instanties van de Gemeenschap – wanneer zij besluit over het inleiden van een inbreukprocedure tegen de betrokken lidstaat en het voor het Hof van Justitie brengen van een zaak.

Waar het gaat om de procedurele verplichtingen van de Commissie ten opzichte van klagers, is het belangrijkste referentiepunt van de Ombudsman een mededeling²² die de Commissie in 2002 heeft uitgebracht naar aanleiding van kritiek van de Ombudsman. In de mededeling wordt een aantal procedurele verplichtingen neergelegd met betrekking tot de registratie van klachten die bij de Commissie worden ingediend, alsmede de uitzonderingen op deze verplichtingen en deadlines voor de afhandeling van klachten en het informeren van de klager. Deze mededeling was een reactie op eerdere onderzoeken van de Ombudsman en de kritiek die hij in verband met deze kwesties op de Commissie had geuit. De Ombudsman beschouwt deze mededeling als een zeer belangrijke stap vooruit bij het vergroten van het vertrouwen van burgers in de Commissie als hoedster van het Verdrag. In 2008 bracht het onderzoek van de Ombudsman naar de wijze waarop de Commissie haar eigen regels toepaste een aantal tekortkomingen in de toepassing van de mededeling aan het licht. Hieronder wordt een illustratieve steekproef van deze tekortkomingen gepresenteerd en geanalyseerd.

Zoals is vastgesteld in de follow-up van een kritische opmerking die werd gemaakt in het kader van het besluit in zaak **880/2005/TN**, bestaan er drie verschillende taalversies van punt 8 van de mededeling. Terwijl in de Engelse en Zweedse versies wordt bepaald dat de instelling de klager op de hoogte stelt wanneer ze niet binnen een jaar een besluit over de inhoud van de klacht heeft kunnen nemen²³, wordt er in de andere taalversies bij vermeld dat deze verplichting alleen bestaat „indien [de klager] daarom verzoekt”. De Commissie is van mening dat de correcte taalversies de versies zijn waarin een specifiek verzoek van de klager wordt vereist. De Ombudsman is echter van mening dat dit, gezien de tweede zin van dit punt, niet de bedoeling van de Commissie was toen ze de mededeling aannam. Hetzelfde probleem kwam aan de oppervlakte in het onderzoek naar zaak **3737/2006/(BM)JMA**, die betrekking had op Spaanse wetgeving over een verhoging van de belasting op kapitaal. Het duurde twee jaar voordat de Commissie de Spaanse autoriteiten een met redenen omkleed advies deed toekomen en de Commissie liet na de klager een jaar na de registratie van de klacht te informeren. De Ombudsman maakte een kritische opmerking en een aanvullende opmerking, waarin hij de Commissie voorstelde de volgende aanpak te overwegen: de Commissie zou burgers kunnen informeren over de normen voor goed bestuur waar haar diensten zich aan moeten houden in inbreukprocedures. Het kan hierbij gaan om schattingen van de tijd die nodig is om klachten te onderzoeken nadat er een schriftelijke aanmaning is uitgegaan, of om de informatie die aan klagers moet worden verstrekt nadat een dergelijke aanmaning is verstuurd.

Het verstrekken van inadequate informatie is een terugkerend probleem in de onderzoeken van de Ombudsman naar de wijze waarop de Commissie omgaat met door burgers ingediende artikel 226-klachten. In zaak **885/2007/JMA** bekritiseerde de Ombudsman de Commissie omdat ze niet had geantwoord op de brief van de klager nadat ze hem in kennis had gesteld van haar voornemen om het onderzoek naar zijn klacht te sluiten. De Commissie had ook verzuimd hem mee te delen dat de zaak officieel was gesloten. Hetzelfde soort verzuim om de klager op de hoogte te stellen werd ontdekt in zaak **2697/2006/(ID)MF**, maar de Ombudsman sloot het onderzoek zonder een kritische opmerking te maken omdat de Commissie zich voor haar fout had verontschuldigd.

22. Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Europese Ombudsman betreffende betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het Gemeenschapsrecht, PB 2002 C244, blz 5.

23. „In het algemeen streven de diensten van de Commissie er bij het onderzoek van een geregistreerde klacht naar dat uiterlijk binnen een termijn van een jaar ... wordt besloten een aanmaning te verzenden of de klacht te seponeren ... Indien deze termijn wordt overschreden, stelt de voor het inbreukdossier bevoegde dienst van de Commissie de klager hiervan op de hoogte, indien deze daarom verzoekt.”

Nog steeds in verband met de in de mededeling neergelegde procedurele verplichtingen, maakte de Ombudsman in zaak **1512/2007/JMA** een aanvullende opmerking waarin hij, hoewel bevestigend dat de behandeling van de klacht door de Commissie geen wanbeheer vormde, de instelling verzocht om te proberen uitvoering te geven aan de vijfde zin van punt 4 van haar mededeling, door klagers in gevallen van vermeende inbreuken op de communautaire wetgeving door de lidstaten op andere beroepsmogelijkheden te wijzen.

Een ander steeds terugkerend probleem in de onderzoeken van de Ombudsman op dit gebied betreft de registratie van klachten. In de mededeling van de Commissie wordt voorzien in een verplichting voor de Commissie om de klachten die ze ontvangt te registreren in het centrale klachtenregister (eerste zin van punt 3 van de mededeling). De uitzonderingen op deze verplichting worden in de volgende paragraaf opgesomd: „Bij twijfel over de aard van een brief raadt pleegt het secretariaat-generaal van de Commissie de betrokken dienst(en) binnen vijftien kalenderdagen na ontvangst. Wanneer binnen vijftien werkdagen geen antwoord van deze dienst(en) wordt ontvangen, wordt de brief in het centrale klachtenregister opgenomen.” Deze duidelijke verplichting heeft aanleiding gegeven tot diverse problemen. Zo ontdekte de Ombudsman dat brieven van burgers niet als klachten werden geregistreerd, ook al waren ze duidelijk als zodanig bedoeld. Bovendien beriep de Commissie zich niet op specifieke gronden om dat niet te doen. Dit was het geval in onderzoek **2152/2006/OV**, waarin de Commissie een voorstel voor een minnelijke schikking aanvaardde die inhield dat ze de klacht zou registreren. In zaak **2914/2006/WP**, die betrekking had op de mededingingswetgeving, weigerde de Commissie toe te geven dat ze verkeerd had gehandeld. Hoewel ze zich beriep op een bepaalde uitzondering op de verplichting om klachten te registreren, hield ze vast aan haar opvatting dat ze niet verplicht was om dat te doen. Ook was de Commissie van mening dat ze niet verplicht was de klager op de hoogte te stellen van de redenen om de klacht niet te registreren. Hetzelfde soort probleem met betrekking tot het verzuim om een klacht te registreren en het niet informeren van de klager over de redenen hiervoor deed zich voor in zaak **431/2008/ELB**. In dit specifieke geval werden de inhoudelijke aspecten van de klacht door het Europees Parlement behandeld als een verzoekschrift en opende de Ombudsman geen onderzoek. Hij sloot de zaak met een aanvullende opmerking, waarbij hij de Commissie echter herinnerde aan haar verplichtingen zoals neergelegd in de mededeling.

De Ombudsman kan ook de inhoudelijke aspecten van de analyses en de conclusies van de Commissie tegen het licht houden wanneer hij klachten inzake inbreuken onderzoekt. Het onderzoek van de Ombudsman heeft als doel om na te gaan of de conclusies van de Commissie redelijk en goed onderbouwd zijn en of ze goed zijn uitgelegd aan de klager. Als de Ombudsman het fundamenteel oneens is met de beoordeling van de Commissie, zal hij dat zeggen maar daarbij onderstrepen dat de hoogste instantie die de communautaire wetgeving interpreteert het Hof van Justitie is. Verschillen van mening van deze aard zijn echter uitzonderlijk. In de meeste hierboven genoemde gevallen oordeelde de Ombudsman dat het standpunt van de Commissie over de inhoudelijke aspecten van de zaak correct was.

In zaak **841/2008/BEH** betwistte de klager, een producent van alcoholhoudende mixdranken, het besluit van de Commissie tot sluiting van een zaak die betrekking had op een vermeende inbreuk op het beginsel van vrij verkeer van goederen. De Ombudsman achtte het standpunt van de Commissie redelijk, waarbij hij ten volle rekening hield met het feit dat de lidstaten een zekere discretionaire bevoegdheid hebben met betrekking tot de in artikel 30 van het EG-Verdrag genoemde uitzonderingen. Zaak **1551/2007/JMA** had eveneens betrekking op deze Verdragsbepaling, en meer specifiek op het onderzoek door de Commissie naar een besluit van de Franse autoriteiten om de invoer van eieren uit Spanje te verbieden na een geval van salmonellabesmetting. De Ombudsman concludeerde dat de Commissie alle in voornoemde mededeling neergelegde procedurele vereisten had gerespecteerd en achtte het standpunt van de Commissie dat het aan de lidstaten was om te besluiten over het passende niveau van bescherming van de volksgezondheid, rekening houdend met de mogelijke negatieve effecten van een product en de beschikbare wetenschappelijke informatie, redelijk.

Zaak **885/2007/JMA** betrof een project op de Canarische Eilanden dat mogelijk negatieve milieueffecten zou hebben voor twee gebieden die waren aangemerkt als „gebieden van communautair belang”. De klager beweerde dat de Commissie bepaalde informatie met betrekking tot alternatieve gebieden niet in aanmerking had genomen. De Ombudsman oordeelde dat de Commissie de zorgen van klager tot in detail had geanalyseerd en uitleg had gegeven over de redenen die haar tot de conclusie hadden gebracht dat het project, afhankelijk van bepaalde voorwaarden, doorgang kon hebben. Hij bekritiseerde de Commissie echter wegens het feit dat ze had verzuimd om de laatste brief van klager te beantwoorden, om in te gaan op de specifieke argumenten die in die brief werden aangevoerd, en om klager op de hoogte te stellen van de officiële sluiting van de zaak.

Zaak **789/2005/(GK)ID** had betrekking op een vermeende inbreuk door de Griekse autoriteiten van de communautaire richtlijn inzake milieueffectbeoordelingen in verband met de aanleg van een tramspoor in Athene. De Ombudsman stelde voor dat de Commissie de argumenten van de klager over de adequaatheid en de juistheid van de milieueffectbeoordeling opnieuw tegen het licht zou houden. Ook stelde hij voor dat de Commissie opnieuw zou bekijken of er adequate publiciteit was gegeven aan de desbetreffende publieke raadpleging. De Commissie weigerde de aanbevelingen van de Ombudsman op te volgen en de Ombudsman sloot de zaak met twee kritische opmerkingen.

In zaak **2152/2006/OV** klaagde een Nederlandse gepensioneerd die in Frankrijk verbleef zich er bij de Commissie over dat Nederland inbreuk maakte op de communautaire regels inzake socialezekerheidsuitkeringen. Zoals al eerder in deze paragraaf is opgemerkt, verzuimde de Commissie de klacht te registreren en antwoord te geven op de essentiële punten van de klacht. Dat deed ze wel nadat de Ombudsman had geïntervenieerd. De Commissie hield echter vast aan haar opvatting over de inhoudelijke aspecten van de zaak. In het besluit tot sluiting van de zaak verklaarde de Ombudsman dat hij erop vertrouwde dat de Commissie bij het onderzoeken van de zaak de meest recente argumenten van klager naar behoren in aanmerking zou nemen en wees hij erop dat deze een nieuwe klacht kon indienen als hij niet tevreden was met het definitieve besluit van de Commissie.

In zaak **3249/2006/(PB)WP** diende een Duitse staatsburger een klacht in bij de Ombudsman nadat de Commissie had geweigerd actie te ondernemen tegen Duitsland vanwege het schenden van zijn recht op vrij verkeer. Dit volgde op een geschil over een belastingaanslag. De Ombudsman herinnerde eraan dat inbreukprocedures als belangrijkste doel hebben dat lidstaten in de toekomst de communautaire wetgeving naleven en dat deze procedures niet zijn ontworpen om klagers genoegdoening te verschaffen voor gebeurtenissen in het verleden. Hij oordeelde dat verder onderzoek niet gerechtvaardigd was.

Zaak **1962/2005/IP** had betrekking op de aanleg van een ringweg die bestond uit drie afzonderlijke segmenten. De klager voerde aan dat de in de communautaire wetgeving neergelegde milieuregels niet waren gevolgd voordat de aanleg was begonnen. De Commissie sloot de inbreukprocedure met de opmerking dat de communautaire wetgeving niet was geschonden. De Ombudsman was van oordeel dat de uitleg van de Commissie met betrekking tot de redenen voor het sluiten van de zaak afdoende en samenhangend was. Hij maakte een kritische opmerking.

■ Toekenning van overheidsopdrachten en subsidies

De Ombudsman behandelt klachten over de toekenning, of de niet-toekenning, van overheidsopdrachten en subsidies. Hij huldigt echter de opvatting dat de instellingen, en in het bijzonder de

De Ombudsman behandelt klachten over de toekenning, of de niet-toekenning, van overheidsopdrachten en subsidies.

evaluatiecommissies en de autoriteiten die de opdrachten toekennen, een brede discretionaire bevoegdheid hebben met betrekking tot de factoren die ze in aanmerking nemen bij het nemen van een besluit over de gunning van een contract in het kader van een aanbesteding. De Ombudsman is van mening dat zijn onderzoek zich er in dergelijke zaken toe beperkt na te gaan

of de regels voor de procedure zijn nageleefd, of de feiten correct zijn en of er geen duidelijke beoordelingsfout is gemaakt of misbruik van bevoegdheden heeft plaatsgevonden. Bovendien kan hij onderzoeken of de instellingen aan hun plicht hebben voldaan om hun besluit met redenen te omkleeden en of deze redenen coherent en redelijk zijn.

In verschillende zaken waarin klagers aanvoerden dat er een inbreuk op de aanbestedingsregels had plaatsgevonden en ze de besluiten van de toekennende autoriteiten betwistten, sloot de Ombudsman zijn onderzoeken af met de bevinding dat er geen sprake was van wanbeheer²⁴. In één zaak maakte hij echter wel een aanvullende opmerking om de kwaliteit van toekomstige procedures te verbeteren²⁵, en in een andere zaak maakte hij een kritische opmerking omdat de betrokken instelling had verzuimd de klager te informeren over de mogelijkheden om beroep aan te tekenen tegen het genomen besluit²⁶.

Zaak **546/2007/JMA** betrof de uitsluiting van een bedrijf van verscheidene aanbestedingen voor de uitvoering van een bepaald project. De klager had eerder een haalbaarheidsstudie voor datzelfde project gedaan en de instelling vond dat er mogelijk sprake van een belangenconflict was. De Ombudsman oordeelde dat de redenen waarmee de instelling haar besluit had omkleed redelijk waren en stelde geen wanbeheer vast.

In zaak **3113/2007/ELB** was een inschrijver uitgesloten omdat de instelling van mening was dat hij niet over de noodzakelijke economische en financiële capaciteit beschikte om het contract te kunnen uitvoeren. De Ombudsman herinnerde eraan dat het aan de administratie die de aanbesteding organiseert is om te beoordelen of inschrijvers aan de relevante voorwaarden voldoen en dat hij zijn eigen beoordeling niet in de plaats mag stellen van die van de desbetreffende administratie. Hij oordeelde dat de instelling haar standpunt over de zaak op redelijke wijze had uitgelegd.

In zaak **3346/2005/MHZ**, die betrekking had op een aanbesteding voor de levering van een IT-systeem, beweerde de klager dat de Commissie had verzuimd adequate redenen te geven voor haar afwijzing van zijn aanbieding, de gunningscriteria niet correct had toegepast en de aanbesteding om ongeldige redenen had geannuleerd. De Ombudsman bevestigde dat de aanbestedingsprocedure niet naar behoren was uitgevoerd. Hij bekritiseerde de Commissie wegens het afwijzen van zijn voorstel voor een minnelijke schikking, waarbij hij benadrukte dat zijn mogelijkheden om tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen afhankelijk zijn van de bereidheid van de instelling om voor een burgervriendelijke benadering te kiezen.

Zaak **2283/2004/GG** betrof een Duitse NGO die vluchtelingen en oorlogsslachtoffers steunt. De NGO had bij de Commissie een aanvraag ingediend voor medefinanciering van verschillende projecten. De Ombudsman oordeelde onder meer dat de Commissie had verzuimd om de aanvragen van klaagster eerlijk en objectief te behandelen en ongefundeerde beschuldigingen van fraude tegen klaagster had geuit. De Commissie verontschuldigde zich voor het feit dat ze de redenen voor haar besluiten pas na bijna drie jaar had gespecificeerd en betreurde het dat ze had overgereageerd waar het de aantijging van fraude betrof. Ook verklaarde de Commissie dat ze haar subsidiabiliteitscontroles aanmerkelijk had verbeterd en bood ze haar verontschuldiging aan voor enkele van haar acties. Ze verzuimde echter in te gaan op de meest ernstige gevallen van wanbeheer die door de Ombudsman waren vastgesteld. De Ombudsman bekritiseerde de Commissie verder door te benadrukken dat haar reactie naar alle waarschijnlijkheid weinig vertrouwen zou inboezemen bij zowel burgers als bezorgde belanghebbenden.

24. De zaken 118/2006/PB, 1667/2007/(BM)JMA, 494/2006/TN, 3006/2004/BB en 3114/2004/IP.

25. Zaak 3148/2007/BEH.

26. Zaak 2989/2006/OV.

■ Uitvoering van contracten

De Ombudsman is van oordeel dat er sprake is van wanbeheer wanneer een overheidsinstantie niet handelt in overeenstemming met een regel of een beginsel waaraan zij gehouden is. Er kan

De Ombudsman is van oordeel dat er sprake is van wanbeheer wanneer een overheidsinstantie niet handelt in overeenstemming met een regel of een beginsel waaraan zij gehouden is. Er kan derhalve ook wanbeheer worden vastgesteld bij de naleving van verplichtingen die voortvloeien uit door communautaire instellingen of organen gesloten contracten.

derhalve ook wanbeheer worden vastgesteld bij de naleving van verplichtingen die voortvloeien uit door communautaire instellingen of organen gesloten contracten.

De reikwijdte van het onderzoek dat de Ombudsman in dergelijke gevallen kan instellen is echter noodzakelijkerwijs beperkt. De Ombudsman huldigt de opvatting dat hij in het geval van een geschil niet moet proberen te bepalen of er sprake is van contractbreuk door een van de partijen. Deze vraag kan

ook effectief worden behandeld door een bevoegde rechtbank, die naar de argumenten van beide partijen ten aanzien van de relevante nationale wetgeving kan luisteren en conflicterende bewijzen voor betwiste feitelijkeheden kan evalueren.

Bij contractuele geschillen acht de Ombudsman het gerechtvaardigd om zijn onderzoek te beperken tot de vraag of de instelling of het orgaan van de EU een coherent en redelijk verslag bij hem heeft ingediend over de rechtsgrond waarop de acties zijn gebaseerd en de reden waarom de instelling of het orgaan van mening is dat haar/zijn standpunt terecht is. Indien dat het geval is, zal de Ombudsman concluderen dat zijn onderzoek geen geval van wanbeheer aan het licht heeft gebracht. Deze conclusie zal niet van invloed zijn op het recht van de partijen om hun contractuele geschil ter beoordeling aan een bevoegde rechtbank voor te leggen. Als de partijen dat doen, zal de Ombudsman zijn onderzoek onmiddellijk sluiten en geen verdere beoordeling maken, gelet op artikel 2, lid 7, van zijn Statuut²⁷.

Op basis van een dergelijke controle heeft de Ombudsman diverse onderzoeken gesloten met de bevinding dat er geen sprake was van wanbeheer, of was hij van oordeel dat verder onderzoek niet was gerechtvaardigd. Onder deze zaken bevonden zich geschillen over werkdagen die werden erkend en aanvaard als basis voor de betaling van salaris²⁸, over subsidiabele kosten en/of terug te vorderen of nog te betalen bedragen na audits²⁹, over weigeringen om rente te betalen op betalingsachterstanden³⁰, of over buitensporige vertragingen bij de voorfinanciering van een bepaalde subsidie³¹.

Met betrekking tot de vertragingen bij de betalingen werden verscheidene onderzoeken gesloten als opgelost door de instelling omdat de betrokken instelling (de Commissie) de klagers kon betalen en genoegdoening kon geven nadat de Ombudsman zijn onderzoeken had geopend³². Opgemerkt zij dat de Ombudsman in 2008 een initiatiefonderzoek (OI/5/2007/GG) naar een late betaling door de Commissie sloot, waarbij hij concludeerde dat er op dit gebied nog vooruitgang diende te worden geboekt.

Een ander probleem waar de Ombudsman bij contractuele zaken mee te maken kreeg, had betrekking op de specifieke contracten die de Commissie sluit voor de uitvoering van door de EU

In 2008 hebben de instellingen, en met name de Commissie, wezenlijke inspanningen verricht om minnelijke schikkingen te aanvaarden die de Ombudsman in contractuele geschillen had voorgesteld.

gefinancierde acties of programma's. De Commissie gaat een contractuele relatie aan met een bepaald bedrijf of consortium, dat vervolgens het project in kwestie uitvoert door gebruik te maken van onderaannemers, deskundigen of de eigen werknemers. Sommige van deze contracten en de respectieve kader-

programma's geven de Commissie bepaalde rechten ten aanzien van de deskundigen of de werknemers van de contractant. Deze specifieke contractuele omgeving kan aanleiding vormen voor

27. Zaak 2392/2005/OV.

28. Zaak 1331/2007/JMA.

29. De zaken 3394/2005/(TN)DK, 3736/2006/JF, 1367/2007/ELB, 2689/2005/BB en 1785/2005/OV.

30. Zaak 1644/2007/FOR.

31. De zaken 3794/2006/FOR en 1564/2006/VIK.

32. De zaken 338/2008/BEH, 1945/2007/WP, 2272/2008/JMA en 2273/2007/MF.

geschillen tussen de contractanten van de Commissie en hun personeel of deskundigen; de Ombudsman is in dit verband van mening dat de Commissie een zekere mate van verantwoordelijkheid heeft³³. Zaak **193/2007/JMA** had betrekking op het ontslag van een projectleider nadat de Commissie haar ontevredenheid had uitgesproken over het werk dat hij had geleverd. Hoewel de Ombudsman geen wanbeheer vaststelde, vroeg hij aandacht voor het feit dat het standpunt van de instelling schriftelijk kenbaar moet worden gemaakt, zodat de desbetreffende persoon zijn visie op de kwestie kan geven aan zijn werkgever, de contractant van de Commissie. De Ombudsman maakte dezelfde opmerking in zaak **1084/2006/MHZ** met betrekking tot de relaties tussen de contractant en zijn onderaannemer.

In 2008 hebben de instellingen, en met name de Commissie, wezenlijke inspanningen verricht om minnelijke schikkingen te aanvaarden die de Ombudsman in contractuele geschillen had voorgesteld.

→→→ In zaak **3490/2005/(ID)PB**, een van de voorbeeldzaken van dit jaar, beschouwde de Ombudsman de reactie van de Commissie als exemplarisch. De Commissie had gedurende de gehele procedure zorgvuldig en constructief gehandeld en had zelfs nog een aantal door haar te verrichten extra betalingen geaccepteerd die haar eigen diensten en de klager hadden aangegeven. De schikking hield in dat de balans van de projectrekening werd gesloten met betalingen aan klager van 48 486,79 EUR en 101 938,40 USD. Zaak **3784/2006/FOR**, een andere voorbeeldzaak van het jaar 2008, had betrekking op een Oostenrijks instituut dat beweerde dat de Commissie een uitstaand bedrag van 97 000 EUR voor een onderzoeks- en ontwikkelingscontract op het gebied van chemische technologie niet had betaald. Ter rechtvaardiging van haar weigering om te betalen verklaarde de Commissie dat ze de definitieve kostenstaten niet op tijd had ontvangen. De Ombudsman oordeelde dat haar reactie buitenproportioneel was en vroeg de Commissie haar standpunt te heroverwegen. De Commissie stemde ermee in om 54 000 EUR te betalen. Het instituut ging akkoord met het voorstel en bedankte de Ombudsman voor zijn tussenkomst. ←←←

De Commissie schikte ook zaak **2273/2007/MF**, door ermee in te stemmen om de klager, wiens contract ze had beëindigd nadat ze een onregelmatigheid in de aanbestedingsprocedure had geconstateerd, compensatie te betalen. Aangezien de reden om het contract te beëindigen niet toerekenbaar was aan de klager, erkende de Commissie dat het bedrijf recht had op compensatie. De klager deelde vervolgens de Ombudsman mee dat er een nieuwe aanbestedingsprocedure was geopend en dat het bedrijf op de lijst van inschrijvers stond die door de voorselectie waren gekomen.

■ Administratie en Statuut van de ambtenaren

Elk jaar ontvangt de Ombudsman een aantal klachten over de administratieve werkzaamheden van de instellingen (31 onderzoeken of 10 % van het totale aantal in 2008 geopende onderzoeken).

Elk jaar ontvangt de Ombudsman een aantal klachten over de administratieve werkzaamheden van de instellingen.

Deze werkzaamheden hebben betrekking op de toepassing van het Statuut van de ambtenaren en andere relevante teksten.

Deze zaken zijn zeer uiteenlopend van aard en hebben betrekking op bijna alle instellingen en organen.

In 2008 sloot de Ombudsman vier zaken die betrekkingen hadden op ambtenaren of familieleden van ambtenaren die zich bij hem beklagden over wat zij beschouwden als oneerlijke opdrachten voor de inning van gelden die door de instellingen onterecht aan hen waren betaald. De aanpak van de Ombudsman in dergelijke zaken is gebaseerd op de jurisprudentie van de gerechtelijke instanties van de Gemeenschap³⁴ en op overwegingen van eerlijkheid en redelijkheid met betrekking tot deze inningsopdrachten. Het feit dat onverschuldigde betalingen worden gedaan aan ambtenaren of derde personen die minder bekend zijn met de communautaire regel-

33. Voorbeelden hiervan, naast de hier beschreven zaken, zijn te vinden in de zaken 579/2007/(TN)TS, 2306/2007/(OV)BEH, 3375/2006/JF en 3090/2005/(GK)MHZ.

34. Zaak T-205/01 *Ronsse / Commissie* [2002] JurAmbt. blz. SC II-1065.

geving speelt in dit verband uiteraard een rol. De Ombudsman waardeert en onderstreept het feit dat de betrokken instellingen zich doorgaans hebben ingespannen om positief te reageren op zijn voorstellen voor minnelijke schikkingen of zijn ontwerpaanbevelingen. In zaak **902/2007/(MHZ)RT** nam het Parlement de ontwerpaanbeveling over om de inningsopdracht gedeeltelijk te verminderen. In een andere zaak, **3464/2004/(TN)TS**, stelde de Ombudsman geen wanbeheer vast met betrekking tot een inningsopdracht van het Parlement tegen een gepensioneerde ambtenaar, maar bekritiseerde hij de instelling wegens de wijze waarop ze deze had uitgevoerd, dat wil zeggen zonder klager in kennis te stellen van haar besluit of de redenen daarvoor. Nadat de Ombudsman had besloten verder onderzoek te doen in zaak **3778/2005/ELB** inzake een vertraging van acht jaar bij het afgeven van een inningsopdracht, annuleerde de Commissie de opdracht, waarbij ze tevens erkende dat de kosten van het innen van de gelden waarschijnlijk hoger zouden uitvallen dan de schuld zelf. In een andere zaak, **2879/2008/BU**, stemde de Commissie ermee in, nadat de Ombudsman een vereenvoudigde procedure had geopend, om een inningsopdracht van minder dan 200 EUR in verband met verschuldigde rente te annuleren.

De Ombudsman sloot in 2008 negen zaken die betrekking hadden op het domein van de externe betrekkingen (directoraat-generaal Buitenlandse betrekkingen) van de werkzaamheden van de Commissie. Drie van deze zaken hielden verband met de diverse problemen in het kader van het programma „Junior deskundigen” voor de delegaties van de Commissie. De problemen hadden onder andere betrekking op selecties³⁵, werving en arbeidsomstandigheden³⁶ en aanpassingen van onderhoudsuitkeringen³⁷. De Ombudsman sloot ook een aantal zaken die betrekking hadden op besluiten inzake de indeling van plaatselijke functionarissen³⁸, het ontslag van consultants die voor een door de EU gefinancierd project werkten³⁹, weigeringen om speciale regelingen te treffen met betrekking tot de deelname van plaatselijke functionarissen in door het Epso georganiseerde vergelijkende onderzoeken⁴⁰ en wervingsprocedures voor IT-managers in de delegaties van de Commissie⁴¹. De resultaten van deze onderzoeken vertonen aanzienlijke verschillen, maar uit het relatief hoge aantal door de Ombudsman ontvangen klachten valt af te leiden dat er ruimte voor verbetering bestaat op het terrein van het personeelsbeheer in dit sterk gedecentraliseerde domein van de werkzaamheden van de Commissie.

Het doet de Ombudsman genoeg om vast te stellen dat op het gebied van personeelsklachten een aanmerkelijk aantal zaken met een positief resultaat werd afgesloten vanwege de proactieve

Het doet de Ombudsman genoeg om vast te stellen dat op het gebied van personeelsklachten een aanmerkelijk aantal zaken met een positief resultaat werd afgesloten vanwege de proactieve houding van de administratie.

houding van de administratie. In zaak **1918/2007/ELB**, met betrekking tot een klacht over vertragingen bij de tenuitvoerlegging van een reeks gerechtelijke uitspraken die verband hielden met de loopbaan van de klager, schikte de Commissie de zaak naar tevredenheid van de klager. In zaak **693/2006/(BM)FOR**,

die betrekking had op een geschil over het schikkingsbedrag dat moest worden betaald aan een agent die werkzaam was op het gebied van humanitaire voedselhulp en ontwikkelingshulp aan derde landen, werd een door de Ombudsman voorgestelde minnelijke schikking geaccepteerd. Ook slaagde de Ombudsman erin zaak **2331/2007/RT**, over de betaling van begrafeniskosten, te sluiten als opgelost door de instelling. Een positief resultaat werd ook bereikt in zaak **2465/2004/(TN)DK**, ook al werd dat behaald nadat de Commissie aanvankelijk een voorstel voor een minnelijke schikking had afgewezen, die inhield dat ze een ambtenaar die zijn indeling betwistte toegang moest geven tot het formulier dat het indelingscomité had gebruikt om een besluit te nemen. In zaak **3579/2006/TS** met betrekking tot verzuim om de kosten van in de loop van een wervingsprocedure uitgevoerd medisch onderzoek te vergoeden, stemde de Commissie er tijdens het

35. Zaak 3738/2006/(SAB)TS.

36. Zaak 1054/2007/MHZ.

37. Zaak 554/2006/(BM)FOR.

38. De zaken 1104/2005/ELB en 2851/2005/PB.

39. Zaak 1411/2006/JMA.

40. Zaak 2507/2007/VIK.

41. Zaak 887/2007/(BM)JMA.

onderzoek van de Ombudsman mee in om deze kosten alsnog te vergoeden. De Ombudsman maakte een aanvullende opmerking over de algehele behandeling van het verzoek van de klager.

In zaak **2782/2006/(MHZ)RT** sloot de Ombudsman de zaak met twee kritische opmerkingen, ook al had de Commissie de uitkering uit hoofde van de schadeverzekering waar de klager recht op had betaald, vanwege de vertraging waarmee dit was gebeurd en vanwege het naar het oordeel van de Ombudsman weinig hoffelijke optreden van de Commissie jegens klager. Twee andere onderzoeken werden gesloten zonder bevinding van wanbeheer door de Commissie. Deze onderzoeken hadden betrekking op de overdracht van de pensioenrechten van een tijdelijke functionaris van de Gemeenschapsregeling naar een nationale regeling (**743/2007/(BM)MF**) en een verandering van de functieaanduiding van een functionaris (**2393/2007/RT**). De Ombudsman maakte aanvullende opmerkingen om tot verbetering bij te dragen. Een minder positieve conclusie werd bereikt in zaak **1584/2006/OV**, waarin een kandidaat die met succes een vergelijkend onderzoek had doorlopen en op een reservelijst was geplaatst diverse sollicitatiegesprekken voerde, maar nooit werd aangenomen. De klager legde een lijst met elf vermeende inhoudelijke en procedurele fouten over. De Ombudsman sloot het onderzoek met twee kritische opmerkingen over de procedurele fouten die de Commissie had gemaakt bij de behandeling van de sollicitaties van klager.

De Ombudsman sloot ook vier zaken die betrekking hadden op personeel van het Parlement. In drie hiervan stelde hij geen wanbeheer vast. Deze zaken hadden betrekking op (i) de werving en indeling van kandidaten na een vergelijkend onderzoek, dat was begonnen voordat het nieuwe Statuut van de ambtenaren van kracht werd⁴²; (ii) de werving van een freelancetolk⁴³; en (iii) het verzuim om een ambtenaar te bevorderen nadat ze een bepaald aantal meritpunten had behaald⁴⁴. In een andere zaak (**3051/2005/(PB)WP**), die eveneens betrekking had op de afwezigheid van een vergelijkende beoordeling van de klager, concludeerde de Ombudsman dat er sprake was van wanbeheer, en nadat het Parlement had nagelaten om zijn ontwerpaanbeveling naar behoren uit te voeren, sloot hij de zaak met een kritische opmerking.

In 2008 werd één besluit genomen in het kader van een zaak die betrekking had op het personeel van de Raad.

→→→ In zaak **1162/2007/FOR**, een van de voorbeeldzaken van dit jaar, stemde de Raad ermee in om een *ex gratia* betaling van 1 000 EUR te doen als erkenning voor het ongemak en de stress die het geschil bij de klager had veroorzaakt. De Raad had klager in eerste instantie een eenjarig contract aangeboden en vervolgens de voorwaarden veranderd toen hij zich realiseerde dat klager in die periode 65 zou worden. De Ombudsman stelde echter geen wanbeheer vast waar het ging om de aantijging van leeftijdsdiscriminatie (zie anderzijds in de volgende paragraaf zaak **185/2005/ELB** met betrekking tot leeftijdsdiscriminatie in de Commissie). ←←←

Zaak **1473/2006(SAB)TS** tegen het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC) had betrekking op een Hongaarse vertaalster die verzocht om toegang tot het verslag van de commissie seksuele intimidatie van de instelling over haar zaak, evenals tot informatie over de follow-up van het EESC in de kwestie. Ze klaagde ook over administratieve onregelmatigheden en kwam met beweringen met betrekking tot ernstige discriminatieproblemen die verband zouden houden met antisemitisme. Nadat de Ombudsman zijn onderzoek had geopend, gaf het EESC klaagster toegang tot het verslag en de follow-up daarvan. De Ombudsman bekritiseerde het Comité wegens de opgetreden vertraging.

De Ombudsman sloot ook een aantal onderzoeken die betrekking hadden op het personeel van de agentschappen. In zaak **524/2005/BB** betaalde het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) financiële compensatie nadat de Ombudsman had vastgesteld dat het EMA verzuimd had om de klaagster accurate, duidelijke en adequate informatie te geven over haar contractuele situatie ten gevolge van het nieuwe Statuut van de ambtenaren. In zaak **2209/2007/VIK** met betrekking tot de vergoeding van reiskosten van een kandidaat werd de zaak in de loop van het onderzoek

42. Zaak 3770/2006/JF.

43. Zaak 2485/2006/MF.

44. Zaak 1586/2007/(MHZ)RT.

van de Ombudsman geschikt door het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten. In zaak **2467/2007/MF**, dat betrekking had op aantijgingen van morele intimidatie en machtsmisbruik, handelde het Europees Spoorwegbureau (ESB) de zaak doelmatig af. Zaak **1180/2006/ID** tegen het Europees Centrum voor de Ontwikkeling van de Beroepsopleiding (CEDEFOP) had betrekking op de beëindiging van een contract en de nieuwe aanstelling van een functionaris. De Ombudsman constateerde wanbeheer omdat het agentschap had verzuimd zijn besluit met redenen te omkleden. Hij sloot de zaak met een kritische opmerking.

■ Vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures

Sinds de oprichting van het Europees Bureau voor Personeelsselectie (EPSO) hebben de meeste onderzoeken van de Ombudsman naar vergelijkende onderzoeken en andere selectieprocedures

Sinds de oprichting van het Europees Bureau voor Personeelsselectie (EPSO) hebben de meeste onderzoeken van de Ombudsman naar vergelijkende onderzoeken en andere selectieprocedures betrekking op dit relatief nieuwe orgaan van de Gemeenschap.

betrekking op dit relatief nieuwe orgaan van de Gemeenschap. Gezien het duidelijke potentieel van het EPSO om te fungeren als prominent en bevoorrecht contactpunt met een groot aantal EU-burgers, is het uitermate belangrijk dat het EPSO een cultuur van dienstverlening aan de burgers ontwikkelt en in zijn selectieprocedures en algemene werkzaamheden transparant opereert.

Hoewel de Ombudsman zich er door zijn onderzoeken van bewust is dat er een onvermijdelijke spanning bestaat tussen de noodzaak dat selectiecomités vrij van ongepaste druk of bemoeienis hun werk kunnen doen en de even grote noodzaak dat ze hun werk op een transparante manier uitvoeren en verantwoording over hun werkzaamheden afleggen, blijft hij ervan overtuigd dat deze twee eisen met elkaar kunnen worden verzoend, en wordt hij hierin gesteund door recente jurisprudentie van de communautaire rechtbanken op dit gebied⁴⁵. Veel van de volgende voorbeelden vormen een illustratie van de zeer positieve houding die het EPSO heeft tentoongespreid waar het gaat om de noodzaak om deze twee eisen met elkaar te verzoenen.

De Ombudsman stelde in 2005 op eigen initiatief een onderzoek in (**OI/5/2005/PB**) naar de mogelijkheid dat het EPSO toegang zou verlenen tot de evaluatie- en beoordelingscriteria die in de afgenomen examens worden gehanteerd. In 2008 stelde hij een ontwerpaanbeveling op waarin hij het EPSO verzocht om de mogelijke evaluatiecriteria die selectiecomités hebben aangenomen ten behoeve van schriftelijke of mondelinge examens, op verzoek van de kandidaten aan hen bekend te maken, evenals een gedetailleerde uitsplitsing van de resultaten van de kandidaten, indien van toepassing. De positieve reactie van het EPSO vormt een belangrijke stap vooruit waar het gaat om de transparantie van selectieprocedures en zal bijdragen tot het vertrouwen van burgers in het werk van het EPSO. In het geval van specifieke klachten reageerde het EPSO positief op de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman in zaak **1000/2006/TN** en stemde het ermee in om een gedeeltelijke uitsplitsing van de resultaten van een kandidaat in een mondeling examen aan de kandidaat bekend te maken. In zaak **50/2007/DK** concludeerde de Ombudsman dat er geen sprake was van wanbeheer in het geval van de weigering door het EPSO om de kandidaat na een mondeling examen de uitsplitsing van zijn resultaten te verstrekken, omdat het selectiecomité geen document of relevante informatie betreffende de evaluatie van de kandidaat had geproduceerd. De Ombudsman herinnerde het EPSO echter aan zijn ontwerpaanbeveling in het hierboven genoemde initiatiefonderzoek en deed hetzelfde in enkele andere zaken⁴⁶ die in 2008 werden gesloten. In een aantal andere zaken concludeerde de Ombudsman dat de informatie die het EPSO op de evaluatieformulieren aan de kandidaten had verstrekt, voldoende duidelijk was om hen in kennis te stellen van de reden waarom ze niet waren geslaagd voor bepaalde examens⁴⁷. De Ombudsman sloot de zaak met de conclusie dat er geen sprake was van wanbeheer.

45. Zaak F-74/07 *Meierhofer / Commission*, arrest van 14 oktober 2008, nng.

46. De zaken 801/2007/ELB, 1312/2007/IP en OI/8/2006/BU.

47. De zaken 2589/2006/BU en 2900/2006/BU.

Een andere kwestie die verband hield met het werk van het EPSO bracht de Ombudsman ertoe om op eigen initiatief een onderzoek in te stellen (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Het ging hierbij om toegang van kandidaten tot de vragen en de antwoorden die ze hadden gegeven op computergesteunde examens waarvoor ze waren gezakt. Het EPSO weigerde toegang te geven tot die informatie, onder andere op grond van het argument dat het openbaar maken van de vragen zou inhouden dat ze niet meer zouden kunnen worden gebruikt in toekomstige examens. Nadat hij een substantieel aantal individuele klachten over deze praktijk had ontvangen en had geconcludeerd dat hier sprake was van wanbeheer⁴⁸, stelde de Ombudsman zijn onderzoek in. Sindsdien heeft de Ombudsman nog een groot aantal andere klachten over dit onderwerp ontvangen. Hij heeft deze klagers verzekerd dat ze zullen worden geïnformeerd over het resultaat van dit initiatiefonderzoek en dat ze de voortgang ervan op zijn website zullen kunnen volgen⁴⁹.

Een ander soort zaak die aan de Ombudsman werd voorgelegd met betrekking tot de selectieprocedures van het EPSO, betrof inhoudelijke problemen met de examens, die als nadelig voor de kandidaten worden beschouwd. Illustratieve voorbeelden hiervan waren onder meer de vaststelling dat er in examens verkeerde vragen waren gesteld, die hadden moeten worden geannuleerd en die tot tijdverlies voor de kandidaten zouden hebben geleid⁵⁰, lawaai en het storen van enkele kandidaten in een bepaald examenlokaal⁵¹, ongelijke omstandigheden voor linkshandigen tijdens computergesteunde examens⁵², en een verkeerd werkende spellingscontrolefunctie die werd gebruikt door een kandidaat met een handicap⁵³. In enkele gevallen verontschuldigde het EPSO zich voor de gemaakte fout of bood het aan om, indien mogelijk, het probleem op te lossen.

Een andere kwestie die tot een substantieel aantal klachten over besluiten van selectiecomités leidde, was de vraag welke diploma's toegang tot een bepaald vergelijkend onderzoek geven. Het hoge aantal klachten op dit terrein suggereert dat het EPSO zijn aankondigingen van vergelijkende onderzoeken explicieter zou kunnen maken en daarbij het type diploma dat toegang kan geven tot de gezochte profielen zou moeten specificeren. Ook zou het EPSO beter kunnen toelichten hoe kandidaten hun beroepservaring kunnen aantonen, ter voorkoming van klachten en verzoeken aan selectiecomités om hun besluiten op dit gebied te heroverwegen⁵⁴. Eén klacht in het bijzonder verdient nadere toelichting. In zaak **2826/2004/PB** concludeerde de Ombudsman dat het selectiecomité een kandidaat onterecht had uitgesloten van een vergelijkend onderzoek voor Engelssprekende secretaressen omdat haar diploma geen toegang tot universitaire studies gaf. Na een langdurig onderzoek aarzelde het EPSO nog steeds om de fout te erkennen, ondanks het feit dat de relevante nationale instantie ondertussen schriftelijk had bevestigd dat het besluit van het comité inhoudelijk verkeerd was, en zelfs nadat het Gerecht van eerste aanleg vergelijkbare besluiten van hetzelfde selectiecomité nietig had verklaard. De reactie van het EPSO was aanvankelijk dat het de arresten van het Gerecht alleen ten uitvoer zou leggen in gevallen waarin de kandidaten naar de rechter waren gestapt. De Ombudsman drong erop aan dat klager dezelfde behandeling zou worden gegeven en uiteindelijk stemde het EPSO daarmee in.

Twee andere zaken met betrekking tot het EPSO zijn in dit verband ook het vermelden waard. Een daarvan heeft betrekking op vermeende discriminatie in verband met het gebruik van talen in vergelijkende onderzoeken (zaak **3147/2006/IP**), terwijl de andere zaak betrekking heeft op het vermeende gebrek aan onpartijdigheid van een lid van een selectiecomité dat eerder trainer was geweest in een voorbereidingscursus voor door het EPSO georganiseerde examens waaraan de klager had deelgenomen (zaak **688/2008/RT**).

De meerderheid van de klachten met betrekking tot werving mag dan betrekking hebben op het EPSO, de Ombudsman ontvangt soms ook klachten die gericht zijn tegen andere instellingen

48. Zaak 370/2007/MHZ.

49. De zaken 3492/2006/(WP) BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB en 801/2007/ELB.

50. De zaken 7/2007/PB en 1850/2006/IP.

51. Zaak 2214/2006/IP.

52. Zaak 1848/2007/(WP)BEH.

53. Zaak 2596/2007/RT.

54. De zaken 2189/2007/RT, 1500/2007/VIK, 1641/2007/VIK en 3224/2006/(SAB)TS.

of organen, met name tegen nieuwe agentschappen die nog bezig zijn met het vastleggen van hun wervingsprocedures. De Ombudsman wil graag wijzen op de doorgaans positieve houding van agentschappen tegenover zijn onderzoeken en aanbevelingen. Zaak **1678/2005/(ID)MF** had bijvoorbeeld betrekking op een aantal selectieprocedures van het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA). Na een grondige analyse van het overgelegde bewijsmateriaal bevestigde de Ombudsman dat er sprake was van wanbeheer en verzocht hij het EMA zich te verontschuldigen en de klager 1 000 EUR te betalen als compensatie voor de geleden morele schade. Het EMA stemde hiermee in en deelde de Ombudsman mee dat het zijn opmerkingen en conclusies in toekomstige selectieprocedures in aanmerking zou nemen. In zaak **1332/2007/(BM)MF** tegen het Europees Centrum voor Ziektepreventie en -bestrijding (ECDC) verwelkomde de Ombudsman het besluit van het ECDC om zijn eigen code van goed administratief gedrag aan te nemen, evenals zijn krachtige streven om zich te laten leiden door de beginselen van goed bestuur. Wat betreft de inhoudelijke aspecten van de zaak was de Ombudsman van oordeel dat het ECDC een redelijke verklaring had verstrekt, die zowel afdoende als samenhangend was, voor zijn besluit om niet in te gaan op de sollicitatie van de klager.

→→→ Eén klager wendde zich tot de Ombudsman in verband met een selectieprocedure die was georganiseerd door het Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart (EASA). Het EASA reageerde zeer positief op het onderzoek van de Ombudsman. In zaak **893/2006/BU**, een andere voorbeeldzaak voor het jaar 2008, erkende het agentschap niet alleen dat het een fout had gemaakt, waarbij het zijn excuses aanbood, maar stemde het er ook mee in, tijdens het onderzoek, om de klager de informatie te verstrekken waarom deze had gevraagd en verbond het zich ertoe om dit in toekomstige procedures ook te doen. ←←←

Twee parallelle zaken, een tegen het Europees Parlement (**186/2005/ELB**) en een tegen de Commissie (**185/2005/ELB**), leidden tot verschillende resultaten. Terwijl het Parlement de ontwerp-aanbeveling van de Ombudsman overnam, weigerde de Commissie dit. Deze zaken hadden betrekking op discriminatie op grond van leeftijd, en meer specifiek op het besluit om geen hulpconferentietolken van ouder dan 65 meer in te huren (freelancetolken die speciaal voor conferenties en vergaderingen worden ingehuurd). De klager had meer dan 35 jaar als hulpconferentietolk voor deze instellingen gewerkt, maar kreeg geen aanbiedingen meer toen hij 65 was geworden. De Ombudsman was van mening dat de Commissie niet adequaat had gerechtvaardigd waarom ze hulpconferentietolken van ouder dan 65 anders behandelde. Aangezien de zaak een belangrijke, principiële kwestie betrof, zond de Ombudsman een speciaal verslag aan het Parlement. Dit was het enige speciale verslag dat de Ombudsman in 2008 aan het Parlement zond.

■ Institutionele, beleids- en overige zaken

De laatste categorie van overige zaken omvat een scala aan klachten tegen de instellingen naar aanleiding van hun beleidsvorming of hun algemene functioneren.

In zaak **284/2006/PB** klaagde een Deense klager over de tenuitvoerlegging van de communautaire wetgeving inzake de invoering van digitale tachografen in voertuigen. Specifiek beweerde hij dat de Commissie geen wettelijke bevoegdheid had om een moratorium op de verplichte installering van genoemde tachografen in voertuigen in te stellen. De Ombudsman concludeerde dat de bewering gerechtvaardigd was en maakte een kritische opmerking.

Zaak **2487/2006/DK** betrof een klager die vond dat hem onterecht de toegang tot de gebouwen van de Commissie was geweigerd. De Ombudsman stelde vast dat klager de toegang niet was geweigerd, maar dat er bepaalde voorwaarden aan waren gesteld. Hij beoordeelde het besluit van de Commissie als een redelijke uitoefening van haar bevoegdheid om de toegang tot gebouwen van de Gemeenschap te regelen. In zaak **2819/2005/BU** bekritiseerde de Ombudsman het Europees Parlement vanwege de ruwe behandeling door zijn beveiligingsdiensten van de klager, een voormalige assistent van een lid van het Parlement, nadat deze had besloten haar contract te beëindigen. De Ombudsman concludeerde dat de behandeling een schending van het beginsel van evenredigheid

vormde en deed een ontwerpaanbeveling. Het Parlement weigerde klaagster zijn excuses aan te bieden en haar compensatie te geven, zoals de Ombudsman had voorgesteld.

Zaak **2235/2005/(TN)TS** had betrekking op beweringen dat de Commissie had verzuimd om een pensioenverzekeringsregeling voor individuele deskundigen naar behoren te monitoren en de aanbestedingsprocedure voor het vinden van een nieuwe verzekeraar niet goed had beheerd. De Ombudsman concludeerde dat de Commissie de grenzen van haar discretionaire bevoegdheid op dit gebied niet had overschreden en ook niet manifest onredelijk had gehandeld.

Hoewel de Europese Scholen geen orgaan van de Gemeenschap zijn, heeft de Ombudsman enkele onderzoeken uitgevoerd die betrekking hadden op het algemene kader waarin de Europese Scholen opereren. Deze onderzoeken zijn gericht tegen de Commissie, die een vertegenwoordiger in de raad van bestuur van de Europese Scholen heeft en die ook verantwoordelijk is voor een zeer substantieel gedeelte van de operationele begroting van de Scholen. In 2008 sloot de Ombudsman een aantal onderzoeken naar de rol die de Commissie speelde in het functioneren van de Europese Scholen. Zaak **262/2006/OV** had betrekking op vermeende discriminatie als gevolg van de regel die de detachering van docenten op de Scholen aan een maximum van negen jaar bindt. Zaak **2153/2004/MF** had betrekking op twee besluiten van de raad van bestuur van de Scholen om de schoolgelden te verhogen. De klager beweerde dat er sprake was van rechtsweigering omdat de ouderverenigingen het recht werd ontzegd om bij het klachtencomité in beroep te gaan tegen deze besluiten. In reactie op de verzoeken van de Ombudsman verklaarde de Commissie dat ze voornemens was de secretaris-generaal tijdens een van de volgende vergaderingen van de raad van bestuur te vragen om het Reglement van de Europese Scholen aan te passen teneinde de behandeling van dergelijke beroepen mogelijk te maken.

De Ombudsman bekritiseerde de Commissie in zaak **101/2004/GG**, die betrekking had op een verzoek van een voormalige wetenschappelijk assistent van het Transuraneninstituut in Karlsruhe aan de Commissie om verschillende inbreuken op de veiligheidsregels van het instituut, dat onder de Commissie valt, te onderzoeken. Een bijzonder ernstig incident betrof een vermeend geval van opzettelijke illegale uitvoer van radioactief materiaal naar een laboratorium in de Verenigde Staten, in 1997. De Duitse autoriteiten onderzochten de beweringen van de klager, en de Commissie ondernam actie om bepaalde tekortkomingen te verhelpen en te voorkomen dat soortgelijke problemen zich in de toekomst opnieuw zouden voordoen. De Ombudsman concludeerde dat de Commissie niet had aangetoond dat ze alle beweringen van klager naar behoren had onderzocht, en in het bijzonder het genoemde incident. Hoewel hij aanvaardde dat niet kon worden vastgesteld of het radioactieve materiaal daadwerkelijk illegaal naar de Verenigde Staten was gezonden omdat het ontvangende instituut in de Verenigde Staten geen informatie over de zaak had verstrekt, bekritiseerde hij het feit dat de Commissie had nagelaten om de overige elementen die in dit verband relevant waren naar behoren in aanmerking te nemen en te onderzoeken.

3.6 Overdrachten en advies

Als een klacht buiten het mandaat van de Europese Ombudsman valt, tracht de Ombudsman de

Als een klacht buiten het mandaat van de Europese Ombudsman valt, tracht de Ombudsman de klager te adviseren om zich te wenden tot een andere instantie die bevoegd zou kunnen zijn om de klacht te behandelen.

klager te adviseren om zich te wenden tot een andere instantie die bevoegd zou kunnen zijn om de klacht te 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 voorafgaande instemming van klager rechtstreeks aan een andere bevoegde instantie over.

Klachten die buiten het mandaat van de Europese Ombudsman vallen, betreffen vaak vermeende inbreuken op de communautaire wetgeving door de lidstaten. Veel van dergelijke gevallen kunnen het beste worden behandeld door een ander lid van het Europees netwerk van ombudsmannen. De Europese Ombudsman werkt via het Euro-

De Europese Ombudsman werkt via het Europees Netwerk van Ombudsmannen nauw samen met zijn collega's op nationaal en regionaal niveau in de lidstaten.

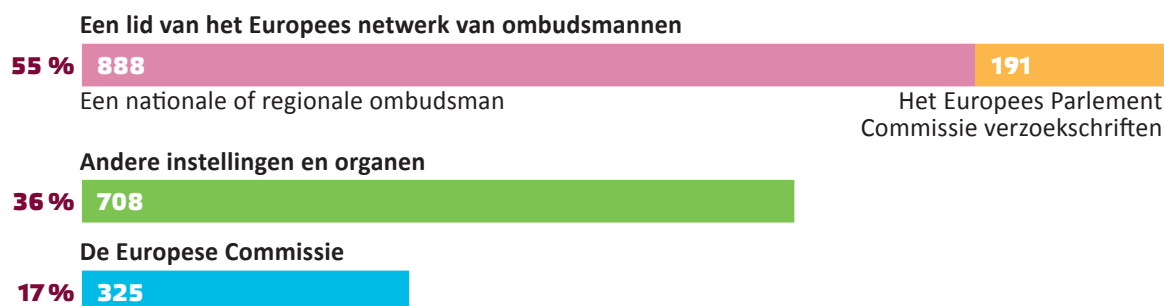
pees Netwerk van Ombudsmannen nauw samen met zijn collega's op nationaal en regionaal niveau in de lidstaten (zie paragraaf 4.2). Een van de doelen van dit netwerk is om de snelle doorverwijzing van klachten naar de bevoegde nationale of regionale ombudsman of een soortgelijk orgaan te vergemakkelijken. De Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement neemt ook als volledig lid deel aan het netwerk.

In sommige gevallen acht de Ombudsman het passend om de klacht over te dragen aan de Commissie of aan SOLVIT, een netwerk dat door de Commissie is opgezet om mensen te helpen die bij de uitoefening van hun rechten in de interne markt van de Unie op hindernissen stuiten. Voordat een klacht wordt overgedragen of de klager een advies ontvangt, doen de diensten van de Ombudsman er alles aan om ervoor te zorgen dat het best mogelijke advies wordt gegeven.

In 70 % van alle zaken die in 2008 werden onderzocht werd een advies gegeven of werd de zaak overgedragen. Zoals is te zien in figuur 3.12, werd de klacht in 1 079 gevallen overgedragen aan een lid van het Europees netwerk van ombudsmannen of werd de klager geadviseerd om contact op te nemen met een lid van het netwerk (888 klachten werden doorverwezen naar een nationale of regionale ombudsman, terwijl 191 klachten werden doorverwezen naar de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement). Nog eens 325 klagers werden doorverwezen naar de Europese Commissie⁵⁵, terwijl 708 gevallen werden doorverwezen naar andere instellingen en organen, zoals SOLVIT, gespecialiseerde ombudsmannen of organen voor het afhandelen van klachten in de lidstaten.

In het resterende gedeelte van dit hoofdstuk worden voorbeelden gegeven van zaken die werden overgedragen of waarin advies werd gegeven.

Figuur 3.12: Overdracht van klachten aan andere instellingen en organen Advies aan klagers om andere instellingen en organen te contacteren



NB 1 Dit omvat 158 klachten die tegen het eind van 2007 werden geregistreerd en in 2008 werden verwerkt, doch niet 220 klachten die tegen het eind van 2008 werden geregistreerd en die aan het eind van het jaar nog in verwerking waren om te bepalen wat ermee moest gebeuren.

NB 2 In enkele gevallen werd meer dan één soort advies gegeven aan de klager. Opgeteld komen deze percentages daarom uit boven de 100 %.

Klachten waarin het Europees netwerk van ombudsmannen werd betrokken

Een Franse staatsburger diende een klacht in tegen een Franse regionale ziektenkostenverzekeraar met betrekking tot de moeilijkheden die hij had ervaren in verband met zijn aanspraken op pensioenbetalingen. De Europese Ombudsman nam contact op met zijn Franse ambtgenoot om zich ervan te vergewissen dat hij de zaak in behandeling kon nemen. Vervolgens nam hij contact op met klager, die ermee instemde dat zijn klacht werd overgedragen aan de Franse ombudsman. Deze onderzocht de klacht en bevestigde

55. Dit laatste cijfer omvat ook een aantal gevallen waarin een klacht tegen de Commissie niet ontvankelijk werd verklaard omdat niet de nodige administratieve stappen waren gezet voordat de klacht werd ingediend bij de Ombudsman.

dat de pensioenrechten van klager met terugwerkende kracht aan hem zouden worden uitgekeerd.

1617/2008/CHM ■

De Europese Ombudsman ontving klachten van Bulgaarse staatsburgers over energiebedrijven (leveranciers van centrale verwarming en warm water) in Bulgarije. Aangezien de klagers beweerden dat de communautaire wetgeving inzake energie-efficiëntie bij het eindgebruik en energiediensten niet naar behoren was omgezet, adviseerde de Ombudsman hen om te overwegen een klacht inzake inbreuken bij de Commissie in te dienen en stelde hij de Commissie in kennis van de kwestie.

De Bulgaarse ombudsman had honderden vergelijkbare klachten ontvangen, die betrekking hadden op uiteenlopende zaken als schendingen van consumentenrechten en de methode die was gebruikt voor de berekening van individuele rekeningen. Omdat de energiebedrijven in kwestie binnen zijn bevoegdheid vallen, onderzocht de Bulgaarse ombudsman de klachten en bracht hij een verslag uit met aanbevelingen aan de regering, gespecialiseerde overheidsagentschappen, de lokale overheid en de nutsbedrijven. Vervolgens informeerde hij de Europese Ombudsman over de ontwikkelingen op dit gebied, en in het bijzonder over de wijzigingen in de Bulgaarse wetgeving inzake energie-efficiëntie.

2349/2008/VIK en vergelijkbare zaken ■

Een Spaanse staatsburger diende bij de Europese Ombudsman namens een politieke partij een klacht in over een vermeende schending van de grondrechten door Spaanse nationale en regionale autoriteiten. Hij voerde aan dat de Spaanse autoriteiten hadden verzuimd om alle noodzakelijke maatregelen te nemen om te waarborgen dat burgers die in bepaalde Spaanse regio's wonen met eigen regionale talen, hun rechten konden uitoefenen, in het bijzonder ten aanzien van het gebruik van het Spaans op scholen en universiteiten, en om ervoor te zorgen dat burgers zich niet bedreigd voelen door de terroristische organisatie ETA. De Ombudsman droeg de zaak over aan de Spaanse ombudsman, die naar aanleiding van deze beweringen de nodige initiatieven kon nemen.

Klager voerde ook aan dat de Europese Commissie had verzuimd actie tegen de Spaanse autoriteiten te ondernemen om ervoor te zorgen dat deze rechten en vrijheden werden geëerbiedigd. Aangezien hij nog geen contact had opgenomen met de instelling om deze zijn zorgen over te brengen, adviseerde de Europese Ombudsman klager om een klacht in te dienen bij de Commissie.

3009/2007/SMG ■

Een klager die in Hongarije woont, diende een klacht in bij de Europese Ombudsman. Klager betaalt alimentatie aan zijn ex-vrouw, die in Frankrijk woont. Hij klaagde over het feit dat alimentatie in Hongarije niet fiscaal aftrekbaar is. Volgens klager zou de alimentatie wel aftrekbaar zijn geweest als hij in Frankrijk had gewoond. Hij was van mening dat de EU in deze zaak moest optreden.

De Ombudsman droeg zijn klacht over aan het Europees Parlement, zodat deze de klacht in behandeling kon nemen als verzoekschrift. De Commissie verzoekschriften begon het verzoekschrift te onderzoeken en verzocht de Europese Commissie om een voorbereidende studie naar verschillende aspecten van het probleem.

2592/2007/LR ■

Aan de Europese Commissie overgedragen klachten

De Europese Ombudsman ontving een klacht van de regionale ombudsman van Andalusïë, Spanje, over een olievlek die was ontstaan na een botsing tussen twee schepen bij de kust van Cádiz en Gibraltar. Volgens klager had de olievlek ernstige gevolgen voor het

omliggende gebied en hadden de verantwoordelijke autoriteiten verzuimd om actie te ondernemen. Hij was in het bijzonder van mening dat de situatie een schending van de communautaire wetgeving inzake milieuaansprakelijkheid inhield.

Aangezien de zaak een mogelijke inbreuk van de communautaire wetgeving door een lidstaat behelsde, droeg de Ombudsman de zaak over aan de Commissie. De Commissie deelde de Ombudsman mee dat ze de Andalusische ombudsman een brief had gestuurd en legde uit dat de desbetreffende richtlijn door de autoriteiten van Gibraltar nog niet was omgezet en dat ze op dit aspect van de zaak was ingegaan door middel van een inbreuk-procedure. Wat betreft het specifieke probleem merkte de Commissie op dat ze de autoriteiten van het Verenigd Koninkrijk had gevraagd om meer informatie over de aard van het materiaal dat werd vervoerd, en tevens of de autoriteiten van het Verenigd Koninkrijk hun verplichtingen op grond van de communautaire wetgeving waren nagekomen. Ze beloofde de Andalusische ombudsman op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in dit onderzoek.

2017/2008/JMA ■

De Europese Ombudsman ontving twee klachten over problemen van echtgenoten van EU-burgers die een visum nodig hadden om een andere lidstaat binnen te komen. In de eerste zaak moest een Nigeriaanse staatsburger die was getrouwd met een Roemeense staatsburger een visum aanvragen om het Verenigd Koninkrijk binnen te komen. In de tweede zaak moest een Thaise staatsburger die was getrouwd met een staatsburger van het Verenigd Koninkrijk een visum aanvragen om Spanje binnen te komen. Beide zaken hadden betrekking op mogelijke schendingen van de communautaire wetgeving en het recht van burgers van de Unie en hun familieleden op vrij verkeer en verblijf op het grondgebied van de lidstaten. De Ombudsman droeg de zaken over aan de Commissie.

In beide zaken verschaftte de Commissie nuttige uitleg. Met betrekking tot de tweede zaak verklaarde de Commissie dat Spanje de desbetreffende richtlijn mogelijk verkeerd heeft omgezet. Ze deelde klager mee dat details van zijn zaak zouden worden meegenomen in haar algehele onderzoek naar de conformiteit van nationale wetgeving met de richtlijn. De Commissie adviseerde klager verder om contact op te nemen met de het nationale SOLVIT-centrum van het Verenigd Koninkrijk of een klacht in te dienen bij de Commissie als het probleem niet werd opgelost.

2709/2008/EC en 2733/2008/EC ■

Aan SOLVIT overgedragen klacht

Een vrouw diende een klacht in bij de Ombudsman waarin ze aanvoerde dat de Commissie voor ambtenarenzaken van Cyprus had geweigerd om de jaren dat ze in het Verenigd Koninkrijk had gewerkt, te erkennen bij de berekening van haar ouderdomspensioen, omdat Cyprus op dat moment nog geen lidstaat van de EU was. Klaagster vond dat ze werd gediscrimineerd omdat ze langer zou moeten werken dan andere ambtenaren om na haar pensionering een volledig pensioen te krijgen.

De klacht werd overgedragen aan SOLVIT, dat contact opnam met het ministerie van Arbeid en Sociale Verzekering van Cyprus. Het ministerie bevestigde dat de periode dat klagster in het Verenigd Koninkrijk had gewerkt zonder problemen zou moeten kunnen worden erkend. Aangezien klagster in haar daaropvolgende contacten met SOLVIT duidelijk had gemaakt dat haar klacht gericht was tegen de Commissie voor ambtenarenzaken, omdat deze de jaren dat ze in het Verenigd Koninkrijk om promotieredenen had gewerkt niet erkende, en dat ze haar zaak aanhangig had gemaakt bij de nationale rechtbanken, informeerde SOLVIT haar dat haar specifieke klacht niet in behandeling kon worden genomen.

796/2008/TIS ■

The background features a large, abstract geometric design. A large green shape, resembling a stylized 'L' or a corner, is positioned on the left side. A white diagonal band cuts across the image from the bottom left towards the top right. On the right side, there are several green rectangular blocks of varying sizes, some of which are partially obscured by the white band. The text is centered within the white band.

Betrekkingen
met de
instellingen,
ombudsmannen,
en andere
belanghebbenden

DE EUROPESE Ombudsman besteedt een belangrijk deel van zijn tijd aan activiteiten die burgers meer bekend moeten maken met zijn werk ter bestrijding van wanbeheer en bevordering van transparantie en behoorlijk bestuur. In dit hoofdstuk worden de activiteiten behandeld die de Ombudsman heeft verricht om in contact te komen met andere instellingen en organen van de EU, zijn nationale collega's en andere belanghebbenden.

4.1 Betrekkingen met de instellingen en organen van de Europese Unie

Constructieve werkrelaties met de instellingen en organen van de Europese Unie zijn voor de Ombudsman onontbeerlijk om de best mogelijke resultaten te bereiken voor klagers. De

Constructieve werkrelaties met de instellingen en organen van de Europese Unie zijn voor de Ombudsman onontbeerlijk om de best mogelijke resultaten te bereiken voor klagers.

Ombudsman houdt regelmatig bijeenkomsten met leden en ambtenaren van de Europese instellingen waar een verbetering van de kwaliteit van het bestuur van de EU wordt besproken. Zijn activiteiten op dit gebied worden hieronder toegelicht.

■ Europees Parlement

De Ombudsman wordt door het Europees Parlement gekozen en hij is deze instelling verantwoording verschuldigd. Hij legt verantwoording af in zijn jaarverslag, maar hij dient ook speciale verslagen in. Hij heeft een uitstekende werkrelatie met de commissie Verzoekschriften van het Parlement, die verantwoordelijk is voor de betrekkingen van het Parlement met de Ombudsman en die een verslag opstelt over diens jaarverslag. Op verzoek van de commissie Verzoekschriften werd de Ombudsman tijdens elke commissievergadering in 2008 vertegenwoordigd door een van zijn medewerkers.



Het Europees Parlement kiest de Ombudsman en deze legt dan ook verantwoording af aan het Parlement, voornamelijk via de presentatie van zijn jaarverslag. Op de afbeelding ziet u hoe de Ombudsman het jaarverslag 2007 overhandigt aan de heer Hans-Gert PÖTTERING, Voorzitter van het Europees Parlement. Straatsburg, 12 maart 2008.

De Ombudsman presenteerde zijn jaarverslag over 2007 op 12 maart 2008 aan de heer Hans-Gert PÖTTERING, voorzitter en lid van het Europees Parlement. De dag erop overhandigde hij het jaarverslag aan de heer Marcin LIBICKI, lid van het EP en voorzitter van de commissie Verzoekschriften, en op 19 mei was hij in de gelegenheid om het bij deze commissie toe te lichten. Het verslag van de commissie over de activiteiten van de Ombudsman werd opgesteld door mevrouw Dushana ZDRAVKOVA, lid van het EP. In zijn plenaire vergadering van 23 oktober nam het Parlement, met 465 stemmen tegen 1, een resolutie aan op basis van haar verslag. In zijn resolutie uitte het Parlement zijn voldoening over het werk van de Ombudsman, over zijn constructieve samenwerking met de instellingen en over zijn publieke profiel.

De herziening van het statuut van de Europese Ombudsman speelde in de betrekkingen tussen de Ombudsman en het Parlement in 2008 eveneens een belangrijke rol. Een ontwerpverslag over de voorgestelde wijzigingen was eind 2007 in behandeling bij de commissie Constitutionele zaken (*rapporteur*: mevrouw Anneli JÄÄTTEENMÄKI, lid van het EP). Op 24 januari 2008 legde de heer DIAMANDOUROS zijn voorstellen tot herziening van het statuut ten tweeden male voor aan de commissie en op 10 maart werd het verslag van mevrouw JÄÄTTEENMÄKI in de commissie goedgekeurd met 19 stemmen tegen 0. Zoals vermeld in hoofdstuk 2 van dit jaarverslag nam het Parlement op 18 juni een besluit¹ aan tot herziening van het statuut (met 576 stemmen tegen 8). Het herziene statuut trad op 31 juli 2008 in werking.

De herziening van Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten² stond in 2008 eveneens op de interinstitutionele agenda van de Ombudsman. Zijn standpunten inzake het voorstel van de Commissie tot herziening van genoemde verordening zijn eerst ingediend op een bijeenkomst in Brussel op 2 juni bij de commissie Burgerlijke vrijheden, justitie en binnenlandse zaken, en daarna, op 11 december, toegelicht tijdens een seminar in Brussel georganiseerd door het Parlement en het Ministerie van Justitie van Finland. De Ombudsman spoorde het Europees Parlement aan om in zijn rol van medewetgever van deze verordening ervoor te zorgen dat burgers een zo ruim mogelijke toegang krijgen tot documenten. De Ombudsman leverde een bijdrage aan het debat over deze kwestie door een vergelijkend onderzoek te doen naar de wettelijke voorschriften en de usances in de lidstaten met betrekking tot de openbare toegankelijkheid van informatie in databanken. Op grond van de bevindingen kwam hij met concrete voorstellen voor de herziening van de voorschriften betreffende de toegang tot documenten.

■ Raad van de EU

De herziening van het Statuut van de Ombudsman stond hoog op de agenda van de meeste bijeenkomsten die de heer DIAMANDOUROS in de eerste helft van 2008 heeft gehouden met vertegenwoordigers van de lidstaten in de Raad. Op 16 mei hield de Ombudsman een presentatie voor de groep Algemene Zaken van de Raad waarin hij toelichtte wat met de herziening van het statuut werd beoogd. Aansluitend beantwoordde hij vragen van de delegaties van de lidstaten. Op de plenaire vergadering van het Parlement van 18 juni verleende de Raad bij monde van de heer Janez LENARČIČ, fungerend voorzitter van de Raad, goedkeuring aan het herziene statuut.

1. Besluit van het Europees Parlement (2008/587/EG, Euratom) van 18 juni 2008 tot wijziging van Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom inzake het statuut van de Europese Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt, PB 2008 L 189, blz. 25.

2. 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.

■ Europese Commissie

De Europese Commissie is de instelling waarop het grootste deel van de door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken betrekking heeft. Het is daarom belangrijk om op gezette tijden te

De Europese Commissie is de instelling waarop het grootste deel van de door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken betrekking heeft.

vergaderen met commissarissen en hogere ambtenaren waarin de basis wordt gelegd voor constructieve werkrelaties en bevredigende antwoorden op onderzoeksvragen van de Ombudsman.

In 2008 had de heer DIAMANDOUROS een ontmoeting met de voorzitter van de Europese Commissie, de heer José Manuel BARROSO, mevrouw Margot WALLSTRÖM, vicevoorzitter van de Commissie en verantwoordelijk voor Institutionele Betrekkingen en Communicatiestrategie, de heer Janez POTOČNIK, lid van de Europese Commissie, belast met Wetenschap en Onderzoek, en de heer Vladimír ŠPIDLA, lid van de Europese Commissie, belast met Werkgelegenheid, Sociale Zaken en Gelijke Kansen.

De Europese Ombudsman werkt nauw samen met andere verhaalinstanties, met inbegrip van de instanties onder coördinatie van de Commissie, met het doel de best mogelijke dienstverlening te waarborgen aan burgers die een klacht indienen. Op 20 november gaf de heer DIAMANDOUROS een workshop in Luxemburg, een lezing voor het SOLVIT-netwerk, een netwerk dat door de Commissie is opgezet ten behoeve van mensen die belemmeringen ondervinden bij het uitoefenen van hun rechten in de interne markt van de Unie. Beide zijden vonden dat meer inspanningen nodig zijn om de wegwijzerdiensten te verbeteren, zodat burgers met een klacht direct weten bij welk orgaan ze met hun klacht terecht kunnen. De Ombudsman wees in dit verband op de interactieve gids die door zijn bureau wordt ontworpen en zal worden geïntroduceerd op zijn nieuwe website.

■ Europese Investeringsbank (EIB)

De Ombudsman besteedde in 2008 een belangrijk deel van zijn tijd aan de ontwikkeling van de betrekkingen met de EIB. Hij had een ontmoeting met de heer Philippe MAYSTADT, president van de EIB, de heer Plutarchos SAKELLARIS, vicepresident, en andere hogere functionarissen. Ook vonden er wederzijdse uitwisselingsbezoeken voor personeel plaats, die zeer leerzaam bleken voor de leden van beide instellingen.

De sluiting van een memorandum van overeenstemming³ tussen de Ombudsman en de president van de EIB, die op 9 juli van het afgelopen jaar haar beslag kreeg, was van bijzonder belang. Met dit memorandum wordt beoogd de bescherming van belanghebbenden te verbeteren tegen mogelijk wanbeheer bij de activiteiten van de EIB. Op grond van dit document moet de bescherming van belanghebbenden worden uitgebreid naar natuurlijke en rechtspersonen die geen burgers of ingezetenen zijn van de EU of die geen statutaire zetel hebben in de EU. Bovendien zullen indieners van klachten in geval van vermeend wanbeheer een beroep kunnen doen op een effectieve interne klachtenprocedure bij de EIB zelf, alvorens zij zich tot de Europese Ombudsman wenden. Deze procedure is vastgelegd in de interne beleidsregeling voor klachtenafhandeling van de bank, waarover in 2009 een publieke raadpleging wordt ingesteld⁴.

3. Memorandum van overeenstemming tussen de Europese Ombudsman en de Europese Investeringsbank betreffende informatie over de beleidslijnen, normen en procedures van de Bank, evenals betreffende de afhandeling van klachten, met inbegrip van klachten van niet-burgers en niet-ingezetenen van de Europese Unie, PB 2008 C 244, blz. 1.

4. Voor informatie over de beleidsregeling voor klachtenafhandeling van de EIB wordt verwezen naar: <http://www.eib.org>

■ Europees Bureau voor Personeelsselectie (EpsO)

Gelet op de centrale rol die het speelt in de communautaire wervingsactiviteiten, en daardoor in de contacten met de Europese burgers, vertegenwoordigt het EPSO een relatief groot aandeel

Gelet op de centrale rol die het speelt in de communautaire wervingsactiviteiten, en daardoor in de contacten met de Europese burgers, vertegenwoordigt het EPSO een relatief groot aandeel in de door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken.

in de door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken. De Ombudsman en zijn medewerkers hebben in 2008 een aantal bijeenkomsten gehouden met David BEARFIELD, directeur van het EPSO, en zijn team om mede bij te dragen aan de verwezenlijking van een zo hoog mogelijk niveau van dienstverlening aan de burgers op dit terrein. De heer DIAMANDOUROS gaf op 15 april

een uiteenzetting van zijn werkzaamheden aan het EPSO-personeel. Daarna ontspon zich een levendige discussie over de beste wijze van klachtenbehandeling. De heer BEARFIELD nam de gelegenheid te baat de plannen van het EPSO toe te lichten voor een modernisering van de wervingsprocedures bij de Europese Unie in het kader van het EPSO-ontwikkelingsprogramma. Hij zette dit programma opnieuw uiteen op 9 oktober, toen hij en een delegatie van het EPSO-personeel een bezoek aflegde aan Steunpunt Brussel voor een ontmoeting met de Ombudsman, de secretaris-generaal, het hoofd van de afdeling Juridische zaken en de hoofden van de juridische eenheden. Deze bijeenkomst was voor beide partijen bedoeld om beter inzicht te krijgen in elkaars werkzaamheden. Op 17 december had de Ombudsman nogmaals een ontmoeting met de heer BEARFIELD.



De Ombudsman komt regelmatig bijeen met collega's van andere EU-instellingen om informatie en goede praktijken uit te wisselen. Hier ziet u hem in gesprek met de heer Peter HUSTINX, de Europese Toezichthouder voor Gegevensbescherming (EDPS), en de heer Joaquín BAYO DELGADO, de adjuncttoezichthouder. De Ombudsman gaf tijdens een evenement ter gelegenheid van het vijfjarig bestaan van de EDPS en het vertrek van de heer BAYO DELGADO op 17 december 2008 een overzicht van zijn betrekkingen met de EDPS.

■ De agentschappen van de EU

De Secretaris-Generaal van de Ombudsman, de heer Ian HARDEN, nam deel aan de bijeenkomst van de hoofden van de agentschappen die op 24 oktober in Lissabon werd gehouden. Op die bijeenkomst werd afgesproken dat alle agentschappen de Europese code van goed administratief gedrag zouden overnemen en zich zouden buigen over hoe zij de code het best onder elkaar bekend kunnen maken. De Ombudsman was zeer ingenomen met deze ontwikkeling, die kan helpen de burgers duidelijk te maken wat ze kunnen verwachten wanneer zij met de agentschappen in contact treden. Deze code moet tevens fungeren als richtsnoer voor de functionarissen van de agentschappen die verantwoordelijk zijn voor de contacten met de burgers.

■ Andere instellingen en organen van de EU

Voorts had de Ombudsman in 2008 diverse ontmoetingen met vertegenwoordigers van andere instellingen en organen van de EU. Zo had hij op 24 januari een bijeenkomst met de voorzitters van de personeelscomités van de EU-instellingen waarin hij zijn rol toelichtte ten behoeve van de

kwaliteit van het bestuur van de EU. Op 5 september nam hij deel aan een workshop in Wenen, georganiseerd door de heer Morten KJAERUM, de directeur van het Bureau van de Europese Unie voor de Grondrechten. Op 20 en 21 november ging de Ombudsman naar Luxemburg voor een ontmoeting met de heer Vassilios SKOURIS, president van het Europese Hof van Justitie, de heer Marc JAEGER, president van het Gerecht van eerste aanleg, en de heer Paul J. MAHONEY, president van het EU-Gerecht voor ambtenarenzaken. Ten slotte gaf de Ombudsman, op 17 december, een overzicht van de betrekkingen tussen zijn instelling en die van de heer Peter HUSTINX, de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming. Dat gebeurde op een door de heer HUSTINX in Brussel georganiseerd seminar. Er werd stilgestaan bij het vijfjarig bestaan van de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming en bij het vertrek van de adjunct-toezichthouder, de heer Joaquín BAYO DELGADO.

4.2 Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen

De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's op nationaal, regionaal en lokaal niveau om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers snel en doeltreffend worden

De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's op nationaal, regionaal en lokaal niveau om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers snel en doeltreffend worden behandeld.

behandeld. Deze samenwerking is eveneens essentieel om informatie uit te wisselen over het recht van de Europese Unie, op de hoogte te blijven van belangrijke ontwikkelingen in de wereld van de ombudsmannen en beste praktijken te delen. Deze samenwerking geschiedt voor het merendeel onder auspiciën

van het Europees netwerk van ombudsmannen, wat niet wegneemt dat de Europese Ombudsman ook deelneemt aan conferenties, seminars en bijeenkomsten buiten het netwerk.

■ Het Europese netwerk van ombudsmannen

Het Europese netwerk van ombudsmannen bestaat momenteel uit bijna 90 bureaus in 31 landen en is binnen de Unie actief op nationaal en regionaal niveau, en in de kandidaat-lidstaten, Noor-

Het Netwerk vormt een doeltreffend mechanisme voor samenwerking bij de afhandeling van zaken.

wegen en IJsland op nationaal niveau. Het Netwerk vormt een doeltreffend mechanisme voor samenwerking bij de afhandeling van zaken. Het netwerk is eveneens zeer actief op het gebied

van uitwisseling van ervaringen en beste praktijken – doelen die het tracht te bereiken via seminars en bijeenkomsten, een periodieke nieuwsbrief, een elektronisch discussieforum en een dagelijkse elektronische nieuwsdienst. Een vergelijkend onderzoek van de Ombudsman in 2008 naar de wettelijke voorschriften en de usances in de lidstaten met betrekking tot de openbare toegankelijkheid van informatie in databanken was in dit opzicht van bijzonder belang. De Ombudsman nam contact op met zijn collega's in het netwerk om na te gaan wat op nationaal niveau de beste handelwijzen zijn die een zo ruim mogelijke openbare toegang tot databanken waarborgen. Op grond van de bevindingen van het onderzoek kwam hij met concrete voorstellen voor de herziening van de communautaire voorschriften betreffende de toegang tot documenten.

De ombudsmannen in het netwerk namen een verklaring aan op het zesde seminar van nationale ombudsmannen, dat in oktober 2007 in Straatsburg werd gehouden. 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 personen die klachten indienen over zaken die onder de werkingssfeer van EU-wetgeving vallen. De Europese Ombudsman heeft zich in 2008 grote moeite getroost om bekendheid te geven aan de verklaring door middel van lezingen en publicaties. Zo is de verklaring in 23 talen op zijn website gezet. De heer DIAMANDOUROS vestigde bijzondere aandacht op de verklaring tijdens zijn voorlichtingsbezoeken aan de lidstaten, die door zijn nationale collega's zijn gecoördineerd.

Samenwerking bij de afhandeling van zaken

Veel mensen die problemen ondervinden met een nationale, regionale of lokale overheidsinstantie wenden zich met een klacht tot de Europese Ombudsman. In veel gevallen is een

Veel mensen die problemen ondervinden met een nationale, regionale of lokale overheidsinstantie wenden zich met een klacht tot de Europese Ombudsman. In veel gevallen is een ombudsman in het betrokken land in staat een effectieve oplossing te bieden.

ombudsman in het betrokken land in staat een effectieve oplossing te bieden. De Europese Ombudsman draagt deze zaken waar mogelijk rechtstreeks over aan nationale en regionale ombudsmannen of geeft de klager een passend advies. Meer informatie over deze samenwerking is te vinden aan het eind van hoofdstuk 3.

Nationale en regionale ombudsmannen kunnen vragen om schriftelijke beantwoording van informatieverzoeken over EU-wetgeving en de interpretatie daarvan, inclusief verzoeken die voortvloeien uit de behandeling van specifieke zaken. De Ombudsman geeft rechtstreeks antwoord of stuurt het verzoek ter beantwoording door naar een andere instelling of een ander orgaan van de EU, indien dat de meer aangewezen weg is. In 2008 ontving de Ombudsman acht nieuwe verzoeken (vijf van nationale ombudsmannen en drie van regionale ombudsmannen). Dit betekent een aanzienlijke toename ten opzichte van voorgaande jaren en het geeft aan dat de bekendheid met de verzoeksprocedure groeit. Dat zal te maken hebben met de publicatie van de eerdergenoemde verklaring. De verzoeken hadden betrekking op kwesties die variëren van de interpretatie in Nederland van de EU-voorschriften betreffende vergoedingen voor vliegtuigpassagiers tot de uitleg door de Spaanse autoriteiten van de EU-regels inzake het openbaar vervoer.

Seminars

Elk jaar worden seminars voor ombudsmannen gehouden — het ene jaar voor nationale, het andere jaar voor regionale ombudsmannen — en deze worden gezamenlijk georganiseerd door de Europese Ombudsman en een nationale of regionale collega.

Het zesde Seminar van Regionale Ombudsmannen van de EU-lidstaten vond plaats in Berlijn van 2 tot en met 4 november 2008. Meer dan 90 deelnemers, hiernaast afgebeeld, waren daarbij aanwezig. Het thema van het seminar luidde: „Bescherming van de meest kwetsbaren in de samenleving: de rol van klachten en verzoekschriften”.



© Abgeordnetenhaus von Berlin

Het zesde seminar van de regionale ombudsmannen van de EU-lidstaten werd van 2 tot en met 4 november gehouden in Berlijn. Het seminar was georganiseerd door de voorzitter van de commissie verzoekschriften van het deelstaatsparlement van Berlijn, de heer Ralf HILLENBERG, en de Europese Ombudsman, met ondersteuning van de *Europäische Akademie Berlin*. Ongeveer 90 deelnemers, uit elk van de zes landen die ombudsmannen op regionaal niveau hebben (te weten België, Duitsland, Spanje, Italië, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk⁵), woonden het seminar bij. Het thema van het seminar luidde: „Bescherming van de meest kwetsbaren in de samenleving: de

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

rol van klachten en verzoekschriften". De heer Günter HIRSCH, voormalig president van het Duitse hooggerechtshof en thans Duits ombudsman voor verzekeringen, legde de programmaverklaring af over „De rol van ombudsmannen bij nationale en Europese rechtsbescherming". Aansluitend vonden er bijeenkomsten plaats over de onafhankelijkheid van ombudsmannen en verzoekschriftencommissies, effectief optreden voor de burgers, en klachten met betrekking tot gezondheidszorg, ouderen, maatschappelijke aangelegenheden en migratie. De discussies tijdens het seminar waren levendig en verhelderend, en uit de feedback bleek dat de ombudsmannen de onderwerpkeuze zeer relevant vonden voor hun dagelijkse werk.

Het zesde seminar voor contactpersonen van het Europese netwerk van ombudsmannen vond plaats van 1 tot en met 3 juni in Straatsburg. Contactpersonen fungeren als eerste contactpunt voor het netwerk binnen de diensten van de nationale ombudsmannen. Op hun zesde seminar vonden besprekingen plaats over tal van onderwerpen, waaronder vrijheid van meningsuiting, de toegankelijkheid van documenten en informatie, de bevordering van behoorlijk bestuur en een doeltreffende afhandeling van klachten. De president van het Gerecht voor ambtenarenzaken van de EU, de heer Paul J. MAHONEY, legde op de eerste dag de programmaverklaring af onder het thema „Het EU-handvest van de grondrechten en de vrijheid van meningsuiting van ambtenaren". Vervolgens gaf rechter Helena JÄDERBLUM, voorzitter van de groep specialisten inzake toegang tot officiële informatie en president van het administratieve hof van beroep in Zweden, een lezing over het ontwerpverdrag van de Raad van Europa betreffende de toegang tot officiële documenten. Het seminar werd afgesloten met het onderdeel „Waarborg de toepassing van het gemeenschapsrecht", waarbij de heer Alain LAMASSOURE, voormalig Frans minister voor Europese Zaken en thans lid van het Europees Parlement, de programmaverklaring aflegde. Er namen in totaal 30 personen uit 28 Europese landen aan het seminar deel.

Nieuwsbrief voor Europese ombudsmannen

De nieuwsbrief van de Europese Ombudsman (*European Ombudsman — 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 door de Europese Ombudsman gepubliceerd — in april en oktober. De twee edities van 2008 bestreken een veelvoud aan onderwerpen en bevatten onder andere artikelen over rassendiscriminatie, belemmeringen van het vrij verkeer van personen, migratie- en asielvraagstukken, Europees milieurecht, de rol van ombudsmannen bij het toezicht op gevangenen, de rechten van mensen met een handicap, de rechten van kinderen en het recht van beto-



Van 1 tot en met 3 juni 2008 werd in Straatsburg het zesde seminar van de contactpersonen van het Europese Netwerk van Ombudsmannen gehouden. De deelnemers aan het seminar hebben over uiteenlopende onderwerpen gesproken, waaronder vrijheid van meningsuiting, toegang tot informatie en documenten, bevordering van goed bestuur en het effectief behandelen van klachten.

ging. Een bestendig motief in veel van deze artikelen is waarborgen dat het gemeenschapsrecht volledig ten uitvoer wordt gelegd en de rol die ombudsmannen daarbij spelen.

Elektronische communicatiemiddelen

Het door de Ombudsman geïntroduceerde online-discussieforum en de website voor ombudsmannen en hun personeel in heel Europa zijn voor het netwerk zeer nuttige instrumenten gebleken. 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 en raadplegen deze nieuwsdienst geregeld.

In 2008 bleek het discussieforum nog altijd 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. Ze gingen over uiteenlopende zaken zoals stakingsrecht, vrijheid van vergadering, toezichtmechanismen voor de politie, euthanasie, openbaarmaking van medische gegevens, het probleem van daklozen, toegang tot gezondheidszorg voor asielzoekers, toegang tot arbeid in de overheidssector, en de indiening van klachten per e-mail.

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.

■ Vergaderingen van de Ombudsman

De activiteiten van de Europese Ombudsman op het gebied van samenwerking met zijn collega-ombudsmannen beperkten zich ook dit jaar niet tot de activiteiten van het Europese netwerk van ombudsmannen. Met de bedoeling het ambt van Ombudsman te promoten en beste praktijken uit te wisselen, namen de heer DIAMANDOUROS en zijn medewerkers deel aan bijeenkomsten die waren georganiseerd door nationale en regionale ombudsmannen in heel Europa, waaronder België, Bulgarije, Estland, Frankrijk, Ierland en Italië. Op deze bijeenkomsten kwamen kwesties aan bod die varieerden van toegang tot documenten tot het opzetten van ombudsmannetwerken. Daarnaast hadden de Europese Ombudsman en zijn medewerkers in 2008 ontmoetingen met diverse ombudsmannen en vertegenwoordigers van ombudsdiensten uit de EU en daarbuiten.

4.3 Betrekkingen met andere actoren

De Europese Ombudsman moet ervoor zorgen dat personen of organisaties die in aanvaring zijn gekomen met instellingen en organen van de EU, zich bewust zijn van hun recht om bij hem

De Europese Ombudsman moet ervoor zorgen dat personen of organisaties die een probleem zouden kunnen hebben met instellingen en organen van de EU, zich bewust zijn van hun recht om bij hem een klacht in te dienen over wanbeheer.

een klacht in te dienen over wanbeheer. De bewustmakingsinspanningen zijn in 2008 verder opgevoerd, in het kader waarvan de Ombudsman en zijn medewerkers 135 presentaties hebben gehouden. Voorts is er in Steunpunt Brussel een nieuwe eenheid opgericht, de eenheid Media, ondernemingen en maatschappelijke organisaties, die in contact moet treden met burgers, NGO's, verenigingen en bedrijven.

Dit onderdeel bevat een overzicht van de talloze manieren waarop de Ombudsman in het afgelopen jaar heeft getracht het recht om klachten in te dienen onder de aandacht te brengen.

■ Conferenties en bijeenkomsten

Deelname van de Ombudsman zelf

De Ombudsman besteedde in 2008 een belangrijk deel van zijn tijd aan bijeenkomsten met de belangrijkste betrokkenen waar hij zijn diensten toelichtte. Hij presenteerde zijn werkzaamheden op meer dan 60 bijeenkomsten aan leden van de juridische gemeenschap, bedrijfsverenigingen, denktanks, NGO's, vertegenwoordigers van de centrale en lokale overheden, lobbyisten en belangengroepen, academici, hoge politieke vertegenwoordigers en ambtenaren. Deze conferenties, seminars en bijeenkomsten werden georganiseerd in Brussel en in de lidstaten en vonden veelal plaats in het kader van de voorlichtingsbezoeken van de Ombudsman (zie onder).



Op 15 september 2008 is de heer DIAMANDOUROS naar Boedapest afgereisd om deel te nemen aan een informatiebijeenkomst die was opgezet door zijn Hongaarse collega-ombudsmannen, de heren Máté SZABÓ, Sándor FÜLÖP en Ernő KÁLLAI. Bij de bijeenkomst waren tal van journalisten aanwezig, evenals vertegenwoordigers van NGO's en bedrijven, en geïnteresseerde burgers.

Deelname van medewerkers van de Ombudsman

De medewerkers van de Ombudsman zijn evenzeer actief bij het bevorderen van de bekendheid van het instituut. In 2008 zijn meer dan 75 presentaties gehouden voor circa 2 500 burgers uit heel de EU. Het grootste aantal bezoekersgroepen kwam uit Duitsland, gevolgd door Frankrijk. Onder de aanwezigen waren studenten en stagiairs, advocaten en rechters, ondernemers en lobbyisten, regeringsfunctionarissen en ambtenaren, en medewerkers van ombudsmanbureaus.

Hoewel budgettaire beperkingen een grens stellen aan het aantal presentaties dat jaarlijks kan worden gehouden, doet de Ombudsman al het mogelijke om op uitnodigingen en verzoeken van de doelgroepen in te gaan. Al deze presentaties zijn van eminent belang om het bestuur van de EU een „menselijk gezicht” te helpen geven.



Gedurende het hele jaar — bijvoorbeeld tijdens de jaarlijkse conferentie van het Europese netwerk van ondernemingen, die in november 2008 in Straatsburg werd gehouden, en de open dagen die door het Europees Parlement in Straatsburg en Brussel worden georganiseerd in mei — worden er publicaties verspreid waarin het werk van de Ombudsman wordt verklaard. Op de open dagen kwamen enkele duizenden mensen naar de stand van de Ombudsman en velen van hen hadden diepgaande gesprekken met medewerkers van de Ombudsman.

■ Voorlichtingsbezoeken

Om burgers meer bekend te maken met hun recht om klachten in te dienen, en zijn werkrelaties met de nationale en regionale collega-ombudsmannen verder te versterken, begon de

In 2008 legde de Ombudsman voorlichtingsbezoeken af aan Cyprus, Griekenland, Letland en Litouwen.

Ombudsman in 2003 met een intensief programma van voorlichtingsbezoeken aan de lidstaten en de toetredingslanden. Deze bezoeken zijn in hoog tempo voortgezet. In 2008 legde de

Ombudsman voorlichtingsbezoeken af aan Cyprus, Griekenland, Letland en Litouwen.

(i) Mevrouw Eliana NICOLAOU, commissaris voor het bestuur (Ombudsman), had voor het vierdaags bezoek van de Europese Ombudsman aan Cyprus (17-20 maart) een intensief programma opgezet. De heer DIAMANDOUROS had een ontmoeting met de heer Dimitris CHRISTOFIAS, president van Cyprus, de heer Marios GAROYIAN, voorzitter van het parlement, drie ministers van de regering, de leiders van politieke partijen, en de heer Christos ARTEMIDES, president van het hooggerechtshof. Tijdens zijn verblijf in Nicosia hield de Ombudsman twee openbare lezingen over zijn werk. Voorts had hij een ontmoeting met het bestuur van de kamers van koophandel van Cyprus en werd hij bekroond met de „Yannos Kranidiotis”-prijs voor openbare dienstverlening.

(ii) De Europese Ombudsman had tijdens zijn bezoek aan Griekenland een ontmoeting met de president, de heer Karolos PAPOULIAS, de premier, de heer Kostas KARAMANLIS, de voorzitter van het parlement, de heer Dimitris SIOUFAS, de voorzitter van de Raad van State, de heer Georgios PANAGIOTOPOULOS, drie ministers van de regering en de leiders van politieke partijen. Ook had hij een ontmoeting met een oud-president en twee oud-premiers. Voorts sprak de heer DIAMANDOUROS met advocaten, vertegenwoordigers van NGO's, ambtenaren en mensen uit het bedrijfsleven om zijn dienstverlening toe te lichten. Het voorlichtingsbezoek van de heer DIAMANDOUROS werd gecoördineerd door de Griekse ombudsman, de heer Yorgos KAMINIS, en zijn staf.

(iii) De Europese Ombudsman bracht van 28 tot en met 30 september een bezoek aan Letland. Tijdens het door de Letse ombudsman, de heer Romāns APSĪTIS, georganiseerde bezoek gaf de

Al deze bezoeken waren van grote betekenis voor de voorlichting aan burgers over hun rechten onder de EU-wetgeving, de versterking van het publieke profiel van de Europese Ombudsman en zijn nationale collega's, en de informatievoorziening aangaande het recht op het indienen van klachten.

Ombudsman een uiteenzetting van zijn werkzaamheden aan vertegenwoordigers van lokale overheden, NGO's, mensen uit het bedrijfsleven, en universiteitsstudenten. Hij hield bijeenkomsten met vertegenwoordigers van de juridische gemeenschap en lichtte zijn werkzaamheden toe aan een aantal parlamentscommissies. Ten slotte had de heer DIAMANDOUROS tijdens zijn verblijf in Riga een ontmoeting met de president van Letland, de heer

Valdis ZATLERS, alswel met drie ministers van de regering en met leden van het Lets parlement.

(iv) De Ombudsman ging van 1 tot en met 3 oktober naar Vilnius voor een voorlichtingsbezoek dat was georganiseerd door de (parlementaire) ombudsdienst, de heer Romas VALENTUKEVIČIUS, mevrouw Albina RADZEVIČIŪTĖ, de heer Augustinas NORMANTAS, mevrouw Virginija PILIPAVIČIENĖ, mevrouw Zita ZAMŽICKIENĖ, en hun medewerkers. Hij had een ontmoeting met de verschillende

LITOUWEN — De Europese Ombudsman bracht van 1 tot en met 3 oktober 2008 een informatief bezoek aan Litouwen. Het bezoek was georganiseerd samen met de Ombudsmannen van de Seimas (het Parlement). Op de afbeelding ziet u naast de heer DIAMANDOUROS van links naar rechts mevrouw Virginija PILIPAVIČIENĖ, mevrouw Albina RADZEVIČIŪTĖ, de heer Augustinas NORMANTAS, mevrouw Zita ZAMŽICKIENĖ en de heer Romas VALENTUKEVIČIUS.



comités van deze dienst *en* met de minister van Justitie, de heer Petras BAGUŠKA. De Ombudsman hield een openbare lezing voor ambtenaren en universiteitsstudenten en had een ontmoeting met vertegenwoordigers van het Litouwse bedrijfsleven en van NGO's.

(v) Voorts reisde de heer DIAMANDOUROS op 15 september af naar Boedapest om deel te nemen aan een voorlichtingsbijeenkomst die was georganiseerd door zijn Hongaarse collega's, de heer Máté SZABÓ, de heer Sándor FÜLÖP, en de heer Ernő KÁLLAI.

Al deze bezoeken waren van grote betekenis voor de voorlichting aan burgers over hun rechten onder de EU-wetgeving, de versterking van het publieke profiel van de Europese Ombudsman en zijn nationale collega's, en de informatievoorziening aangaande het recht op het indienen van klachten.

GRIEKENLAND — Tijdens zijn bezoek aan Griekenland van 23 tot en met 28 mei 2008 sprak de Europese Ombudsman met tal van hoge ambtenaren, onder wie de President, de Premier en de Voorzitter van het Parlement. Op de foto ziet u hem naast de voorzitter van de parlementaire commissie voor Europese aangelegenheden, mevrouw Elsa PAPADEMETRIOU. Gedurende zijn bezoek sprak de heer DIAMANDOUROS ook met advocaten NGO's, ambtenaren en vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, om nadere uitleg te geven over zijn diensten. Het voorlichtingsbezoek van de heer DIAMANDOUROS werd gecoördineerd door de Griekse Ombudsman, de heer Yorgos KAMINIS.



© Athens News Agency



© A.F.I.

LETLAND — Van 28 tot en met 30 september 2008 bracht de Europese Ombudsman een bezoek aan Letland om de aandacht te vestigen op zijn werk. De Letse Ombudsman, de heer Romāns APSĪTIS, was medeorganisator van het bezoek. Op de foto ziet u de heer DIAMANDOUROS met aan zijn rechterzijde de heer APSĪTIS en aan zijn linkerzijde de President van Letland, de heer Valdis ZATLERS.

LETLAND — Als onderdeel van zijn voorlichtingsbezoek aan Letland van 28 tot en met 30 september 2008 heeft de Europese Ombudsman zijn werk uiteengezet aan vertegenwoordigers van de overheid en ambtenaren, vertegenwoordigers van NGO's en van het bedrijfsleven, en universiteitsstudenten. Hier staat hij op de foto met aan zijn linkerzijde de Letse Ombudsman, de heer Romāns APSĪTIS, en aan zijn rechterzijde de President van het Grondwettelijk Hof, de heer Gunārs KŪTRIS, en achter hem rechters en stafleden van het Hof.



Media-activiteiten

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

Een dynamisch mediabeleid is een belangrijk onderdeel van zijn activiteiten en inspanningen om de eerbiediging van rechten onder de EU-wetgeving te bevorderen en de kwaliteit van het bestuur te verbeteren.

in alle lidstaten van de EU. Een pro-actief mediabeleid is een centraal onderdeel van zijn activiteiten en inspanningen om de eerbiediging van rechten onder de EU-wetgeving te bevorderen en de kwaliteit van het bestuur te verbeteren.

De voornaamste media-activiteiten van de Ombudsman in 2008 bestonden uit een persconferentie in Brussel voor de presentatie van zijn jaarverslag, een persconferentie in Straatsburg om de wijzigingen aan zijn statuut toe te lichten, en persconferenties in Athene, Boedapest, Nicosia, Riga en Vilnius in het kader van bovengenoemde voorlichtingsbezoeken. Ook door persvergaderingen met geïnteresseerde journalisten van verschillende kranten en persbureaus kreeg de Ombudsman de kans om zijn werkzaamheden aan de burgers uit te leggen. Ten slotte gaf de heer DIAMANDOUROS dit jaar een dertigtal interviews aan journalisten van de schrijvende pers, radio en televisie en elektronische media in Straatsburg, Brussel en daarbuiten, vooral tijdens zijn voorlichtingsbezoeken.



Normaal gesproken worden er bij de voorlichtingsbezoeken van de Europese Ombudsman persconferenties belegd. Wij zien hier de Ombudsman samen met de Hoofd Parlementaire Ombudsman van Litouwen, de heer Romas VALENTUKEVIČIUS, tijdens een gezamenlijke persconferentie, waarin zij de diensten van hun instellingen uiteenzetten.

In 2008 zijn er zeventien persmededelingen uitgegaan en onder journalisten en geïnteresseerden overall in Europa verspreid. De onderwerpen die daarbij aan bod kwamen, waren onder meer: transparantie op het gebied van vergoedingen aan leden van het Europees Parlement, late betalingen door de Europese Commissie, de herziening van het statuut van de Ombudsman en de herziening van de communautaire voorschriften inzake de toegang van het publiek tot documenten. Over laatstgenoemd onderwerp uitte de Ombudsman in een open brief in *European Voice* gericht aan Margot WALLSTRÖM, vicevoorzitter van de Commissie, zijn bezorgdheid over de voorstellen van de Commissie ter zake.

Publicaties

Materiaal over het werk van de Ombudsman werd het hele jaar door op grote schaal verspreid, in bijzonder tijdens de jaarlijkse conferentie van het *Enterprise Europe Network*, die in november

Alle publicaties van de Ombudsman zijn beschikbaar op de website <http://www.ombudsman.europa.eu> en kunnen gratis worden bekomen van het internetportaal de „EU Bookshop” (<http://bookshop.europa.eu>).

2008 in Straatsburg werd gehouden, en de open dagen van het Europees Parlement in mei in Straatsburg en Brussel.

Een bijzonder belangrijke publicatie in 2008 was een nieuwe gids over de werkzaamheden van de Ombudsman, opgesteld in de 23 officiële talen van de EU. De gids werd verspreid onder de belangrijkste betrokkenen en het brede publiek.

Alle publicaties van de Ombudsman zijn verschenen op de website <http://www.ombudsman.europa.eu> en kunnen gratis worden bekomen van het internetportaal de „EU Bookshop” (<http://bookshop.europa.eu>).

■ Elektronische communicatie

Communicatie per e-mail

Bijna 60 % van alle in 2008 door de Ombudsman ontvangen klachten werden ingediend via internet.

Bijna 60 % van alle in 2008 door de Ombudsman ontvangen klachten werden ingediend via internet. Bij een groot deel daarvan was gebruikgemaakt van het elektronische klachtenformulier, dat op de website van de Ombudsman in 23 talen beschikbaar is. In 2008 zijn vanaf het belangrijkste e-mailadres van de Ombudsman in totaal 4 300 e-mails met informatieverzoeken beantwoord. In circa 3 300 gevallen ging het om individuele informatieverzoeken, die alle afzonderlijk werden beantwoord door een ter zake deskundige medewerker van de Ombudsman. In 2006 en 2007 waren dat respectievelijk 3 500 en 4 100. Een duizendtal van de 4 300 e-mails waren collectieve e-mails over de vermeende moeilijkheden die Catalaanse televisiekanalen ondervonden bij de uitzending van programma's in de regio Valencia.

Ontwikkelingen rond de website

De website van de Ombudsman is in juli 1998 tot stand gebracht. Gedurende heel 2008 heeft de webontwikkelaar van de Europese Ombudsman nauw samengewerkt met het hoofd van de eenheid 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 begin 2009 gereed zijn.

Van 1 januari tot 31 december 2008 ontving de website van de Ombudsman ongeveer 440 000 bezoekers.

De website van de Ombudsman werd regelmatig up-to-date gehouden met besluiten, persberichten en details van zijn communicatieactiviteiten. Van 1 januari tot 31 december 2008, ontving de website van de Ombudsman ongeveer 440 000 bezoekers. De Engelstalige pagina's van de website werden het meest geconsulteerd, gevolgd door de Franse, Duitse, Spaanse en Italiaanse pagina's. Wat betreft de geografische herkomst van de bezoeken kwam het grootste aantal bezoekers uit het Verenigd Koninkrijk, gevolgd door Duitsland, Frankrijk, Spanje en Italië. De linkensectie van de website van de Ombudsman bevat linken naar de sites van nationale en regionale ombudsmannen in heel Europa. Gedurende 2008 waren er meer dan 97 000 bezoeken naar de pagina's met linken, hetgeen duidelijk de toegevoegde waarde van de diensten van het Europees Netwerk van Ombudsmannen voor burgers aantoont.

Om ervoor te zorgen dat de website van de Ombudsman een prominente EU-site blijft, nam het bureau van de Ombudsman in 2008 deel aan de werkzaamheden van het Interinstitutioneel Internet Redactiecomité (CEiii) van de EU.

Internetchats

In 2008 deed het bureau van de Ombudsman voor het eerst mee aan een internetchat, die door het Europees Instituut in Bulgarije was opgezet als onderdeel van het project „Now – interacting with the European Parliament”. In het kader van het thema „De rol van de Europese Ombudsman: bijdragen aan betere betrekkingen tussen de EU en haar burgers” beantwoordden medewerkers van de Ombudsman vragen over onderwerpen in verband met de afhandeling van klachten door de Ombudsman. De internetchat, en daarmee het werk van de Ombudsman, kreeg veel mediapubliciteit in Bulgarije en werd beschouwd als een groot succes.

A large, stylized number '5' in white, positioned on the left side of the page. The number is composed of a thick vertical stroke and a curved bottom stroke. A small, solid green rectangular block is located at the bottom left of the '5', partially overlapping its base.

Middelen

5.1 Personeel

Met het oog op adequate uitvoering van de werkzaamheden ter afhandeling van klachten in alle 23 Verdragstalen en voorlichting van de burgers over hun recht om een klacht in te dienen, wordt de Ombudsman ondersteund door hooggekwalificeerde, meertalige medewerkers. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de werkzaamheden die door de verschillende afdelingen en eenheden binnen het bureau van de Ombudsman worden uitgevoerd. Eerst wordt een toelichting gegeven op de reorganisatie die in 2008 plaatsvond, gevolgd door een beknopt relaas over de jaarlijkse personeelsretraite en de personeelsvergaderingen die gedurende het jaar zijn gehouden.

■ Reorganisatie

Door uitvoering van een ambitieus reorganisatieprogramma is op 1 juli 2008 een nieuwe organisatiestructuur van kracht geworden.

Door uitvoering van een ambitieus reorganisatieprogramma is op 1 juli 2008 een nieuwe organisatiestructuur van kracht geworden. Binnen de twee bestaande afdelingen, Juridische Zaken en Administratie/Financiën, zijn elk vier eenheden opgericht. Met de reorganisatie werd beoogd een bestuurlijke structuur op te zetten waarin de twee afdelingshoofden/directeuren van het bureau die verslag uitbrengen aan de secretaris-generaal, elk worden ondersteund door vier hoofden van eenheden met ruimere managementtaken.

De interne reorganisatie van het bureau van de Ombudsman ging niet gepaard met een personeelsuitbreiding; het aantal personeelsposten in de lijst van ambten bleef 57. De begrotingsautoriteit heeft ingestemd met een toename van zes posten in de begroting voor 2009.

De Ombudsman met zijn personeel tijdens de tweede personeelsretraite van 27 tot 29 februari 2008. De personeelsretraites zijn onderdeel van jaarlijkse bijeenkomsten die medewerkers en stagiairs de mogelijkheid bieden informeel ideeën uit te wisselen over het werk van de Ombudsman. De conclusies van de retraites helpen vorm te geven aan de strategische doelstellingen van de Ombudsman, welke op hun beurt de activiteiten van de instelling leiden.



■ Personeelsretraite

De personeelsretraites vormen een integraal onderdeel van de strategische planning van de Ombudsman. Ze leveren vooral nuttige informatie op voor het maken van beleid en de opstelling van het jaarlijkse beheersplan. De retraites vormen een open forum voor discussie, uitwisseling en brainstorming. Ze zijn onderdeel van een jaarlijks terugkerende serie bijeenkomsten die medewerkers en stagiairs de mogelijkheid bieden ideeën uit te wisselen over onderwerpen die rechtstreeks verband houden met de werkzaamheden van de Ombudsman. De conclusies die uit de retraites voortvloeien, helpen vorm te geven aan de strategische doelstellingen van de Ombudsman, die op hun beurt weer richtinggevend zijn voor de activiteiten van elke eenheid.

De instelling hield haar tweede retraite van 27 tot en met 29 februari 2008. Medewerkers werd verzocht als voorbereiding een vragenlijst in te vullen over de doelstellingen van de Ombudsman, over de wijze waarop de buitenwereld tegen de Ombudsman aankijkt en over het functioneren van het bureau. De resultaten van de vragenlijst vormden samen met ander achtergrondmateriaal het uitgangspunt van de besprekingen tijdens de retraite. Elke medewerker werd aangespoord actief deel te nemen aan de besprekingen, die zich richtten op de doelstellingen, prioriteiten en externe perceptie van de Ombudsman, alsmede op het reactief en proactief beleid van dit instituut.

Uit de onmiddellijke feedback van de medewerkers kwam duidelijk naar voren dat zij de tweede retraite als zeer positief hadden ervaren. De thema's en onderwerpen die aan bod kwamen, werden als zeer relevant beschouwd. Iedereen toonde zich oprecht geïnteresseerd, enthousiast en open en dat zorgde mede voor een optimale werksfeer.

■ Personeelsvergaderingen

De Ombudsman houdt op gezette tijden personeelsvergaderingen om bij te dragen aan een soepel verloop van de informatiestromen tussen medewerkers en aan de bevordering van ontplooiingsmogelijkheden. In de regel geeft de Ombudsman tijdens deze vergaderingen een overzicht van zijn recente en toekomstige activiteiten, en schetst hij de bestuurlijke, juridische en beleidsontwikkelingen die de instelling aangaan. De personeelsvergaderingen vonden dit jaar plaats op 3 juli en 12 december. Ze vormden een nuttig forum voor discussie en informatie-uitwisseling. De vergadering van 12 december was de eerste waarop, na de hierboven beschreven reorganisatie, de hoofden van de eenheden hun activiteiten toelichtten en een uiteenzetting gaven van andere belangwekkende ontwikkelingen.

De Ombudsman en zijn medewerkers

Hieronder volgt een overzicht van de organisatiestructuur van het bureau met enige achtergrondinformatie over de Ombudsman zelf en over zijn leidinggevend personeel. Tot slot wordt een korte beschrijving gegeven van de functie die het personeelscomité van de Ombudsman en de functionaris voor gegevensbescherming vervult.

De Europese Ombudsman

P. Nikiforos DIAMANDOUROS — EUROPESE OMBUDSMAN

P. Nikiforos 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 duur 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 de 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 te Athene in Griekenland. 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 onderzoeksinstituut 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, meer in het bijzonder over democratisering, staats- en natievorming en de verhouding tussen cultuur en politiek. ■

— Het Secretariaat van de Europese Ombudsman

Het Secretariaat van de Europese Ombudsman is verantwoordelijk voor de organisatie van het persoonlijk kantoor van de Ombudsman. Het Secretariaat beheert de agenda van de Ombudsman,

Het Secretariaat van de Europese Ombudsman is verantwoordelijk voor de organisatie van het persoonlijk kantoor van de Ombudsman.

coördineert zijn inkomende en uitgaande correspondentie, adviseert over de betrekkingen 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.

De Secretaris-Generaal

De Secretaris-Generaal is verantwoordelijk voor de strategische planning binnen de instelling en houdt toezicht op de algemene administratie van het bureau. Hij adviseert de Ombudsman

De Secretaris-Generaal is verantwoordelijk voor de strategische planning binnen de instelling en houdt toezicht op de algemene administratie van het bureau.

over de structuur en het beheer van het bureau, de planning van de activiteiten en het toezicht op het werk en functioneren van het bureau. Wat meer in het bijzonder de werkzaamheden van de afdeling Juridische Zaken betreft, helpt en adviseert de Secre-

taris-Generaal de Ombudsman bij de behandeling van klachten en onderzoeken. Ten slotte coördineert hij de betrekkingen tussen het bureau van de Ombudsman en de andere Europese instellingen en speelt hij een cruciale rol bij de ontwikkeling van de betrekkingen met bureaus van ombudsmannen in heel Europa, alsmede bij het zoeken van contact met de Europese burgers.

Ian HARDEN — SECRETARIS-GENERAAL

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 afdeling Juridische Zaken. Op 1 augustus 2006 werd hij benoemd tot Secretaris-Generaal van het bureau van de Ombudsman. Hij is auteur en 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. ■

De afdeling Juridische Zaken

De afdeling Juridische Zaken bestaat voornamelijk uit juristen, wier voornaamste verantwoordelijkheid is de door de Europese Ombudsman ontvangen klachten te analyseren en onderzoek te

De afdeling Juridische Zaken bestaat voornamelijk uit juristen, wier voornaamste verantwoordelijkheid is de door de Europese Ombudsman ontvangen klachten te analyseren en onderzoek te doen.

doen onder toezicht van het afdelingshoofd en de hoofden van de vier juridische eenheden. Het hoofd van de afdeling Juridische Zaken leidt de afdeling en adviseert de Ombudsman over de juridische strategie en oriëntatie van de instelling.

In 2008 had de afdeling in totaal 24 medewerkers, te weten het hoofd van de afdeling, de vier hoofden van de juridische eenheden, drie juridisch hoofdadviseurs, veertien juridisch adviseurs, een jurist-taalkundige en een assistent van het hoofd van de afdeling Juridische Zaken. In 2008 begeleidde de afdeling Juridische Zaken 23 stagiairs.

João SANT'ANNA — HOOFD VAN DE AFDELING JURIDISCHE ZAKEN

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 in 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 afdeling Juridische Zaken 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 afdeling Juridische Zaken. ■

— Hoofden van juridische eenheden

Elk Hoofd van een juridische eenheid leidt een team van juridisch adviseurs en stagiairs teneinde een kwalitatief hoogwaardige klachtenafhandeling te waarborgen. De hoofden van de

Elk Hoofd van een juridische eenheid leidt een team van juridisch adviseurs en stagiairs teneinde een kwalitatief hoogwaardige klachtenafhandeling te waarborgen.

vier juridische eenheden helpen het hoofd van de afdeling Juridische Zaken ervoor te zorgen dat de afdeling accuraat, tijdig en consistent werk aflevert. In dat kader is ieder hoofd verantwoordelijk voor het bevorderen en controleren van de naleving

van interne procedures, normen en termijnen. Het hoofd van een juridische eenheid heeft ook eigen verantwoordelijkheden, die gelijk zijn aan de hieronder beschreven verantwoordelijkheden van juridisch adviseurs. Daarnaast vertegenwoordigen de hoofden de Ombudsman bij bepaalde openbare evenementen. Zij brengen allen verslag uit aan het hoofd van de afdeling Juridische Zaken, waarmee zij regelmatig bijeenkomsten houden.

Er zijn momenteel vier hoofden van juridische eenheden: de heer Gerhard GRILL (van Duitse nationaliteit), die in 1999 in dienst kwam bij het bureau van de Europese Ombudsman; mevrouw Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, Poolse, die het bureau kwam versterken in 2003; en de heer Fergal Ó REGAN, uit Ierland, die in 2006 in dienst trad. De heer Peter BONNOR, uit Denemarken, die al vanaf 1998 in dienst is bij het bureau van de Ombudsman, fungeert als hoofd *ad interim* van een juridische eenheid.

— 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 initiatief-

De juridisch adviseurs behandelen klachten, die bij de Ombudsman in elk van de 23 Verdragstalen van de Europese Unie kunnen worden ingediend.

onderzoeken 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 houden

presentaties over de werkzaamheden van de Ombudsman.

De afdeling Administratie en Financiën

De afdeling Administratie en Financiën is verantwoordelijk voor al het niet-juridische werk van het bureau van de Ombudsman. Vanaf 1 juli 2008 bestaat de afdeling uit vier afzonderlijke eenheden, die verderop worden toegelicht, en het secretariaat Klachtenafwikkeling. 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 inter-institutionele fora. In 2008 had de afdeling in totaal 31 medewerkers.

João SANT'ANNA

HOOFD VAN DE AFDELING ADMINISTRATIE EN FINANCIËN (*AD INTERIM*) ■

— Secretariaat Klachtenafwikkeling

Het secretariaat Klachtenafwikkeling is verantwoordelijk voor de registratie, verdeling en follow-up van de bij de Europese Ombudsman ingediende klachten. Het secretariaat zorgt ervoor

Het secretariaat Klachtenafwikkeling is verantwoordelijk voor de registratie, verdeling en follow-up van de bij de Europese Ombudsman ingediende klachten.

dat alle klachten in een database worden opgenomen, dat de ontvangst wordt bevestigd en dat ze worden overgedragen aan de afdeling Juridische Zaken. Het secretariaat is verantwoordelijk voor het beheer van alle inkomende en uitgaande corres-

pondentie 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. Hoofd van het secretariaat Klachtenafwikkeling is de heer Peter BONNOR.

— Eenheid Administratie en Personeelszaken

De taken van de eenheid Administratie en Personeelszaken zijn zeer uitgebreid. Ze omvatten personeels- en aanwervingsaangelegenheden, inkomende en uitgaande correspondentie, de tele-

De taken van de eenheid Administratie en Personeelszaken zijn zeer uitgebreid. Ze omvatten personeels- en aanwervingsaangelegenheden.

fooncentrale, de kantoorinfrastructuur, coördinatie van de vertaling van documenten, organisatie en het beheer van de bibliotheek van juridische naslagwerken en het documentatie- en

archiefbeleid van de instelling. Deze eenheid is voorts verantwoordelijk voor het informatietechnologiebeleid en alle IT-behoefte van het bureau, waarvoor nauw wordt samengewerkt met het Europees Parlement. De eenheid wordt geleid door de heer Alessandro DEL BON, die zowel de Duitse als de Italiaanse nationaliteit heeft en in 1998 bij het bureau van de Ombudsman in dienst trad.

— Eenheid Begroting en Financiën

De eenheid Begroting en Financiën moet ervoor zorgen dat het bureau van de Ombudsman werkt volgens de geldende financiële voorschriften en garanderen dat de beschikbare middelen

De eenheid Begroting en Financiën moet ervoor zorgen dat het bureau van de Ombudsman werkt volgens de geldende financiële voorschriften en garanderen dat de beschikbare middelen economisch en efficiënt worden besteed en adequaat worden beschermd.

economisch en efficiënt worden besteed en adequaat worden beschermd. De eenheid is eveneens verantwoordelijk voor de vaststelling en doorvoering van passende interne controlemechanismen die nodig zijn om deze doelstellingen te verwezenlijken. Deze taken 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 financieel medewerkers, die onder leiding staan van de gedelegeerde ordonnateur. Aan het hoofd van deze eenheid staat de heer Loïc JULIEN, Franse nationaliteit, die in 2005 bij de Ombudsman in dienst trad.

— Eenheid Communicatie

De eenheid Communicatie is belast met het produceren van publicaties en promotiemateriaal van de Ombudsman, het onderhoud en de ontwikkeling van zijn websites, en de taak het instituut

De eenheid Communicatie is belast met het produceren van publicaties en promotiemateriaal van de Ombudsman, het onderhoud en de ontwikkeling van zijn websites, en de taak het instituut een gezicht te geven naar de burger.

een gezicht te geven naar de burger. Daarnaast coördineert deze eenheid het Europees netwerk van ombudsmannen en, meer in het algemeen, de betrekkingen met verenigingen van ombudsmannen in Europa en daarbuiten. Hoofd van deze eenheid is de heer Ben HAGARD, Britse nationaliteit, die in 1998 bij het bureau van de Ombudsman in dienst trad.

— Eenheid Media, Ondernemingen en Maatschappelijke Organisaties

De eenheid Media, Onderneming en Burgermaatschappij helpt de Ombudsman bij het in contact treden met individuen en organisaties die zijn diensten nodig zouden kunnen hebben. De

De eenheid Media, Onderneming en Maatschappelijke Organisaties helpt de Ombudsman bij het in contact treden met individuen en organisaties die zijn diensten nodig zouden kunnen hebben.

eenheid helpt in de gehele Unie de aandacht te vestigen op de werkzaamheden van de Ombudsman. Zij onderhoudt en bevordert de relaties met de media en organiseert de voorlichtingsbezoeken en evenementen van de Ombudsman. Ook zijn de medewerkers van deze eenheid verantwoordelijk voor de publicaties

en toespraken van de Ombudsman. Mevrouw Rosita AGNEW, Ierse nationaliteit, is het hoofd van deze eenheid. Zij trad in 2001 in dienst bij de Ombudsman.

— Personeelscomité

Het personeelscomité van de Ombudsman vertegenwoordigt de belangen van de medewerkers en zet zich ervoor in dat het instituut en de medewerkers met elkaar in gesprek blijven. Het personeelscomité heeft in hoge mate bijgedragen aan het goede functioneren van de dienstverlening, door te voorzien in een kanaal waarlangs medewerkers hun mening kunnen uiten, en door eventuele moeilijkheden onder de aandacht van het bestuur te brengen met betrekking tot de interpretatie en toepassing van regelgeving. Het personeelscomité brengt suggesties naar voren betreffende de organisatie en het functioneren van de dienstverlening en komt met voorstellen die de werkplek en de arbeidsvoorwaarden van de medewerkers moeten verbeteren. Het personeelscomité speelde in dit verband een belangrijke rol bij de personeelsretraites van 2006 en 2008.

— Functionaris voor gegevensbescherming

Elke EU-instelling heeft een functionaris voor gegevensbescherming, die samenwerkt met de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming en ervoor zorg draagt dat schending van de rechten en vrijheden van betrokkenen door gegevensverwerkingen onwaarschijnlijk is. De functionaris voor gegevensbescherming zorgt er ook voor dat degenen die voor de verwerking verantwoordelijk zijn en de betrokkenen zelf worden ingelicht over hun rechten en plichten uit hoofde van Verordening (EG) nr. 45/2001¹. Sinds maart 2006 is de heer Loïc JULIEN de functionaris voor gegevensbescherming in het bureau van de Europese Ombudsman.

1. Verordening (EG) nr. 45/2001 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.

5.2 Begroting

■ De begroting in 2008

Sinds 1 januari 2000 is de begroting van de Ombudsman een afzonderlijke afdeling (momenteel afdeling VIII) van de begroting van de Europese Unie². De begroting 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.

De begrotingskredieten in 2008 bedroegen 8 505 770 EUR.

■ Interinstitutionele samenwerking

Om een optimaal gebruik van de middelen te verzekeren en dubbel werk te voorkomen, werkt de Ombudsman waar mogelijk samen met andere instellingen en organen van de EU. Hoewel diensten in dit verband uiteraard bij de Europese Ombudsman in rekening worden gebracht, heeft deze samenwerking aanzienlijke besparingen voor de communautaire begroting opgeleverd. De Ombudsman werkt in het bijzonder samen met:

- (i) het Europees Parlement, die technische diensten levert op verschillende terreinen, waaronder gebouwen, informatietechnologie, communicatie, medische diensten, opleiding, vertaling en vertolking;
- (ii) het Bureau voor officiële publicaties der Europese Gemeenschappen over verschillende aspecten op publicatiegebied;
- (iii) het Vertaalbureau voor de Organen van de Europese Unie, dat veel van de vertalingen levert die de Ombudsman nodig heeft in verband met zijn werk voor de burgers.

■ Begrotingscontrole

Om een doeltreffend beheer van de aan de Ombudsman toegewezen middelen te waarborgen, controleert een interne controleur — een functionaris van het Europees Parlement — op gezette tijden de internecontrolestructuren en de financiële verrichtingen van het bureau.

Het instituut wordt tevens gecontroleerd door de Europese Rekenkamer.

2. 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.

Hoe kan men zich tot de Europese Ombudsman wenden

Per post

Europese Ombudsman
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
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 stelt
een onderzoek in naar klachten
tegen de instellingen en organen
van de Europese Unie.**

→→→ www.ombudsman.europa.eu

**Europese Ombudsman
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANKRIJK**