

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

## **■ Overzicht**

# **De Europese Ombudsman**

# **2008**

## Geachte lezer,

**W**ELKOM bij het "Overzicht 2008" van de Ombudsman. Deze nieuwe publicatie geeft een beknopt overzicht van de belangrijkste resultaten die voor klagers zijn behaald en de voornaamste beleidskwesties die in het afgelopen jaar zijn behandeld. Ik hoop dat u met deze publicatie een beter inzicht krijgt in het werk van de Ombudsman.

### De Unie dichter bij haar burgers brengen

Ik zeg vaak dat de manier waarop een instelling op klachten reageert in belangrijke mate aangeeft hoe burgergericht zij is. In 36 % van de in 2008 gesloten zaken aanvaardde de betrokken instelling een minnelijke schikking of loste zij de kwestie zelf op. In totaal dienen acht zaken als voorbeeld van goede praktijken bij het reageren op kwesties die de Ombudsman aan de orde stelt. Vijf van deze "voorbeeldzaken" worden op de volgende twee bladzijden belicht. De overige drie zaken hebben betrekking op de Europese Commissie (zaak 2672/2008/VL), het Europees Hof van Justitie (2448/2008/WP), en, voor het derde opeenvolgende jaar, het Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart (893/2006/BU).

Niet alle reacties op onderzoeken van de Ombudsman waren echter even voorbeeldig. De Commissie weigerde haar standpunt in een zaak betreffende leeftijdsdiscriminatie te wijzigen. Deze weigering heeft mij ertoe gebracht het enige speciale verslag van 2008 bij het Parlement in te dienen. Hoewel het aantal onderzoeken met een kritische opmerking aan het adres van EU-instellingen is gedaald tot 44 (van 55 in 2007), is het aantal nog steeds te hoog. Om de instellingen en organen te helpen hun prestaties te verbeteren, publiceerde ik in 2008 op mijn website twee onderzoeken naar de vervolmaatregelen van de betrokken instellingen naar aanleiding van de in 2006 en 2007 gemaakte kritische en aanvullende opmerkingen.

### Optreden als toezichthouder voor transparantie

In 2008 werd een recordaantal onderzoeken (355) afgesloten. De meeste onderzoeken duurden minder dan een jaar. In 2009 willen we onze prestaties verbeteren door zaken in nog minder tijd te sluiten. De in 2008 geopende onderzoeken betroffen hoofdzakelijk beweringen van een gebrek aan transparantie (36 % van de onderzoeken). In elk van deze zaken drong ik er bij de EU-instellingen en -organen op aan de hoogste mate van openheid in hun activiteiten te betrachten. Sommige zaken hadden betrekking op gegevensbescherming, waarbij, noodzakelijkerwijs, een evenwicht tussen privacy and transparantie moet worden gevonden. In enkele van deze zaken raadpleegde ik de Europese Toezichthouder voor Gegevensbescherming, wiens advies zeer nuttig was.

In 2008 was het voorstel van de Commissie om de EU-regels voor de publieke toegang tot documenten te herzien, van bijzonder belang voor transparantie. Ik heb mijn bezorgdheid geuit over bepaalde aspecten van dit in andere opzichten goede voorstel en het Parlement aangemoedigd zijn rol als medewetgever in deze kwestie te gebruiken om het beste resultaat voor burgers te verkrijgen. Als onderdeel van mijn bijdrage aan het debat verrichtte ik onder mijn collega's in het Europees Netwerk van Ombudsmannen een vergelijkend onderzoek naar de beste praktijken in de lidstaten met betrekking tot de toegang van het publiek tot informatie in gegevensbanken. Op grond van de resultaten van dit onderzoek heb ik concrete voorstellen geformuleerd voor de herziening van de EU-regels voor de toegang tot documenten.

### Een cultuur van dienstverlening bevorderen

De Ombudsman registreerde in 2008 in totaal 3 406 klachten. Zoals altijd hebben we geprobeerd ervoor te zorgen dat al degenen die mogelijk een klacht hadden, zich bewust waren van de diensten van de Ombudsman. Zo publiceerden we voor ondernemingen, NGO's en andere organisaties, die in het verleden relatief weinig gebruik hebben gemaakt van de Ombudsman, een initiatiefonderzoek naar de tijdigheid van betalingen door de Commissie om te benadrukken wat we concreet voor hen kunnen doen.

In bijna 80 % van de geregistreerde zaken konden we de klager van dienst zijn door een onderzoek naar de zaak te starten, door deze over te dragen aan een bevoegd orgaan of door



**De Europese Ombudsman** onderzoekt klachten over wanbeheer bij de instellingen en organen van de EU. Iedere burger, ingezetene, onderneming of vereniging in een lidstaat van de EU kan een klacht bij de Ombudsman indienen. De Ombudsman biedt een snelle, flexibele en vrije manier om problemen met de EU-administratie op te lossen.

Meer informatie, in de 23 officiële talen van de EU, vindt u op het adres [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu), waar u ook dit overzicht, de in deze publicatie genoemde zaken en het volledige jaarverslag 2008 (beschikbaar in het Engels vanaf april 2009 en in alle officiële talen vanaf juli 2009) aantreft.

klagers mee te delen tot wie zij zich het beste konden wenden. Vaak luidt het advies zich te wenden tot een lid van het Europees Netwerk van Ombudsmannen. De regionale ombudsmannen in het Netwerk kwamen in november in Berlijn bijeen om te bespreken hoe we gezamenlijk onze dienstverlening aan burgers kunnen verbeteren. Ik bleef ook aansluiting zoeken bij leden en functionarissen van de EU-instellingen en -organen om hen aan te zetten tot een cultuur van dienstverlening aan burgers. Enkele hoogtepunten in dit verband waren de ondertekening van een Memorandum van Overeenstemming met de president van de Europese Investeringsbank en de instemming van de agentschappen van de EU om de Europese Code van Goed Administratief Gedrag te hanteren bij hun omgang met burgers.

Een laatste belangrijke ontwikkeling in 2008 was de herziening van het Statuut van de Ombudsman. Dankzij de wijzigingen kunnen de burgers er ten volle op vertrouwen dat de Ombudsman een grondig onderzoek kan instellen naar hun klachten, zonder beperkingen. Ik verheug me erop mijn werkzaamheden voor burgers op grond van deze nog krachtigere bevoegdheid in 2009 voort te zetten.

Straatsburg, 31 januari 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

## Selectie van de in 2008 behandelde zaken

In 2008 hadden de onderzoeken van de Ombudsman betrekking op kwesties, variërend van transparantiekwesties, institutionele en beleidskwesties tot de rol van de Commissie als hoedster van het Verdrag. Zij hadden ook betrekking op problemen bij algemene vergelijkende onderzoeken en wervingsprocedures, personeelsaangelegenheden, verbintenisrechtelijke geschillen en problematische aanbestedingen. Hierna volgen enkele voorbeelden, waaronder vijf van de acht voorbeeldzaken in 2008.

### Gebrek aan transparantie

→→→ Het **Europees Bureau voor Personeelsselectie** (EPSO) stemde ermee in om op verzoek aan kandidaten de evaluatiecriteria bekend te maken die bij selectieprocedures worden gehanteerd, met een specificatie van afzonderlijke cijfers. Deze stap volgde na een initiatiefonderzoek van de Ombudsman. De Ombudsman prees het EPSO voor een dergelijke transparante aanpak (01/5/2005/PB).

→→→ In zaak 754/2007/BU reageerde het **Europees Bureau voor Fraudebestrijding** (OLAF) constructief op een verzoek om toegang tot documenten. Door twee versies van het betreffende verslag vrij te geven, één met de persoonsgegevens van

de klager en één zonder, voldeed het OLAF aan de EU-regels voor de toegang tot documenten en gaf het toch blijk van een burgergerichte aanpak.

De Ombudsman uitte kritiek op de Commissie, omdat zij niet had voorzien in een uitgebreid register van door haar opgestelde of ontvangen documenten. Deze kritiek volgde na een klacht van een Britse NGO, Statewatch. Aangezien een dergelijk register al in 2002 opgezet had moeten zijn, riep de Ombudsman de Commissie ertoe op snel te handelen en het Europees Parlement steunde de oproep van de Ombudsman in een resolutie (3208/2006/GG).

### Verbintenisrechtelijke geschillen

→→→ In twee verbintenisrechtelijke zaken prees de Ombudsman de **Commissie** om haar constructieve aanpak. In zaak 3490/2005/(ID)PB die betrekking had op een betalingsgeschil met een Italiaanse onderneming over een Europees project voor watervoorziening voor ontheemden in Liberia, ging de Commissie gedurende de gehele procedure grondig en constructief te werk. Daarbij ging ze zelfs akkoord met aanvullende betalingen die door haar eigen diensten en de klagster waren vastgesteld. De Italiaanse onderne-

ming ontving bijgevolg meer dan 100 000 EUR.

→→→ In zaak 3784/2006/FOR die betrekking had op een Oostenrijkse instelling, betrokken bij een overeenkomst voor onderzoek en ontwikkeling op het gebied van chemische technologie, stemde de **Commissie** ermee in 54 000 EUR te betalen. Dit gebeurde na het verzoek van de Ombudsman om terug te komen op haar weigering een uitstaand bedrag te betalen, omdat zij de definitieve kostenverdeelstaten niet tijdig had ontvangen.

## Problemen met klachten inzake inbreuken

Uit de onderzoeken van de Ombudsman kwam een reeks problemen naar voren in de manier waarop de Commissie klachten inzake inbreuken afhandelt. In een zaak die betrekking had op Spaanse wetgeving inzake belasting op kapitaalverhogingen, uitte de Ombudsman kritiek op de Commissie, omdat zij lang over de kwestie had gedaan en de klager niet naar behoren had geïnformeerd nadat zij had besloten formeel tot een inbreukprocedure over te gaan.

Hij deed enkele voorstellen voor verbeteringen in haar procedures (3737/2006/(BM)JMA). De Commissie kreeg ook kritiek omdat zij geen afdoende en coherente verklaring kon geven voor het feit dat zij besloten had de zaak betreffende een mogelijke inbreuk op communautaire milieuwetgeving bij een Italiaans project voor een rondweg te sluiten (1962/2005/IP).

## Mogelijke leeftijdsdiscriminatie bij aanwerving

Een Belgische freelancetolk die gedurende meer dan 35 jaar voor specifieke vergaderingen door de instellingen was ingezet, klaagde bij de Ombudsman dat hij geen werkaanbiedingen had gekregen na het bereiken van de leeftijd van 65 jaar. De Ombudsman bevestigde dat dit leeftijdsdiscriminatie was. Hierop wijzigde het Parlement zijn handelwijze (186/2005/ELB). De Commissie daarentegen kon niet naar behoren rechtvaardigen waarom zij freelancetolken ouder dan 65 jaar anders behandelde. Ook weigerde zij haar handelwijze te wijzigen. Aangezien het in deze zaak om een belangrijke principe-

kwestie ging, diende de Ombudsman een speciaal verslag bij het Parlement in (185/2005/ELB).

→→→ In een zaak die betrekking had op vermeende leeftijdsdiscriminatie door de Raad stelde de Ombudsman geen wanbeheer vast. De Raad stemde evenwel in met een vrijwillige betaling van 1 000 EUR voor het ongemak en de stress die de klager had ondervonden. De Raad had de klager eerst een contract van een jaar aangeboden en vervolgens de voorwaarden gewijzigd toen hij realiseerde dat de klager in die periode 65 zou worden (1162/2007/FOR).

## Hoeveel klachten en onderzoeken werden er geregistreerd?

**D**E OMBUDSMAN registreerde 3 406 klachten in 2008 (tegenover 3 211 in 2007) en opende 296 onderzoeken (tegenover 309 in 2007). Hij sloot in de loop van het jaar 355 onderzoeken af (348 in 2007). De Ombudsman behandelde in totaal meer dan 7 700 klachten en verzoeken om informatie.

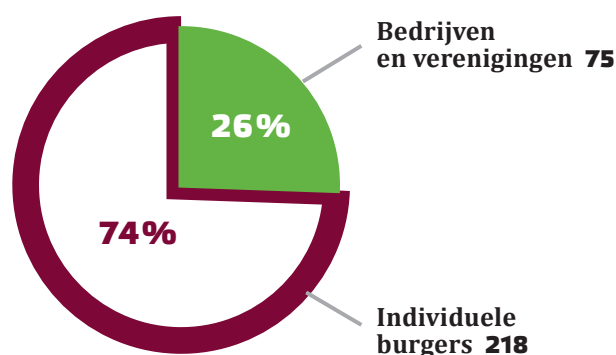
## Welke actie ondernam de Ombudsman?

In bijna 80 % van de verwerkte gevallen (2 643) kon de Ombudsman de klager van dienst zijn door een onderzoek te starten, door de zaak over te dragen aan een bevoegd orgaan of door klagers mee te delen tot wie zij zich het beste konden wenden.

NB In sommige gevallen is er meer dan één advies gegeven aan een klager. Het totaal van deze percentages is daarom hoger dan 100 %.

Wat betreft doorverwijzingen en adviezen, werd 55 % van de klachten voorgelegd aan een lid van het Europees Netwerk van Ombudsmannen (een nationale of regionale ombudsman in de lidstaten) of aan de commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement. In totaal werd 17 % doorverwezen naar de Europese Commissie, terwijl in 36 % van de gevallen werd aangemoedigd contact op te nemen met andere instanties zoals het netwerk SOLVIT, dat problemen door een verkeerde toepassing van de interne-marktregels door overheidsinstanties behandelt.

## Herkomst van de klachten die tot onderzoeken hebben geleid

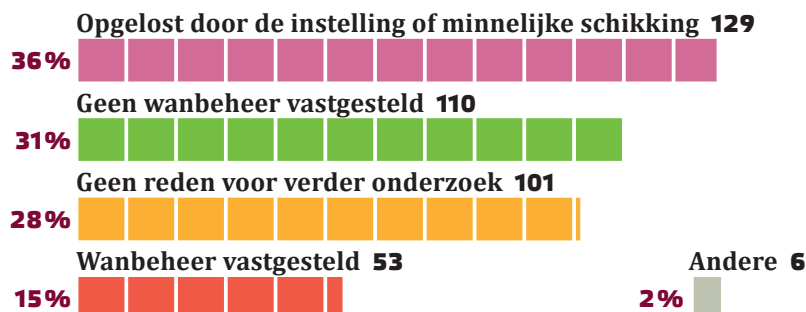


## Wat zijn de resultaten van de uitgevoerde onderzoeken?

In 129 van de in 2008 gesloten zaken werd een positief resultaat bereikt, omdat de betrokken instelling een minnelijke schikking aanvaardde of de kwestie oploste. In 110 zaken werd geen wanbeheer vastgesteld. De Ombudsman maakte in 41 gevallen aanvullende opmerkingen om de prestaties in de toekomst te helpen verbeteren. In 53 zaken werd wanbeheer vastgesteld: in acht zaken aanvaardde de instelling een ontwerp-aanbeveling, één zaak leidde tot een special verslag aan het Parlement en 44 zaken werden gesloten met een kritische opmerking.

■ = 10 zaken

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

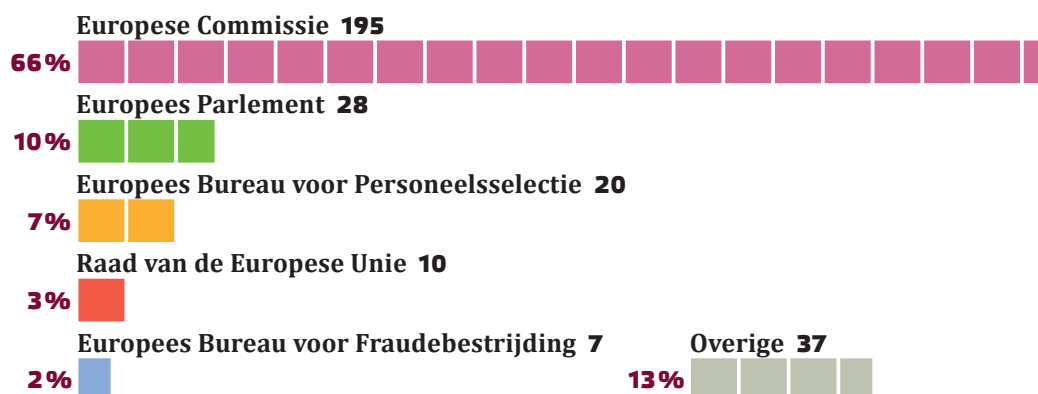


## Welke instellingen en organen werden aan onderzoeken onderworpen?

De meeste van de in 2008 geopende onderzoeken 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.

■ = 10 zaken

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

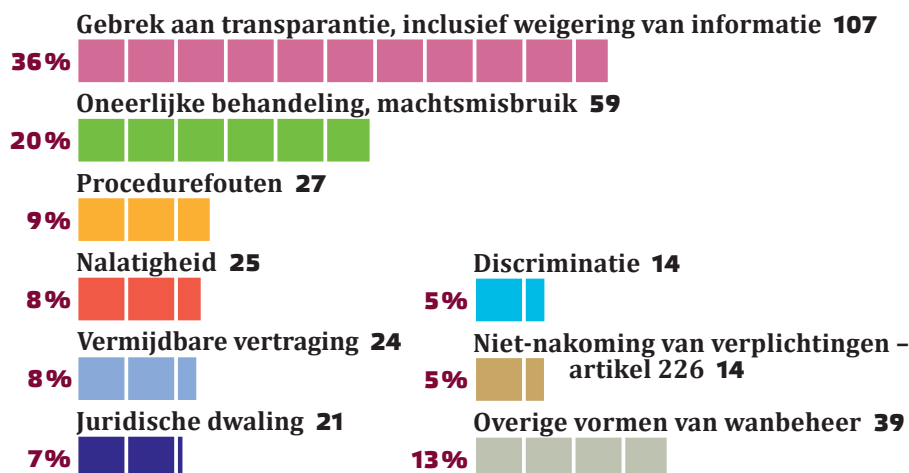


## Welke soorten wanbeheer werden onderzocht?

Van wanbeheer is sprake indien een instelling niet handelt in overeenstemming met de wet, de beginselen van goed beheer niet in acht neemt of de grondrechten schendt. De meest voorkomende bewering van wanbeheer die de Ombudsman in 2008 behandelde, had betrekking op gebrek aan transparantie (in 36% van de geopende onderzoeken).

■ = 10 zaken

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

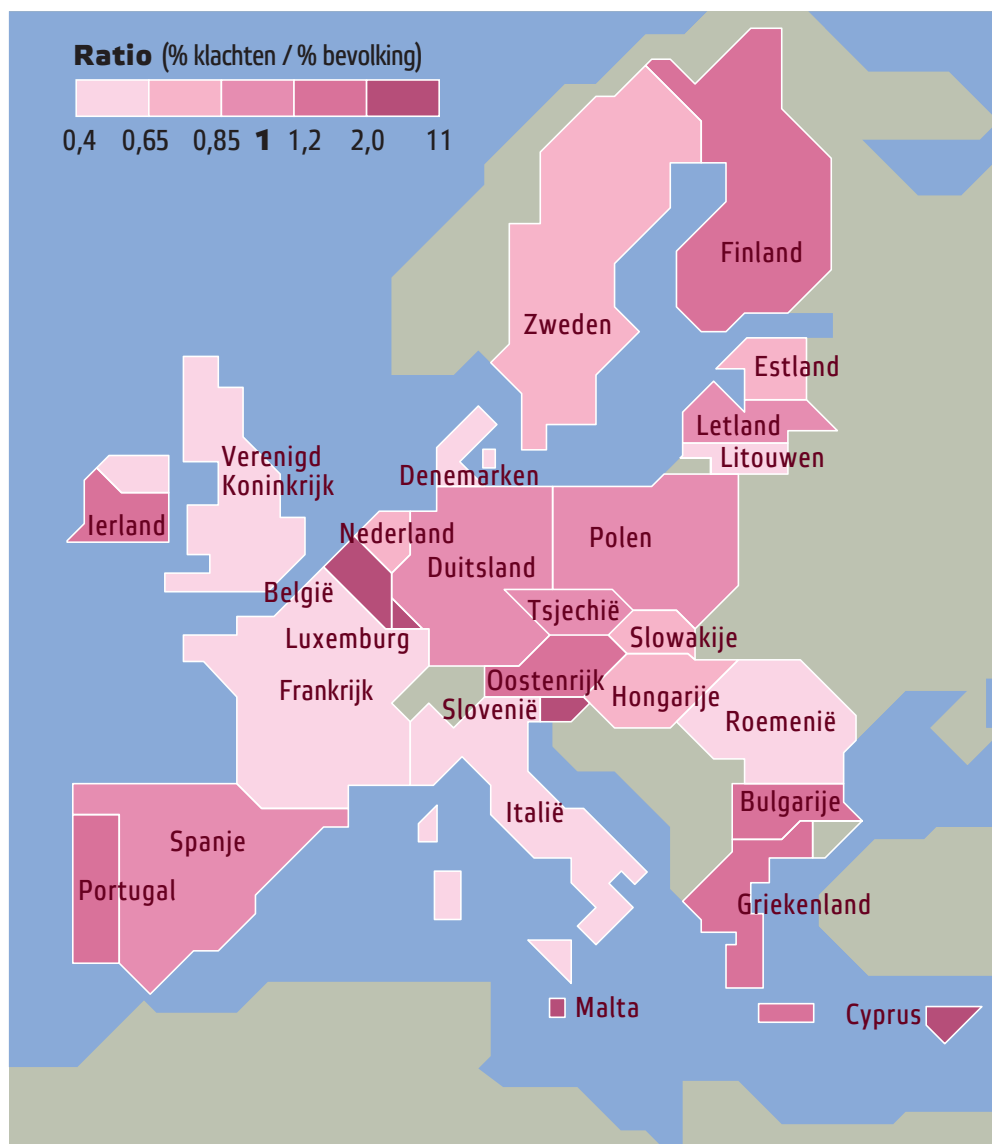


## Van wie waren de klachten?

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.

Land	Zaken
Duitsland	546
Spanje	352
Polen	270
Frankrijk	240
België	229
Italië	219
Verenigd Koninkrijk	197
Griekenland	110
Oostenrijk	108
Roemenië	97
Portugal	95
Nederland	78
Bulgarije	74
Tsjechië	66
Zweden	52
Finland	49
Hongarije	46
Ierland	45
Slovenië	41
Malta	36
Cyprus	35
Luxemburg	33
Slowakije	29
Denemarken	23
Letland	18
Litouwen	11
Estland	7
Overige	221
Niet bekend	79

De hierna volgende kaart geeft per lidstaat aan hoe waarschijnlijk het is dat er een klacht bij de Europese Ombudsman wordt ingediend. De kaart is gebaseerd op het aantal klachten per lidstaat in verhouding tot het bevolkingsaantal. Ook wordt het totale aantal klachten per lidstaat gegeven.



## Europese Ombudsman

1 Avenue du Président Robert Schuman  
 CS 30403  
 67001 Strasbourg Cedex  
 FRANKRIJK  
 Tel. +33 3 88 17 23 13  
 Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Europese Gemeenschappen, 2009

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

Pierre Roesch typographisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Gedrukt op CyclusPrint, fijn drukpapier dat uitsluitend uit gerecycleerde vezels is vervaardigd.

QK-AD-09-001-NL-D · ISSN 1831-3663