

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

2009

Geachte lezer,

DANK u voor uw belangstelling voor het „Overzicht 2009” van de Ombudsman. Deze publicatie geeft een overzicht van de belangrijkste resultaten die voor klagers in het afgelopen jaar zijn behaald en vermeldt de voornaamste uitdagingen en kansen waarvoor de instelling staat.

Een belangrijk jaar voor ombudsmannen

Het jaar 2009 was de 200ste verjaardag van de instelling van de Ombudsman en dit gebeuren werd in juni in Stockholm gevierd door collega's uit de hele wereld. Voor de Europese Ombudsman was 2009 het vijftiende werkjaar. Het was ook het einde van mijn eerste volledige mandaatsperiode als Ombudsman. Het besluit van het Europees Parlement van 20 januari van dit jaar om mij voor een tweede volledige mandaatsperiode te herkiezen houdt, naar mijn mening, een bevestiging van het werk van onze organisatie in en moedigt ons aan te blijven streven naar een meer open, verantwoordelijke, dienst- en burgergerichte EU-administratie.

Het is een boeiende tijd om deze instelling te leiden. Een van onze hoofdprioriteiten in de komende vijf jaar zal zijn ertoe bij te dragen dat de EU haar burgers de voordelen biedt die door het Verdrag van Lissabon worden beloofd. In dit verband zal ik met name het grondrecht op behoorlijk bestuur bevorderen, zoals neergelegd in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie. Gelet op het hoge aantal onderzoeken naar gebrek aan transparantie dat ik ieder jaar verricht (36 % van de onderzoeken in 2009), zal ik ook blijven aandringen op het grondrecht op toegang tot documenten. Verder zal ik ervoor zorgen dat het recht om zich tot de Ombudsman te wenden en het recht om een verzoekschrift tot het Europees Parlement te richten allebei bekend zijn en op de juiste wijze worden uitgeoefend, zodat burgers op de meest gepaste wijze verhaal kunnen uitoefenen.



De Europese Ombudsman onderzoekt klachten over wanbeheer bij de instellingen, organen en instanties van de EU. Iedere EU 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 <http://www.ombudsman.europa.eu>, waar u ook dit *Overzicht*, de in deze publicatie genoemde zaken en het volledige *Jaarverslag 2009* (beschikbaar in het Engels vanaf april 2010 en in alle officiële talen vanaf juli 2010) aantreft.

Een goed jaar wat resultaten betreft

Een tweede prioriteit voor de Ombudsman zal erin bestaan de cultuur van dienstverlening binnen de EU-administratie te versterken. Uit de reacties van de instellingen, organen en instanties van de Unie op mijn onderzoeken blijkt duidelijk dat zij zich reeds houden aan hoge normen voor administratieve praktijken. In meer dan de helft van de in 2009 gesloten zaken (56 %) aanvaardde de betrokken instelling een minnelijke schikking of loste zij de kwestie zelf op. In 2008 ging het om 36 %. In totaal vormen negen voorbeeldzaken, die hierna worden belicht, een model voor goede praktijken bij het reageren op klachten.

Er zijn vier initiatiefonderzoeken naar stelselmatige problemen binnen de Europese Commissie geopend, zoals de tijdigheid van betalingen en de toegang tot documenten bij inbreukzaken. De Ombudsman heeft zich ook gebogen over een reeks zaken betreffende belangrijke principiële punten, zoals de noodzaak om relevante vergaderingen en analyses naar behoren te documenteren. Deze zaken worden eveneens samengevat in het volgende onderdeel.

Hoewel de Ombudsman slechts in 35 zaken een kritische opmerking aan het adres van de instellingen heeft moeten maken, in vergelijking met 44 in 2008 en 55 in 2007, is er toch nog ruimte voor verbetering. Daartoe zal ik de vervolgmaatregelen van de instellingen naar aanleiding van gemaakte kritische en aanvullende opmerkingen blijven volgen door een jaarlijks onderzoek op mijn website te publiceren.

Het verbeteren van de kwaliteit van het bestuur ten behoeve van de burgers vormt de hoeksteen van alle activiteiten van de Ombudsman. Wat het werk van mijn eigen bureau betreft, kan ik met vreugde melden dat de benodigde tijd voor het voltooien van onderzoeken van gemiddeld 13 maanden in 2008 is gedaald tot 9 maanden in 2009. Wij streven ernaar de tijd die nodig is om via onderzoeken resultaten te behalen nog verder te verkorten.

Een druk jaar op communicatiegebied

Het jaar 2009 begon met de lancering van de nieuwe website van de Ombudsman. Deze bevat een interactieve gids met behulp waarvan het meest geschikte orgaan voor het indienen van een klacht kan worden gevonden. De gids is een groot succes gebleken en heeft in de loop van het jaar meer dan 26 000 mensen van advies gediend. Het aantal klachten dat bij ons bureau werd ingediend, daalde van 3 406 in 2008 tot 3 098 in 2009, omdat meer burgers meteen het juiste adres vonden. Dit is voor mij een grote aanmoediging. Om dit proces verder

te verzekeren, hebben we de samenwerking met andere informatie- en probleemoplossende netwerken, zoals Europe Direct en SOLVIT, in de loop van het jaar opgevoerd.

We hebben ons nog meer ingezet om potentiële klagers te bereiken door het organiseren van een reeks evenementen met NGO's, belangengroepen, bedrijven en denktanken. Deze inspanningen hebben geleid tot een stijging van het aantal geopende onderzoeken, van 293 tot 335, op basis van ontvangen klachten. Van het totaal aantal klachten welke tot een onderzoek leidden, werden 16 % ingediend door ondernemingen en verenigingen en 84 % door individuele burgers.

In bijna 80 % van de geregistreerde gevallen konden we de klager van dienst zijn door een onderzoek naar de zaak te openen, door de zaak over te dragen aan een bevoegd orgaan of door klagers mee te delen tot wie zij zich het beste konden wenden. Meer dan 55 % van de zaken viel binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van Ombudsmannen. Dit bevestigt dat het noodzakelijk is de samenwerking tussen de Europese, nationale en regionale ombudsmannen en verzoekschriftencommissies binnen het netwerk verder te versterken.

Een laatste belangrijke ontwikkeling in 2009 was de goedkeuring van de missieverklaring van de instelling. Deze luidt als volgt:

De Europese Ombudsman zoekt billijke oplossingen voor klachten tegen instellingen van de Europese Unie, moedigt transparantie aan en bevordert een administratieve cultuur van dienstverlening. Hij tracht vertrouwen te wekken via dialoog tussen burgers en de Europese Unie en de hoogste gedragsnormen binnen de instellingen van de Unie te stimuleren.

Ik verheug me erop deze doelen in de komende jaren met kracht na te streven, in samenwerking met mijn team.

Straatsburg, 31 januari 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Selectie van de in 2009 behandelde zaken

HIERNA volgen enkele voorbeelden van de onderzoeken die door de Ombudsman zijn uitgevoerd. Zij hebben betrekking op de voornaamste categorieën van klachten. Alle voorbeeldzaken uit 2009 zijn hierin opgenomen.

Institutionele en beleidskwesties

De Ombudsman uitte kritiek op de Commissie, omdat zij had nagelaten om van een vergadering tijdens een antitrustonderzoek goed verslag te maken, ofschoon de vergadering rechtstreeks betrekking had op het onderzoek. Deze kritiek werd geuit naar aanleiding van een klacht van de producent van microprocessoren, Intel (1935/2008/FOR).

De Europese Investeringsbank stemde in met een verbetering van de manier waarop zij analyses van milieueffectbeoordelingen documenteert, nadat de

Ombudsman tekortkomingen in haar procedures had vastgesteld. Het betrof haar besluit tot medefinanciering van de hogesnelheidstreinlijn tussen Madrid en de Franse grens (244/2006/(BM)JMA).

De Commissie erkende dat het beter zou zijn geweest als zij twee hoge ambtenaren, belast met antidumpingzaken, niet had toegestaan VIP-kaartjes voor een rugbywedstrijd aan te nemen van een leverancier van sportartikelen. Een NGO beweerde dat dit tot een belangenconflict had kunnen leiden (1341/2008/MHZ).

Gebrek aan transparantie

→→→ Het **Europees Bureau voor Fraudebestrijding** stemde ermee in een lange lijst van documenten vrij te geven na raadpleging van de relevante gerechtelijke autoriteiten van de betrokken lidstaten. Twee Belgische bedrijven hadden om de documenten verzocht (gecombineerde zaken 723/2005/OV en 790/2005/OV).

→→→ Het **Europees Bureau voor personeelsselectie** (EPSO) ging ermee akkoord alle kandidaten, en niet slechts afgewezen kandidaten, toegang te verlenen tot hun resultaten. Dit gebeurde na een klacht over het feit dat geslaagde kandidaten niet konden nagaan welke scores zij hadden behaald (2346/2007/JMA).

Contractuele geschillen en problemen met aanbestedingen

→→→ De **Commissie** ging ermee akkoord te onderzoeken of zij met terugwerkende kracht toestemming kon verlenen voor het gebruik van onderaannemers met het oog op het annuleren van een terugvordering van ongeveer 500 000 EUR. De Ombudsman vroeg de Commissie om haar standpunt te herzien, aangezien de klager de drie projecten in kwestie met succes had voltooid (2119/2007/ELB).

→→→ Het **Uitvoerend Agentschap Onderwijs, audiovisuele media en cultuur** bood zijn verontschuldiging aan in een zaak die betrekking had op de afwijzing van een subsidieaanvraag en kondigde aan dat het maatregelen had genomen om de vastgestelde problemen te verhelpen. Het stemde ook in met een nieuwe beoordeling van de aanvraag (1537/2008/(TJ)GG).

Klachten inzake inbreuken

→→→ De Ombudsman prees de **Commissie** voor haar steun aan een Duitse burger in een zaak die betrekking had op de rechten van luchtreizigers. De Commissie had de zaak van de klager actief gevolgd en had de betrokken Franse autoriteiten gecontacteerd om ervoor te zorgen dat de relevante regels op correcte wijze werden toegepast (2980/2008/GG).

→→→ De **Commissie** heropende een inbreukprocedure om na te gaan of de stortplaats te Malagrotta, nabij Rome, met de relevante richtlijn in overeenstemming was gebracht. Dit gebeurde na een onderzoek van de Ombudsman (791/2005/(IP)FOR).

Problemen bij aanwerving

→→→ Het **Uitvoerend Agentschap voor concurrentievermogen en innovatie** verontschuldigde zich en gaf bijkomende uitleg aan een afgewezen kandidaat. Het deelde verder mee dat het maatregelen zou treffen teneinde het bewustzijn onder zijn ambtenaren van de toepasselijke administratieve normen te vergroten (1562/2008/BB).

→→→ Het **Uitvoerend Agentschap Europese Onderzoeksraad** stemde ermee in de klager voor een gesprek uit te nodigen en bevestigde dat het in de toekomst afgewezen kandidaten passende informatie zou geven over beroepsmogelijkheden (2003/2008/TS).

Billijkheid

→→→ De **Commissie** stemde ermee in af te zien van een terugvordering en erkende daarmee dat de terugbetaling de klager in een zeer precaire financiële situatie zou brengen. De Ombudsman complimenteerde de

Commissie met het feit dat zij had getoond dat zij zich medevoelend kan opstellen in moeilijke persoonlijke situaties (1908/2007/JF).

Hoeveel klachten en onderzoeken?

DE OMBUDSMAN registreerde 3 098 klachten in 2009 (tegenover 3 406 in 2008) en opende 339 onderzoeken (tegenover 296 in 2008). Hij sloot in de loop van het jaar 318 onderzoeken af (355 in 2008). De Ombudsman behandelde in totaal bijna 5 000 klachten en verzoeken om informatie.

Welke actie ondernam de Ombudsman?

In bijna 80 % van de verwerkte gevallen (2 423) 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 meer dan één advies aan een klager gegeven. Het totaal van deze percentages is daarom hoger dan 100 %.

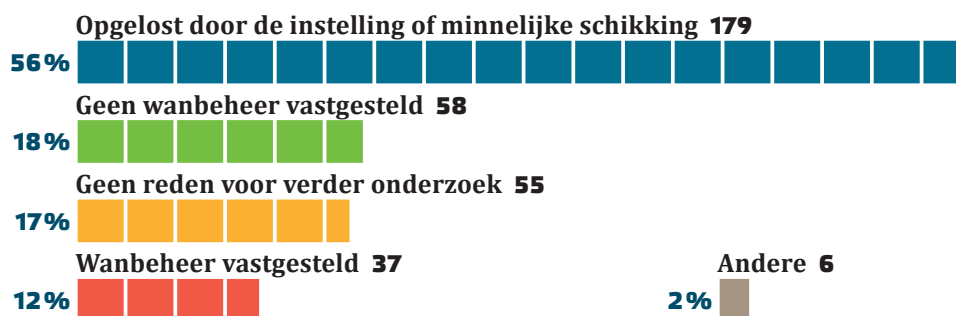
Wat betreft doorverwijzingen en adviezen, werd 53 % van de klachten voorgelegd aan een lid van het Europees Netwerk van Ombudsmannen (een nationale of regionale ombudsman in de lidstaten) of aan de Commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement. In totaal werd 18 % doorverwezen naar de Europese Commissie, terwijl in 45 % van de gevallen werd aangehouden contact op te nemen met andere instanties zoals het netwerk SOLVIT, dat problemen behandelt welke veroorzaakt zijn door een verkeerde toepassing van de internemarktregels door overheidsinstanties.

Wat zijn de resultaten van de uitgevoerde onderzoeken?

In 179 van de in 2009 gesloten zaken werd een positief resultaat bereikt, omdat de betrokken instelling een minnelijke schikking aanvaardde of voor het probleem een oplossing vond. In 58 zaken werd geen wanbeheer vastgesteld. De Ombudsman maakte in 28 gevallen aanvullende opmerkingen om de prestaties in de toekomst te helpen verbeteren. In 37 zaken werd wanbeheer vastgesteld: in twee zaken aanvaardde de instelling een ontwerp-aanbeveling en 35 zaken werden gesloten met een kritische opmerking.

■ = 10 zaken

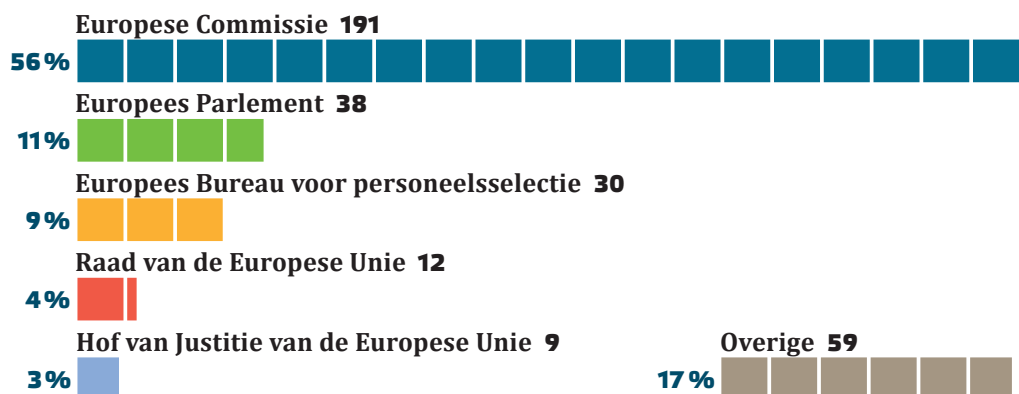
NB In sommige gevallen werden onderzoeken om twee of meer redenen afgesloten. Het totaal van deze percentages is daarom hoger dan 100%.



Welke instellingen, organen of instanties werden aan onderzoeken onderworpen?

De meeste van de in 2009 geopende onderzoeken hadden betrekking op de Europese Commissie (56%). Aangezien de Commissie de belangrijkste instelling van de Unie is die besluiten neemt met rechtstreekse gevolgen voor de burgers, is het logisch dat zij het belangrijkste doelwit van klachten van burgers is. Het is echter vermeldenswaardig dat, terwijl het totale aantal geopende onderzoeken naar de Commissie in 2009 met vier is gedaald, het aantal geopende onderzoeken naar het Parlement, EPSO, de Raad en het Hof van Justitie van de Europese Unie is gestegen (respectievelijk met tien, tien, twee en zes onderzoeken). Met betrekking tot het Hof is het belangrijk te weten dat de Ombudsman alleen onderzoeken kan openen naar het niet-gerechtelijke werk van het Hof.

■ = 10 zaken

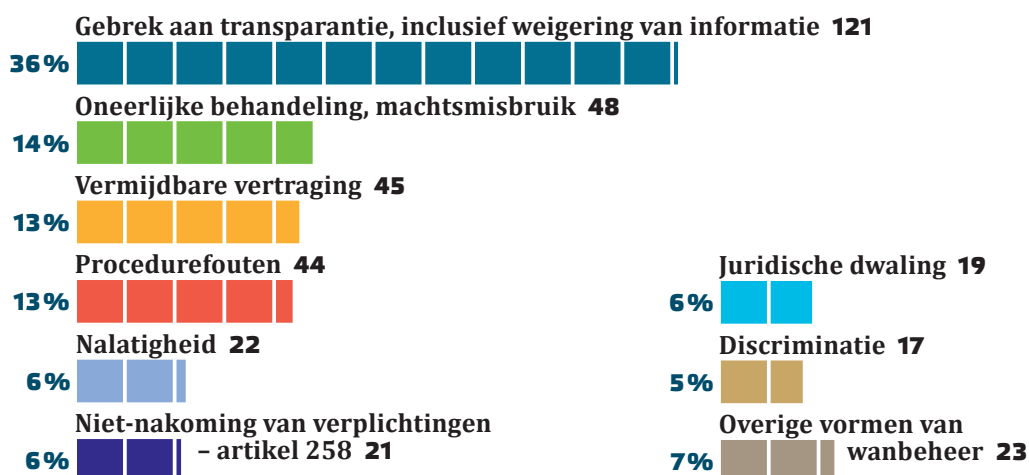


Welke soorten wanbeheer werden onderzocht?

Van wanbeheer is sprake indien een instelling niet handelt in overeenstemming met de wet, de beginselen van behoorlijk bestuur niet in acht neemt of grondrechten schendt. De meest voorkomende bewering van wanbeheer die de Ombudsman in 2009 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%.

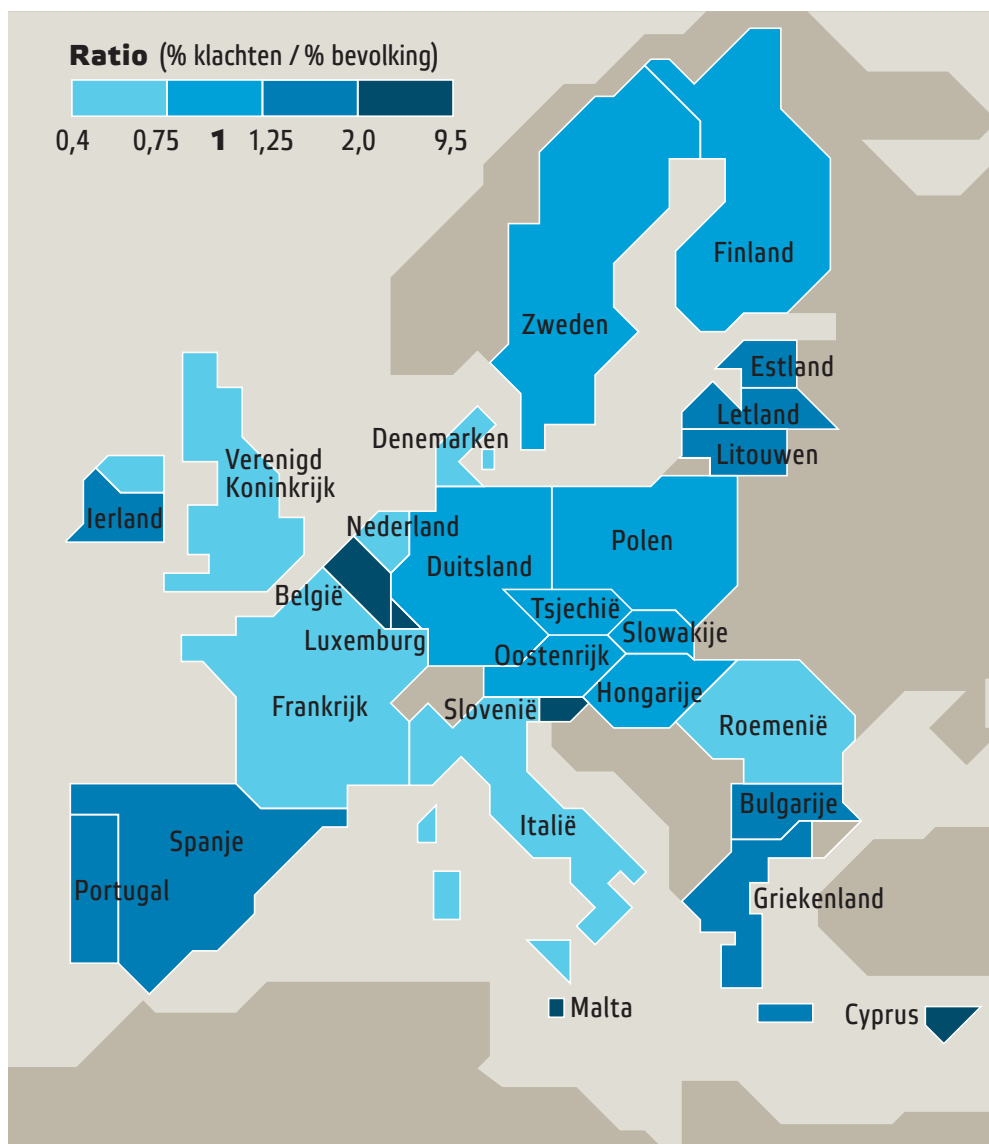


Van wie kwamen de klachten?

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 begrotingsaandeel te verwachten zou zijn.

Land	Zaken
Duitsland	413
Spanje	389
Polen	235
Frankrijk	235
België	207
Italië	183
Verenigd Koninkrijk	176
Portugal	102
Griekenland	91
Roemenië	81
Bulgarije	77
Oostenrijk	62
Tsjechië	59
Nederland	59
Hongarije	55
Finland	42
Zweden	42
Ierland	40
Litouwen	30
Luxemburg	29
Slovenië	29
Slowakije	27
Malta	25
Cyprus	24
Denemarken	23
Letland	20
Estland	17
Overige	157
Niet bekend	169

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

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Europese Unie, 2010

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

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

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

QK-AD-10-001-NL-D · ISSN 1831-3663