

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

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich
O Provedor de Justiça Europeu
Ombudsmanul European
Európsky ombudsman
Evropski varuh človekovih pravic
Euroopan oikeusasiamies
Europeiska ombudsmannen

■ Jaarverslag

De Europese Ombudsman

2009

■ Jaarverslag

**De Europese
Ombudsman**

© Europese Unie, 2010

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

ISBN 978-92-9212-212-6

ISSN 1680-3876

DOI 10.2869/19411

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

Gezet in Cambria, Calibri en Etelka — Pierre Roesch typographisme, Strasbourg.

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

Printed in Luxembourg

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

<http://www.ombudsman.europa.eu>

DE EUROPESE OMBUDSMAN



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

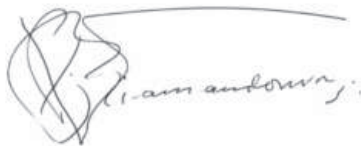
De heer Jerzy Buzek
Voorzitter
Europees Parlement
Wiertzstraat
1047 Brussel
BELGIË

Straatsburg, 19 april 2010

Mijnheer de Voorzitter,

Overeenkomstig artikel 228, lid 1, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, 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 2009 voor.

Hoogachtend,



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Inhoudsopgave

Inleiding **7**

1 Samenvatting **11**

2 Het mandaat en de procedures van de Ombudsman **21**

2.1 Het recht om een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman **23**

2.2 Rechtsgrondslag van de werkzaamheden van de Ombudsman **23**

2.3 Het mandaat van de Ombudsman **25**

2.4 Ontvankelijkheid en gronden voor het instellen van een onderzoek **29**

2.5 De procedures van de Ombudsman **30**

3 Klachten en onderzoeken **33**

3.1 Overzicht van de onderzochte klachten **35**

3.2 Analyse van geopende onderzoeken **40**

3.3 Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman **42**

3.4 Voorbeeldzaken die een model voor optimale praktijken vormen **48**

3.5 Thematische analyse van afgesloten onderzoeken **49**

3.6 Overdrachten en advies **70**

4 Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden **73**

4.1 Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie **75**

4.2 Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen **80**

4.3 Betrekkingen met andere belanghebbenden **83**

5 Middelen **89**

5.1 Personeel **91**

5.2 Begroting **97**

Hoe kan men zich tot de Europese Ombudsman wenden **99**

Inleiding



MET groot genoegen presenteer ik hierbij het *Jaarverslag 2009* dat verslag maakt van het werk dat de Ombudsman het afgelopen jaar heeft verricht voor burgers, bedrijven en organisaties. Ik hoop dat het u een goed overzicht biedt van de vooruitgang die we hebben geboekt bij het bevorderen van een zo hoog mogelijk bestuurlijk niveau in de EU-instellingen. We kijken zoals steeds uit naar uw feedback.



Een belangrijk jaar voor ombudsmannen

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. Wat daarbij vooral van belang is, is het Handvest van de grondrechten van de EU dat nu juridisch bindend is. In dit verband zal ik met name het grondrecht op behoorlijk bestuur bevorderen, zoals bepaald in artikel 41 van het Handvest. Al in december 2009, in het kader van onze bijdrage aan de publieke raadpleging over de hervorming van het Financieel Reglement van de EU, heeft de Ombudsman erop gewezen dat de relevante regels rekening zouden moeten houden met

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.

artikel 41 door begeleiding te voorzien voor ambtenaren om goed financieel beheer te combineren met behoorlijk bestuur. Zo moet het Financieel Reglement bijvoorbeeld in uitzonderlijke gevallen in *ex-gratia* betalingen voorzien, als genoegdoening voor zware ongemakken of ernstig leed door wanbeheer. De hervorming van het Financieel Reglement is een gelegenheid bij uitstek om het grondrecht op behoorlijk bestuur om te zetten in de praktijk.

Gelet op het hoge aantal onderzoeken naar gebrek aan transparantie dat de Ombudsman ieder jaar verricht (36 % van de onderzoeken in 2009), zal ik ook blijven aandringen op het grondrecht op toegang tot documenten, zoals bepaald in artikel 42 van het Handvest en artikel 15 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie. 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 (artikelen 43 en 44 van het Handvest) allebei bekend zijn en op de juiste wijze worden uitgeoefend, zodat burgers op de meest gepaste wijze verhaal kunnen uitoefenen.

Het Verdrag van Lissabon introduceert ook een nieuwe vorm van inspraak voor het publiek in het democratische leven van de EU: het „burgerinitiatief”. Het zou een belangrijke bijdrage moeten leveren aan de empowerment van de Europese burgers. Begin 2010 reageerde ik op de publieke raadpleging over hoe het burgerinitiatief in de praktijk zou moeten functioneren. Het is belangrijk om te anticiperen op vragen die tijdens de werking van het initiatief kunnen ontstaan, vooral

wanneer die kunnen leiden tot klachten bij de Ombudsman. Door dergelijke vragen op voorhand te identificeren en doeltreffende antwoorden voor te stellen, beoogt de Ombudsman het beginsel van behoorlijk bestuur bij de Europese Commissie te bevorderen en op die manier bij te dragen aan het succes van dit waardevolle nieuwe instrument voor burgers. Ik wil er tevens voor zorgen dat burgers, representatieve verenigingen en het maatschappelijk middenveld voordeel halen uit de nieuwe bepalingen in het Verdrag op het vlak van consultatie, dialoog en de kans om hun standpunten kenbaar te maken en in het openbaar uit te wisselen.

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 in dit verslag worden belicht, een model voor goede praktijken bij het reageren op klachten.

Er zijn vier onderzoeken op eigen initiatief naar stelselmatige problemen binnen de 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 dit Verslag.

Hoewel de Ombudsman slechts in 35 zaken een kritische opmerking aan het adres van 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 instellingen naar aanleiding van gemaakte kritische en aanvullende opmerkingen blijven volgen door een jaarlijks onderzoek op mijn website te publiceren. Uit de studie van 2009 is gebleken dat, kritische en aanvullende opmerkingen samen, in 79 % van de gevallen een bevredigende follow-up werd bereikt. De follow-up bij aanvullende opmerkingen was bevredigend in alle gevallen, terwijl de follow-up bij kritische opmerkingen in beduidend minder gevallen (62 %) bevredigend was. Dat toont aan dat er nog veel werk voor de boeg is, niet alleen voor de Ombudsman, maar ook voor de instellingen zelf om ambtenaren te overtuigen dat een defensieve houding ten aanzien van de Ombudsman een gemiste kans betekent voor hun instelling en het risico inhoudt dat het imago van de Europese Unie wordt beschadigd.

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

Het verbeteren van de kwaliteit van het bestuur ten behoeve van de burgers vormt de hoeksteen van alle activiteiten van de Ombudsman.

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. Die netwerkactiviteiten, in combinatie met de indrukwekkende resultaten die werden behaald op het vlak van klachten, zorgden voor een stijging van 85% in de media-aandacht voor het werk van de Ombudsman. Die verbeterde media-aandacht is belangrijk om het bewustzijn te vergroten over het recht op het indienen van klachten en over de rol van de Ombudsman bij het controleren van de EU-administratie. Het hogere aantal geopende onderzoeken, van 293 naar 335, op basis van klachten die in 2009 werden ontvangen, moet dan ook deels worden toegeschreven aan die activiteiten.

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. 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. Het zevende Seminar van Nationale Ombudsmannen van EU-lidstaten en kandidaat-lidstaten dat in april werd georganiseerd in Cyprus, was daarvoor een ideale gelegenheid.

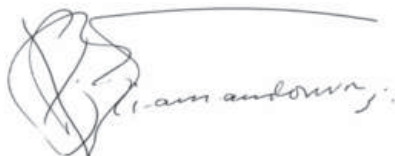
Een laatste belangrijke ontwikkeling in 2009 was de goedkeuring van de missieverklaring van de instelling. Deze luidt als volgt:

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.

Vanaf het begin van 2010 wil ik een strategie ontwikkelen op basis van deze missieverklaring en voor de volledige duur van de mandaatsperiode van vijf jaar van de Ombudsman.

Ik verheug me erop om op die basis de komende jaren de burgers te dienen.

Straatsburg, 16 februari 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Samenvatting

HET vijftiende jaarverslag van de Europese Ombudsman aan het Europees Parlement geeft een overzicht van de activiteiten van de Ombudsman in 2009. Het is het zevende 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 2009 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 2009 heeft genomen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een blik op zaken die de Ombudsman heeft doorverwezen naar andere organen voor het afhandelen van klachten.

Hoofdstuk 4 heeft betrekking op de netwerkactiviteiten van de Ombudsman en omvat de betrekkingen met andere instellingen, organen en instanties 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 rol 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 wanbe-

De Ombudsman onderzoekt klachten over wanbeheer bij het optreden van de instellingen, organen of instanties van de Unie, met uitzondering van het Hof van Justitie van de Europese Unie
Klachten en onderzoeken bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak.

heer bij het optreden van de instellingen, organen of instanties van de Unie¹, met uitzondering van het Hof van Justitie van de

1. Artikel 228 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) (oud artikel 195 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap) breidt het mandaat van de Ombudsman uit van klachten betreffende wanbeheer tijdens de activiteiten van „communautaire instellingen of organen” tot „instellingen, organen of instanties van de Unie”. Hoewel het jaarverslag van de Ombudsman vroeger de term „instellingen en organen” hanteerde, gebruiken we nu waar het past de term „instellingen” om te verwijzen naar alle instellingen, organen en instanties van de Unie.

Europese Unie² bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak. Met goedkeuring van het Europees Parlement heeft de Ombudsman een definitie van „wanbeheer” gegeven waarin respect voor de rechtsstaat, de beginselen van behoorlijk bestuur en de grondrechten 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 ambtenaren van de EU-instellingen, 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 registreerde in 2009 3 098 klachten, in vergelijking met 3 406 in 2008. Bijna 60 % van die klachten werd ingediend via internet, meestal door middel van het elektronische klachtenformulier, dat op de website van de Ombudsman in 23 talen beschikbaar is.

In totaal werden 3 119 klachten verwerkt³, tegenover 3 346 in 2008. Van alle verwerkte klachten viel 55 % (1 704 klachten) binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees netwerk van ombudsmannen, terwijl 23 % (727 klachten) binnen de bevoegdheid viel van de Europese Ombudsman. In totaal gaf 11 % aanleiding 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 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.

mannen, terwijl 23 % (727 klachten) binnen de bevoegdheid viel van de Europese Ombudsman. In totaal gaf 11 % aanleiding 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 totaal heeft de Ombudsman in het betreffende jaar meer dan 5 000 klachten en informatieverzoeken behandeld.

Analyse van geopende onderzoeken

In totaal werden 335 nieuwe onderzoeken geopend in 2009 (tegenover 293 in 2008) naar aanleiding van klachten. Van deze klachten werd 84 % ingediend door individuele burgers en 16 % door bedrijven en verenigingen.

De Ombudsman stelde ook vier onderzoeken in op eigen initiatief om mogelijke stelselmatig optredende problemen bij de Europese Commissie aan te pakken.

Zoals elk jaar hadden de meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2009 opende betrekking op de Commissie (191 onderzoeken, 56 % van het totaal). Aangezien de Commissie de belangrijkste EU-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. Het moet wel worden opgemerkt dat het in 2008 nog om 66 % van het totaal ging. Daarnaast hadden 38 onderzoeken (11 %) betrekking op het beheer door het Europees Parlement, 30 (9 %) op het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO), 12 (4 %) op de Raad van de Europese Unie en 9 (3 %) op het Hof van Justitie van de Europese Unie. 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. Drieëntwintig andere instellingen, organen en instanties van de EU waren onderwerp van nog eens 59 onderzoeken.

De belangrijkste typen vermeend wanbeheer in in 2009 geopende onderzoeken waren gebrek aan transparantie, met inbegrip van weigering van informatie (121 gevallen of 36 % van het totaal), oneerlijke behandeling of machtsmisbruik (48 gevallen of 14 %), vermijdbare vertraging (45 gevallen

2. Het Verdrag van Lissabon wijzigde de namen van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen en het Gerecht van eerste aanleg. Ze worden nu gezamenlijk vermeld als het Hof van Justitie van de Europese Unie en afzonderlijk als respectievelijk het Hof van Justitie en het Gerecht.

3. 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.

of 13 %), procedurefouten (44 gevallen of 13 %), nalatigheid (22 gevallen of 6 %), niet-nakoming van verplichtingen, dat wil zeggen een verzuim door de Europese Commissie in de vervulling van haar rol als „hoedster van de Verdragen” jegens de lidstaten (21 gevallen of 6 %), juridische dwaling (19 gevallen of 6 %) en discriminatie (17 gevallen of 5 %).

De Ombudsman rondde in 2009 318 onderzoeken af (tegenover 355 in 2008). Hiervan hielden er 311 verband met klachten en werden er zeven op eigen initiatief van de Ombudsman geopend. De

De meeste onderzoeken werden binnen een jaar afgerond (70 %). Ruim de helft (55 %) werd binnen drie maanden afgerond. Gemiddeld namen de onderzoeken negen maanden in beslag.

meeste onderzoeken werden binnen een jaar afgerond (70 %). Ruim de helft (55 %) werd binnen drie maanden afgerond. Gemiddeld namen de onderzoeken negen maanden in beslag.

Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

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 EU-instellingen 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 179 zaken die in 2009 werden gesloten (56 % van het totaal) werd een positief resultaat voor de klager behaald. In deze zaken trof de instelling zelf een regeling of werd een minnelijke schikking bereikt. Dat staat tegenover 129 zaken in 2008, een aantal dat op zijn beurt twee keer zo hoog was als in 2006.

In 18 % van de zaken (58) werd geen wanbeheer vastgesteld. Een dergelijke bevinding is niet altijd negatief voor de klager, aangezien deze er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling volledige uitleg over haar optreden geeft en dat de Ombudsman zijn visie op de zaak geeft.

De Ombudsman concludeerde in 12 % van de zaken (37) dat er sprake was van wanbeheer, maar wist in twee van deze zaken toch een positief resultaat voor de klager te bereiken omdat de betrokken instelling de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman aanvaardde. Er werd tijdens het jaar in kwestie geen speciaal rapport ingediend bij het Europees Parlement. In 35 zaken werd het onderzoek gesloten met een kritische opmerking. Een kritische opmerking bevestigt jegens de klager dat zijn of haar klacht gerechtvaardigd is, en wijst de betrokken instelling op haar 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 verhogen. De Ombudsman maakte in 2009 in 28 zaken aanvullende opmerkingen.

Het is belangrijk dat de instellingen de kritische en aanvullende opmerkingen van de Ombudsman opvolgen en actie ondernemen om nog bestaande problemen op te lossen. Hiertoe publiceerde de Ombudsman in 2009 een studie naar de follow-up door de betrokken instellingen van alle kritische en aanvullende opmerkingen die de Ombudsman in 2008 had gemaakt.

Voorbeeldzaken die een model voor optimale praktijken vormen [→→→]

Negen zaken die in 2009 werden gesloten vormen illustraties van optimale praktijken en zijn aangemerkt als voorbeeldzaken. Ze dienen als voorbeeld voor de andere instellingen, organen en instanties van de EU wat betreft de wijze waarop het best kan worden gereageerd op de kwesties die de Ombudsman aan de orde stelt.

Negen zaken die in 2009 werden gesloten vormen illustraties van optimale praktijken en zijn aangemerkt als voorbeeldzaken.

Twee zaken hadden betrekking op de behandeling door de Commissie van inbreukzaken op het vlak van rechten van luchtreizigers (**2980/2008/GG**) en het milieu (**791/2005/(IP)FOR**). In twee andere zaken stelde de Commissie zich constructief op door in te stemmen met (i) het afzien van een terugvordering in een personeelskwestie (**1908/2007/JF**) en (ii) te onderzoeken of het een terugvordering van 500 000 EUR kon annuleren in een contractuele kwestie (**2119/2007/ELB**).

Op het vlak van transparantie ging het **Europees Bureau voor Fraudebestrijding (OLAF)** akkoord om een lange lijst met documenten vrij te geven aan twee Belgische bedrijven (in gecombineerde zaken **723/2005/OV** en **790/2005/OV**), terwijl het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) akkoord ging om alle kandidaten, en niet enkel afgewezen kandidaten, toegang te verlenen tot hun resultaten (**2346/2007/JMA**).

Tot slot reageerden drie uitvoerende agentschappen op een voorbeeldige manier op de voorstellen van de Ombudsman: het **Uitvoerend Agentschap voor concurrentievermogen en innovatie (1562/2008/BB)** en het **Uitvoerend Agentschap Europese Onderzoeksraad (2003/2008/TS)** in aanwervingszaken en het **Uitvoerend Agentschap Onderwijs, audiovisuele media en cultuur** in een zaak met betrekking tot de verwerping van een subsidieaanvraag (**1537/2008/(TJ)GG**).

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 van de klacht indien dat een andere taal is. 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 Europese instellingen, organen en instanties waarop de in 2009 in totaal 318 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 2009 door de Ombudsman genomen besluiten geanalyseerd. Dit gedeelte is ingedeeld volgens een thematische classificatie van de onderzochte onderwerpen en is opgebouwd rond zeven hoofdcategorieën⁴:

- openheid, toegang tot documenten en persoonlijke gegevens;
- de Europese Commissie als hoedster van de Verdragen;
- 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 2009 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 betrokken personen op toegang tot hun gegevens. De onderzochte kwesties variëren van vertragingen bij het registreren van aanvragen en bij het verlenen van toegang tot documenten, tot uiteenlopende interpretaties van de uitzonderingen in Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten⁵. Ook zaken met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens werden onderzocht.

De tweede categorie zaken betreft klachten tegen de Commissie in haar rol als hoedster van de Verdragen. De Ombudsman kan uitspraken doen over zowel de procedurele als de inhoudelijke aspecten van de behandeling van dergelijke gevallen door de Commissie. De beweringen die in 2009 werden onderzocht, betroffen onder meer het verzuim om een klacht te registreren, vertragingen bij het nemen van beslissingen en het op de hoogte houden van klagers, en meningsverschillen over beslissingen van de Commissie om bepaalde klachten niet verder te onderzoeken.

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

4. Op basis van de in 2009 afgeronde onderzoeken is de uitsplitsing naar onderwerp van de onderzoeken als volgt: transparantie (31%), administratie en Statuut van de ambtenaren (16%), vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures (16%), institutionele en beleidszaken (14%), de Commissie als hoedster van de Verdragen (9%), uitvoering van contracten (8%) en toekenning van overheidsopdrachten en subsidies (6%).

5. 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 L 145 van 31.5.2001, blz. 43.

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. Hij kan ook 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 2009 onderzocht de Ombudsman gevallen van oneerlijke behandeling, onterechte of oneerlijke uitsluiting van offertes en aanbestedingen, en vertragingen.

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 betrokken EU-instelling een coherent en redelijk verslag heeft gegeven over de rechtsgrond waarop de acties zijn gebaseerd en de reden waarom het standpunt van de betreffende instelling terecht is. In 2009 onderzocht de Ombudsman problemen met betrekking tot onderaannemers, vragen in verband met subsidiabele kosten, en beweringen van oneerlijke behandeling.

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, organen en instanties.

In het zesde gedeelte van de thematische analyse worden klachten met betrekking tot vergelijkende onderzoeken en andere selectieprocedures onderzocht. De meeste van die gevallen gaan over het EPSO en houden verband met beweringen over een gebrek aan transparantie, discriminatie, en vertraging.

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

■ Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie

Constructieve werkrelaties met de instellingen van de Europese Unie zijn onontbeerlijk voor de Europese Ombudsman om een zo hoog mogelijk bestuurlijk niveau te bereiken. De Ombudsman komt regelmatig bijeen met leden en ambtenaren van de Europese instellingen, organen en instanties om te bespreken hoe de kwaliteit van het bestuur kan worden verbeterd en om voor een correcte follow-up te zorgen van zijn opmerkingen, aanbevelingen en verslagen.

In 2009 sprak de heer DIAMANDOUROS tot de directeurs-generaal van de Europese Commissie en had hij diverse andere ontmoetingen met vertegenwoordigers van de Commissie. Hij zette de nauwe samenwerking voort met SOLVIT, het netwerk voor het oplossen van klachten over de interne markt, en verstevigde de samenwerking met Europe Direct, dat antwoorden verschaft op vragen van personen over de EU.

Wat de betrekkingen met het Parlement betreft, waren in 2009 vooral de ontmoetingen belangrijk met vertegenwoordigers van het Parlement in het kader van het lopende wetgevingsproces om Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten te herzien. Op 2 september 2009 ontmoette de Ombudsman ook de nieuwe voorzitter van de commissie Verzoekschriften en lid van het Europees Parlement, mevrouw Erminia MAZZONI en op 14 september stelde hij zijn *Jaarverslag 2008* voor aan de commissie. Het plenaire debat over de activiteiten van de Ombudsman in 2008, op basis van het verslag dat werd opgesteld door mevrouw Chrysoula PALIADELI, lid van het Europees Parlement, vond plaats op 12 november.

Andere hoogtepunten in 2009 waren presentaties voor de reflectiegroep over de toekomst van Europa en de werkgroep Informatie van de Raad. De Ombudsman richtte zich ook tot het Europees

Andere hoogtepunten in 2009 waren presentaties voor de reflectiegroep over de toekomst van Europa en de werkgroep Informatie van de Raad.

Economisch en Sociaal Comité, nam deel aan de publieke raadpleging van de Europese Investeringsbank over hun beleid inzake klachten en transparantie, en verstevigde de samenwerking met het Europees Bureau voor personeelsselectie.



In 2009 bleef de Ombudsman contact zoeken met de EU- instellingen, organen en instanties. Naast ontmoetingen met vertegenwoordigers van het Parlement, de Commissie en de Raad, kwam hij ook samen met leden van het Hof van Justitie van de EU en de Europese Rekenkamer, de Directeur van het Europees Bureau voor Fraudebestrijding en de Adjunkt Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming. De Ombudsman wordt hier afgebeeld met de voorzitter van de Europese Rekenkamer, de heer Vítor DA SILVA CALDEIRA.

Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen

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

De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's in de lidstaten om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers over EU-recht 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-recht 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 94 bureaus in 32 landen en is binnen de Unie actief op nationaal en regionaal niveau, en in de kandidaat-lidstaten, Noorwegen, IJsland en sinds kort ook Zwitserland. 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 2009 werd de klacht in 977 gevallen 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 2009 uitgebreid beschreven, waarbij het hoogtepunt werd gevormd door het zevende Seminar van Nationale Ombudsmannen van EU-lidstaten en kandidaat-lidstaten, dat in april in Paphos, Cyprus werd gehouden. Het Seminar werd gezamenlijk georganiseerd door de Europese Ombudsman en de commissaris voor het bestuur (Ombudsman) van Cyprus, mevrouw Eliana NICOLAOU. Nationale en regionale ombudsmannen uit 29 landen werden vertegenwoordigd op dit Seminar dat vooral de nadruk legde op het thema migratie.

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 2009 heeft de Europese Ombudsman zijn nationale collega's in Slowakije (mei), Tsjechoë (mei), Finland (oktober) en Estland (oktober) bezocht.

Het netwerk is een nuttig mechanisme voor de uitwisseling van informatie over EU-recht 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-recht en de interpretatie daarvan, inclusief verzoeken die voortvloeien uit hun behandeling van specifieke zaken. In 2009 werd een dergelijk informatieverzoek ontvangen.

De inspanningen van de Ombudsman op het gebied van samenwerking met collega-ombudsmannen beperkten zich ook dit jaar niet tot de activiteiten van het Europees netwerk van ombudsmannen. Een van de grote evenementen die in 2009 werden bijgewoond door de heer DIAMANDOUROS was de negende wereldconferentie van het Internationaal Instituut van Ombudsmannen (IOI) die in juni werd georganiseerd in Stockholm, waar ook het 200-jarig bestaan werd gevierd van de Zweedse parlementaire ombudsman. De conferentie die in het kader van deze belangrijke gebeurtenis plaatsvond, gaf een overzicht van de evolutie van de ombudsmaninstelling, van haar Zweedse oorsprong tot de verschillende vormen die vandaag bestaan.



Betrekkingen met andere belanghebbenden

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

De Europese Ombudsman moet ervoor zorgen dat personen of organisaties die in aanvaring zijn gekomen met de instellingen van de EU, zich bewust zijn van hun recht om 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 2009 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 145 presentaties gehouden voor geïnteresseerde groepen. De voornaamste media-activiteiten van de Ombudsman in 2009 bestonden uit persconferenties in Brussel en in het kader van bovengenoemde voorlichtingsbezoeken. Er werden in de loop van het jaar 21 persberichten uitgegeven. De onderwerpen die daarbij aan bod kwamen, waren onder meer de EU-voorschriften inzake toegang van het publiek tot documenten, de rechten van luchtvaartpassagiers, late betalingen door de Commissie, de financiering van de gebouwen van het Parlement en een klacht die werd ingediend door Intel, producent van microprocessors.

Op 5 januari 2009 werd de nieuwe website van de Ombudsman gelanceerd. Een van de opvallendste zaken op de nieuwe website is de interactieve gids waarmee bezoekers het meest geschikte orgaan kunnen vinden om hun klacht te laten behandelen. In 2009 zochten en vonden meer dan 26 000 mensen advies bij de Ombudsman via de interactieve gids. De website werd het hele jaar door regelmatig up-to-date gehouden met besluiten, samenvattingen van zaken, persberichten, details van toekomstige activiteiten en publicaties. Van 1 januari tot 31 december 2009 ontving de website ongeveer 340 000 unieke bezoekers die, alles samen, meer dan vier miljoen pagina's bekeken. Het grootste aantal bezoekers kwam uit Spanje, gevolgd door Italië, Duitsland, Frankrijk en België.

Belangrijke publicaties in 2009 waren het *Jaarverslag* nieuwe stijl en het nieuwe samenvattingsdocument *Overzicht 2008*.



Om de nieuwe interactieve gids op de website van de Europese Ombudsman beter bekend te maken, maar ook om alle probleemoplossende mechanismen voor burgers, bedrijven en verenigingen te promoten, organiseerde de Ombudsman in maart 2009 een seminar in Brussel. De diensten die worden aangeboden door de Europese Ombudsman, de commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement, SOLVIT, en de *European Citizen Action Service* (ECAS) werden op het seminar voorgesteld.

■ 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 over de Ombudsman zelf en zijn leidinggevend personeel.

De paragraaf bevat ook informatie over personeelsretraites en -bijeenkomsten. De personeelsretraites vormen een integraal onderdeel van de strategische planning van de Ombudsman. Ze

De retraite van 2009 vond plaats van 11 tot 13 februari rond het thema „Working together”.

leveren vooral nuttige informatie op voor de beleidsvorming en de opstelling van het jaarlijkse beheersplan. 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 retraite van 2009 vond plaats van 11 tot 13 februari rond het thema „Working together”. Net zoals de vorige edities werd ook de derde retraite door de medewerkers als een zeer positieve ervaring beschouwd.

De personeelsformatie van de Ombudsman liet in 2009 een totaal van 63 posten zien. De begrotingskredieten in 2009 beliepen 8 906 880 EUR.



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 2009 behandelde zaken worden gegeven om deze elementen te illustreren en op specifieke ontwikkelingen te wijzen, zoals de inwerkingtreding van het Verdrag van Lissabon en de gevolgen daarvan op de activiteiten 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 toenemende gebruik van informele procedures ten behoeve van een snelle oplossing.

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

Artikel 24 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) – oud artikel 21 van het EG-Verdrag – voorziet in het recht om een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman

Mogelijke gevallen van wanbeheer worden voornamelijk onder de aandacht van de Ombudsman gebracht via klachten, hoewel de Ombudsman ook op eigen initiatief onderzoeken instelt.

als een van de rechten die bij het burgerschap van de Europese Unie horen. Dat recht is ook opgenomen in het Handvest van de grondrechten van de EU¹ (artikel 43). Mogelijke gevallen van wanbeheer worden voornamelijk onder de aandacht van de Ombudsman gebracht via klachten, hoewel de Ombudsman ook op eigen initiatief onderzoeken instelt (zie volgende sectie).

2.2 Rechtsgrondslag van de werkzaamheden van de Ombudsman

Wijzigingen aan de rechtsgrondslag door het Verdrag van Lissabon

Het Verdrag van Lissabon trad op 1 december 2009 in werking. Artikel 195 van het EG-Verdrag over de Ombudsman werd artikel 228 VWEU. De bevoegdheid van de Ombudsman werd uitgebreid van „communautaire instellingen of organen” naar „instellingen, organen of instanties van de Unie”. Dit heeft twee belangrijke gevolgen:

1. Omdat het Verdrag van Lissabon de pijlerstructuur van de EU afschaft, valt de voormalige tweede pijler (gemeenschappelijk buitenlands en veiligheidsbeleid) nu binnen de bevoegdheid van de Ombudsman.
2. Volgens artikel 13 van het Verdrag betreffende de Europese Unie (VEU), is de Europese Raad een instelling. Daarom valt de Raad nu binnen de bevoegdheid van de Ombudsman.

Nog twee andere wijzigingen moeten worden vermeld. Artikel 228, lid 1, VWEU bepaalt dat de Ombudsman wordt „gekozen” in plaats van „benoemd” door het Europees Parle-

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 C 303 van 14 december 2007, blz. 1. Het Verdrag van Lissabon geeft aan het Handvest dezelfde juridische waarde als de Verdragen.

ment, terwijl artikel 228, lid 4, VWEU stelt dat het statuut van de Ombudsman een verordening is van het Europees Parlement en geen besluit. ■

De Ombudsman oefent zijn ambt uit overeenkomstig artikel 228 VWEU (oud artikel 195 van het EG-Verdrag), en het Statuut van de Ombudsman en de uitvoeringsbepalingen die door de Ombudsman overeenkomstig artikel 14 van het Statuut zijn vastgesteld. In juni 2008, nam het Europees Parlement een besluit tot wijziging van het Statuut van de Ombudsman aan² dat op 31 juli 2008 in werking trad. 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. Het Statuut 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 onderzoeken op eigen initiatief

Artikel 228 VWEU geeft de Ombudsman de bevoegdheid om kennis te nemen van klachten 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 kennisgevingen door 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 2009 werden geen dergelijke onderzoeken op eigen initiatief geopend.

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.

Op 9 juli 2008 werd het memorandum van overeenstemming³ 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. ■

2. 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 L 189 van 17.7.2008, blz. 25.

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 C 244 van 25.9.2008, blz. 1.

De Ombudsman kan zijn initiatiefbevoegdheid ook gebruiken om kennelijk stelselmatig optredende problemen binnen de instellingen aan te pakken. Hij deed dat vier keer in 2009, telkens met betrekking tot de Europese Commissie, onder meer voor het volgende:

Verzoeken van burgers voor toegang tot documenten inzake inbreuken

De Ombudsman opende en sloot een onderzoek op eigen initiatief met betrekking tot de regels van de Commissie inzake verzoeken van burgers voor toegang tot documenten van inbreukprocedures. Het doel was ervoor te zorgen dat (i) burgers weten hoe ze toegang krijgen tot documenten met betrekking tot inbreuken, en (ii) als de toegang wordt geweigerd, dat ze kunnen te weten komen of het de Commissie of een lidstaat is die verantwoordelijk is voor de weigering en of de weigering is gebaseerd op nationale of Europese wetgeving. Tijdens zijn onderzoek nodigde de Ombudsman de lidstaten uit om opmerkingen te geven. Hij sloot het onderzoek met de conclusie dat er geen sprake was van wanbeheer, maar moedigde de Commissie aan om burgers te informeren dat ze toegang kunnen krijgen tot dergelijke documenten door een aanvraag in te dienen bij de Commissie of de autoriteiten van de betrokken lidstaat of bij beiden. Bovendien zouden burgers op de hoogte moeten worden gebracht van het feit dat de nationale wetgeving toepasselijk is als ze hun verzoek om toegang indienen bij de autoriteiten van de lidstaat. De Commissie zou die informatie kunnen opnemen op haar uitstekende en burgervriendelijke website inzake inbreuken.

OI/2/2009/MHZ ■

2.3 Het mandaat van de Ombudsman

Artikel 228 VWEU geeft de Ombudsman de bevoegdheid om kennis te nemen van klachten over gevallen van wanbeheer bij het optreden van de instellingen, organen en instanties van de Unie, met uitzondering van het Hof van Justitie van de Europese Unie bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak. Een klacht valt derhalve buiten het mandaat van de Ombudsman indien:

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

■ Instellingen, organen en instanties van de Unie

Het mandaat van de Europese Ombudsman heeft betrekking op de instellingen, organen en instanties van de Unie. De instellingen worden opgesomd in artikel 13 VEU. Overeenkomstig dat

Het mandaat van de Europese Ombudsman heeft betrekking op de instellingen, organen en instanties van de Unie.

artikel is de Europese Raad nu een instelling en valt hij binnen het mandaat van de Ombudsman.

Er is geen definitie of officiële lijst van organen en instanties van de Unie. Het begrip omvat de organen die bij de Verdragen zijn ingesteld, zoals het Europees Economisch en Sociaal Comité en de Europese Centrale Bank, alsmede organen 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). Omdat het Verdrag van Lissabon de pijlerstructuur van de EU heeft afgeschaft, valt mogelijk wanbeheer in de voormalige tweede pijler (gemeenschappelijk buitenlands en veiligheidsbeleid) nu binnen de bevoegdheid van de Ombudsman.

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 sectie 3.6).

Klacht die niet was gericht tegen een instelling, orgaan of instantie van de Unie

De klager beweerde dat hij van de Griekse autoriteiten een buitenproportioneel aantal certificaten en documenten moest indienen om zijn (Duits) diploma te laten erkennen. Hij beweerde ook dat de autoriteiten de termijn van vier maanden niet naleefden om zijn diploma te erkennen, zoals bepaald door Richtlijn 2005/36/EG. Omdat de klacht was gericht tegen de Griekse autoriteiten en niet tegen een instelling, orgaan of instantie van de Unie, viel de klacht buiten de bevoegdheid van de Europese Ombudsman.

De klager had eerder al contact opgenomen met de Griekse ombudsman, die hem adviseerde om klacht neer te leggen bij de Europese Commissie. De Europese Ombudsman verschafte daarom informatie aan de klager over het indienen van een inbreukklacht bij de Commissie.

2769/2009/BEH (Vertrouwelijk) ■

■ De gerechten bij de uitoefening van hun gerechtelijke taak

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

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

Een Britse staatsburger wendde zich tot de Ombudsman. Hij beweerde dat het Hof van Justitie weigerde om vragen over Europees recht te behandelen die hij had gesteld. Hij beweerde dat de weigering van het Hof om te antwoorden op zijn vragen een geval van machtsmisbruik was en dat het Hof de vragen had moeten doorgeven voor een rechterlijke beslissing door de rechters van het Hof.

Alvorens zich tot de Ombudsman te wenden, had de klager aan het Hof gevraagd of de weigering om vragen over Europees recht te behandelen op louter procedurele gronden in strijd was met het Handvest van de grondrechten. In zijn antwoord verklaarde het Hof dat het niets had toe te voegen aan zijn vorige brief aan de klager.

De Ombudsman informeerde de klager dat de klacht buiten zijn bevoegdheid viel omdat hij was gericht tegen het Hof van Justitie bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak.

634/2009/BU ■

■ Wanbeheer

De Europese Ombudsman heeft het begrip wanbeheer steeds in ruime zin opgevat, en is van mening dat goed beheer onder andere inhoudt dat wettelijke regels en beginselen moeten worden nageleefd, met inbegrip van fundamentele rechten. In dat opzicht is het belangrijk om te vermelden dat het Handvest van de grondrechten, dat nu juridisch bindend is, ook het recht op behoorlijk bestuur omvat als een van de grondrechten van het burgerschap van de Unie (artikel 41).

Recht op behoorlijk bestuur

1. Eenieder heeft er recht op dat zijn zaken onpartijdig, billijk en binnen een redelijke termijn door de instellingen, organen en instanties van de Unie worden behandeld.
2. Dit recht behelst met name: (a) het recht van eenieder te worden gehoord voordat jegens hem een voor hem nadelige individuele maatregel wordt genomen; (b) het recht van eenieder om toegang te krijgen tot het dossier hem betreffende, met inachtneming van het gerechtvaardigde belang van de vertrouwelijkheid en het beroeps- en het zakengeheim; (c) de plicht van de betrokken instanties om hun beslissingen met redenen te omkleden.
3. Eenieder heeft recht op vergoeding door de Unie van de schade die door haar instellingen of haar personeelsleden in de uitoefening van hun functies is veroorzaakt, overeenkomstig de algemene beginselen die de rechtsstelsels der lidstaten gemeen hebben.
4. Eenieder kan zich in een van de talen van de Verdragen tot de instellingen van de Unie wenden en moet ook in die taal antwoord krijgen. ■

Het juridisch bindende karakter van het Handvest en de mogelijkheid op juridische bescherming voor personen die daaruit volgt, zullen naar alle waarschijnlijkheid de invloed van het recht op behoorlijk bestuur uitbreiden. De inspanningen van de Ombudsman om behoorlijk bestuur te bevorderen in het algemeen belang, maar ook bij het zoeken naar niet-juridische oplossingen voor de problemen van personen, zullen waarschijnlijk ook worden versterkt.

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.

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.

Het moet echter worden vermeld dat deze definitie wanbeheer niet beperkt tot gevallen waarbij de regel of het beginsel dat wordt geschonden „juridisch” bindend is. De beginselen van „goed bestuur” gaan verder dan de wet; de EU-instellingen moeten niet alleen hun wettelijke verplichtingen nakomen, maar moeten 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 bestraft⁴.

Er zijn echter 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.

Een klacht die geen betrekking had op wanbeheer

De klager was al 13 jaar vrachtwagenchauffeur voor lange afstanden. Hij beweerde dat, na de inwerkingtreding van Europese regels over de organisatie van de arbeidstijd in het wegvervoer, zijn werkomstandigheden aanzienlijk waren verslechterd. De klager beweerde met name dat het opleggen van een maximale arbeidsduur per week en de

4. Zie in dit verband de arresten van het Gerecht 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.

verplichting om elke twee weken naar huis te rijden, zijn inkomen en vrije tijd beperkte en zijn kosten deed stijgen.

Omdat de klacht geen betrekking had op wanbeheer, werd de klager aangeraden om een verzoekschrift in te dienen bij het Parlement.

2543/2009/FS ■

■ Cultuur van dienstverlening

Het is van belang in te zien dat een cultuur van dienstverlening aan burgers integraal onderdeel uitmaakt van behoorlijk bestuur. Deze cultuur van dienstverlening mag niet 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 voor ambtenaren 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.

In complexere zaken waarin de Ombudsman tot een voorlopige bevinding van wanbeheer komt, probeert hij indien mogelijk altijd een minnelijke schikking te bereiken die voor zowel de klager als de instelling in kwestie aanvaardbaar is. Het is echter van belang op te merken dat de relevante bepalingen van het Statuut (artikel 3, lid 5⁵) en de uitvoeringsbepalingen (artikel 6, lid 1⁶) 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 de Europese Code van Goed Administratief Gedrag goedgekeurd die de EU-instellingen, 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 de Ombudsman ook opgeroepen om de Code toe te passen bij het onderzoeken van klachten en bij het uitvoeren van onderzoeken op eigen initiatief.

De Ombudsman betoont zich verheugd met de beslissing van het Europees Economisch en Sociaal Comité van juli 2009 om de Europese Code van Goed Administratief Gedrag goed te keuren (zie paragraaf 4.1).

5. „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.”

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

2.4 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 relevante artikel van 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);
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 communautaire instellingen of organen 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 geen passende administratieve stappen werden ondernomen

Een Duitse staatsburger die inzage vroeg in documenten van de Raad klaagde bij de Ombudsman dat de Raad hem in het Engels had geantwoord, hoewel zijn aanvraag in het Duits was opgesteld. Hij zei ook dat de motivering van de Raad voor het verlengen met 15 dagen van de termijn om te antwoorden niet in overeenstemming was met Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten. De klager stuurde zijn klachtenbrief door naar de Raad die reageerde door de klager een Duitse vertaling op te sturen van het antwoord dat hij eerder had gegeven. De klager trok zijn klacht met betrekking tot de taal in, maar hield zijn tweede bewering staande.

Het feit dat de klager zich op hetzelfde moment wendde tot de Raad en de Ombudsman (op 19 oktober 2009) zorgde ervoor dat zijn klacht bij de Ombudsman niet ontvankelijk was. De Ombudsman verklaarde dat de Raad een redelijke termijn nodig heeft om de kwestie te behandelen die door de klager werden aangehaald. Hij concludeerde dat de klacht kon worden vernieuwd als de Raad zou verzuimen om een bevredigend antwoord te geven tegen de tweede week van november 2009.

2596/2009/CH ■

Op grond van artikel 228 VWEU verricht de Ombudsman „het door hem gerechtvaardigd geachte onderzoek”. Om ongerechtvaardigde verwachtingen bij klagers te voorkomen en de middelen opti-

Van de ontvankelijke zaken die in 2009 werden behandeld, werd bij 33 % geoordeeld dat er geen gronden waren om een onderzoek in te stellen.

maal 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. Van de ontvankelijke zaken die in 2009 werden behandeld, werd bij 33 % geoordeeld dat er geen gronden waren om een onderzoek in te stellen. Als de Ombudsman oordeelt dat er geen gronden zijn om een onderzoek in te stellen, brengt hij de klager op de hoogte en verstuurt hij in bepaalde gevallen een anonieme versie van zijn besluit naar de betrokken instelling.

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

Alle klachten die bij de Ombudsman binnenkomen, worden geregistreerd en krijgen een ontvangstbevestiging, normaal gesproken binnen een week na ontvangst.

de klager op de hoogte gebracht van de te volgen 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 de resultaten 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 het resultaat 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.

■ 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.

In 2009 werden 114 zaken geschikt nadat de tussenkomst van de Ombudsman had geresulteerd in een snelle reactie op onbeantwoorde correspondentie (zie paragraaf 2.9 van het *Jaarverslag 1998* voor details van de procedure). Een vereenvoudigde procedure werd bijvoorbeeld ook gebruikt in de volgende zaken:

De Commissie schikt achterstallige toelagen en geeft antwoord op verzoek om informatie

Na te hebben geconstateerd dat de Commissie haar gedurende een periode van drie maanden te weinig kindertoelage had betaald, stuurde een burger een verzoek om informatie over de hoogte van de kindertoelage die de Commissie voor elk van haar kinderen zou moeten betalen. In haar klacht aan de Ombudsman beweerde de klagster dat de Commissie verzuimde om haar verzoek te beantwoorden. Ze eiste ook dat de Commissie de achterstallige toelagen zou betalen.

De Ombudsman besloot de vereenvoudigde procedure te volgen. Zijn dienst nam telefonisch contact op met de Commissie en vroeg haar de kwestie op te lossen. De Commissie reageerde positief op het verzoek van de Ombudsman en besloot de klagster 2 400 EUR te betalen – het bedrag van de uitstaande toelagen. Ook gaf ze de klagster uitvoerig antwoord op haar verzoek om informatie naar de hoogte van de toelagen per kind. De klagster bedankte de Ombudsman voor zijn succesvolle en prompte interventie.

2248/2009/MF ■

■ 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 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 akkoord gegaan met een kortere termijn van twee maanden voor klachten inzake 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 EU-instelling 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 instelling 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 EU-instellingen is ook de Ombudsman vatbaar voor vorderingen tot schadevergoeding op grond van artikel 340 VWEU. Het is in principe mogelijk dergelijke vorderingen op grond van vermeende onjuiste afhandeling van een klacht door de Ombudsman bij het Gerecht aanhangig te maken⁷.

■ Inzage van dossiers en horen van getuigen

Artikel 3, lid 2, van het Statuut van de Ombudsman verplicht de EU-instellingen de Ombudsman alle informatie te verstrekken waarom hij hen verzoekt en hem toegang te verlenen tot de betrokken dossiers. Sinds de herziening van het Statuut in 2008 mogen ze 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 instellingen, organen of instan-

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 instellingen, organen of instanties van de Unie wordt verstrekt.

ties van de Unie 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 2009 werd in 23 zaken gebruikgemaakt van de bevoegdheid van de Ombudsman om de dossiers van de instelling in te zien.

Verder verplicht artikel 3, lid 2, van het Statuut ambtenaren en andere medewerkers van de EU-instellingen om op verzoek van de Ombudsman te getuigen. Bovendien hoeven EU-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 2009 geen gebruik gemaakt.

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 in 2008 duidelijker gemaakt en versterkt. Overeenkomstig de wijziging, bepaalt het Statuut dat de toegang van de Ombudsman tot gerubriceerde informatie of documenten, met name tot gevoelige documenten in de zin van artikel 9 van Verordening (EG) nr. 1049/2001⁸, is onderworpen aan naleving van de veiligheidsvoorschriften van de betrokken EU-instelling. De instellingen die dergelijke gerubriceerde informatie of documenten verstrekken, dienen de Ombudsman in kennis te stellen van

7. Zie bijvoorbeeld zaak T-412/05 *M/Ombudsman* [2008] Jurispr. II-197.

8. 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 L 145 van 31.5.2001, blz. 43.

deze rubricering. Bovendien moet de Ombudsman van tevoren overeenstemming met de betrokken instelling hebben bereikt over de voorwaarden voor de behandeling van gerubriceerde informatie waarop een beroepsgeheim van toepassing is.

In 2009 kwam een eerste meningsverschil naar boven tussen de Ombudsman en de Raad met betrekking tot de toepassing van het Statuut van de Ombudsman door de Raad. Het ging specifiek over de manier waarop een inspectie van documenten van de Raad met de classificatie *EU-restreint* zou worden uitgevoerd. Om de kwestie op te lossen, nam de Ombudsman op 14 oktober 2009 deel aan een vergadering van de werkgroep Informatie van de Raad. De vergadering was erg nuttig en leidde tot een snelle en wederzijds aanvaardbare oplossing van deze kwestie.

■ 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 aan de artikelen 13 en 14, die bedoeld zijn om de werkwijze van de Ombudsman in overeenstemming te brengen met de realiteiten die voortvloeien uit de wijziging van zijn Statuut.

A large, stylized number '3' is positioned on the left side of the page. The number is white with a thick, rounded, sans-serif font. The background of the page is a solid, muted beige color. The text 'Klachten en onderzoeken' is placed to the right of the number, centered vertically relative to the middle of the '3'.

Klachten en onderzoeken

IN HOOFDSTUK 3 wordt een overzicht gegeven van de klachten die in 2009 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. Na een gedeelte over door de Ombudsman geselecteerde voorbeeldzaken volgt een thematische analyse van de voornaamste feitelijke en wettelijke bevindingen van de Ombudsman in de besluiten die hij in 2009 heeft genomen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een blik op klachten die de Ombudsman heeft doorverwezen naar andere organen voor het afhandelen van klachten.

3.1 Overzicht van de onderzochte klachten

De Ombudsman registreerde¹ in 2009 3 098 klachten, tegenover 3 406 in 2008. In totaal werden 3 119 klachten verwerkt², tegenover 3 346 in 2008. Van alle verwerkte klachten viel 55 % (1 704 klachten) binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees netwerk van ombudsmannen, terwijl 23 % (727 klachten) binnen de bevoegdheid viel van de Europese Ombudsman. Op het einde van dit hoofdstuk bevindt zich een studie van de klachten die werden behandeld door leden van het netwerk, andere dan de Europese Ombudsman.

De Europese Ombudsman stelde in totaal 335 onderzoeken in op basis van klachten, terwijl nog eens vier onderzoeken werden geopend op initiatief van de Ombudsman (tegenover respectievelijk 293 en drie in 2008).

Tabel 3.1: In 2009 behandelde zaken

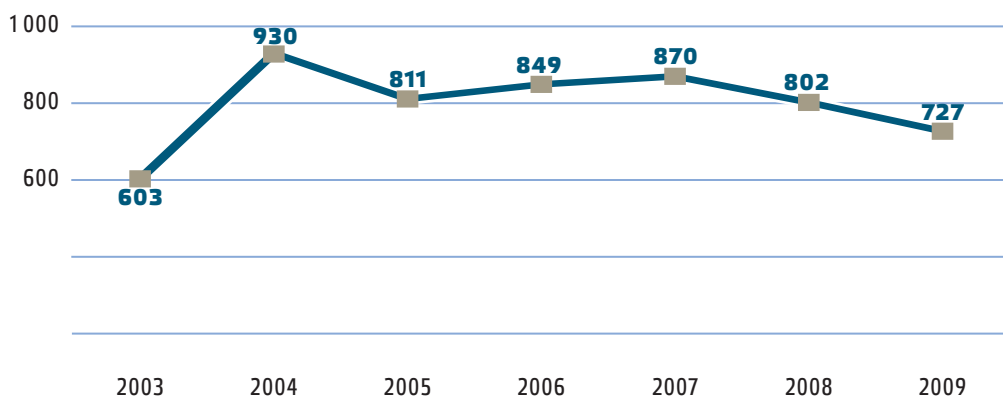
Klachten geregistreerd in 2009	3 098
Klachten verwerkt in 2009	3 119
Klachten die binnen het mandaat van een lid van het Europees netwerk van ombudsmannen vallen	1 704
Klachten die binnen het mandaat van de Europese Ombudsman vallen	727
Waarvan:	230 niet-ontvankelijk
	162 ontvankelijk, maar er zijn geen gronden om een onderzoek in te stellen
	335 onderzoeken die zijn geopend op basis van klachten
Onderzoeken geopend op basis van klachten	335
Onderzoeken geopend op eigen initiatief	4
Afgesloten onderzoeken	318
Waarvan:	182 uit 2009 (57%)
	80 uit 2008 (25%)
	56 uit voorgaande jaren (18%)

1. Het jaarverslag van de Europese Ombudsman maakt gebruik 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 2009 318 onderzoeken (tegenover 355 in 2008). Van dit totaal werden er 182 geregistreerd in 2009, dateerden er 80 uit 2008 en 56 uit voorgaande jaren.

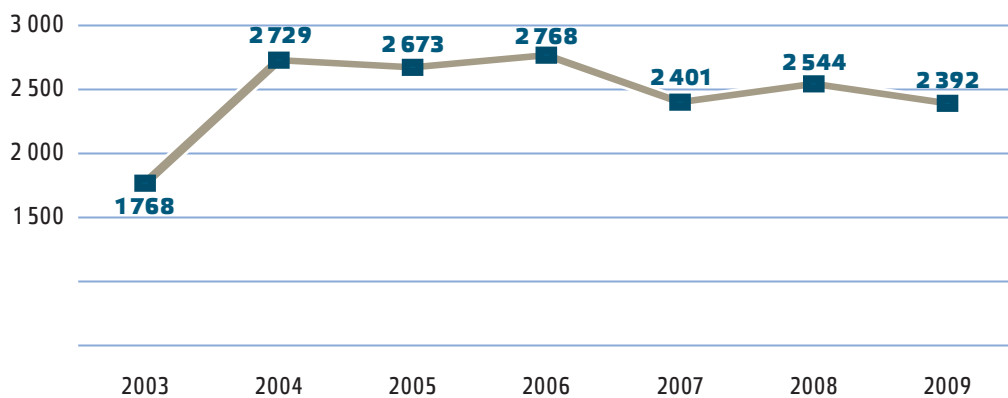
Zoals blijkt uit figuur 3.1³, is het aantal klachten dat binnen het mandaat van de Ombudsman valt in de afgelopen zes jaar gestegen van 603 in 2003 tot 727 in 2009. Het hoogste aantal werd bereikt in 2004, met 930, gevolgd door 2007 met 870.

Figuur 3.1: Aantal klachten binnen het mandaat 2003–2009



Zoals blijkt uit figuur 3.2⁴ is het aantal klachten dat buiten het mandaat van de Ombudsman valt, in 2009 gedaald tot 2 392, het laagste aantal sinds 2003 toen het om 1 768 klachten ging. De Ombudsman zal zich blijven inzetten om het aantal klachten dat buiten zijn mandaat valt te verminderen door duidelijke informatie te verschaffen over wat hij wel en niet kan doen en door klagers te begeleiden zodat ze zich meteen tot de juiste instantie richten.

Figuur 3.2: Aantal klachten buiten het mandaat 2003–2009



Tabel 3.2 geeft een overzicht van de geografische herkomst van de klachten die in 2009 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 Luxemburg, Malta, Cyprus en België.

3. Het moet worden opgemerkt 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. Het moet worden opgemerkt 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.

Tabel 3.2: Geografische herkomst van de in 2009 geregistreerde klachten

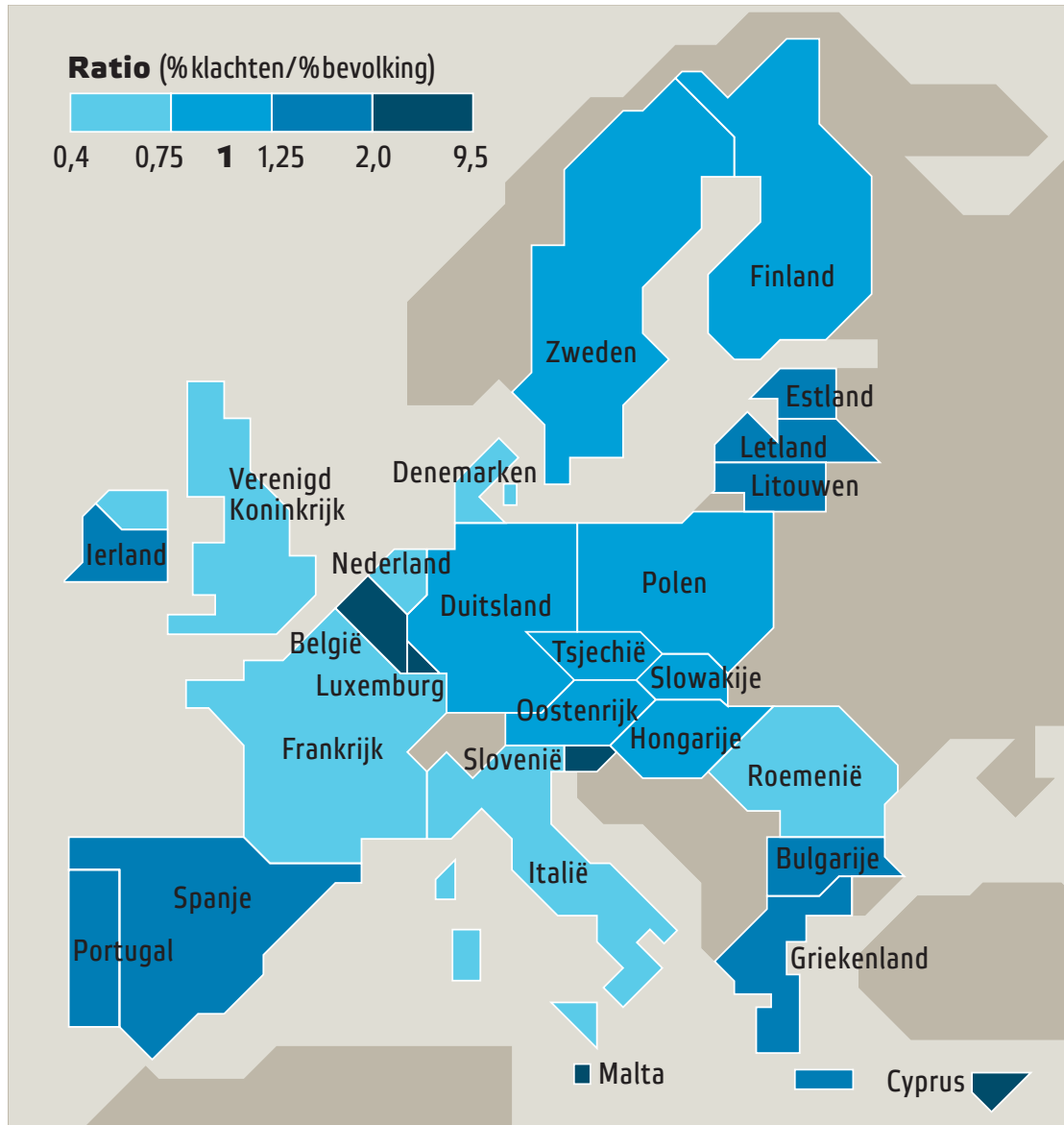
Land	Aantal klachten	% van het aantal klachten	% van de EU-bevolking	Ratio
Luxemburg	29	0,9	0,1	9,4
Malta	25	0,8	0,1	8,1
Cyprus	24	0,8	0,2	3,9
België	207	6,7	2,1	3,2
Slovenië	29	0,9	0,4	2,3
Estland	17	0,5	0,3	1,8
Portugal	102	3,3	2,1	1,6
Bulgarije	77	2,5	1,6	1,6
Ierland	40	1,3	0,9	1,4
Spanje	389	12,6	9,0	1,4
Litouwen	30	1,0	0,7	1,4
Letland	20	0,6	0,5	1,3
Griekenland	91	2,9	2,3	1,3
Finland	42	1,4	1,1	1,2
Oostenrijk	62	2,0	1,7	1,2
Polen	235	7,6	7,7	1,0
Tsjechië	59	1,9	2,1	0,9
Hongarije	55	1,8	2,0	0,9
Duitsland	413	13,3	16,6	0,8
Slowakije	27	0,9	1,1	0,8
Zweden	42	1,4	1,8	0,8
Denemarken	23	0,7	1,1	0,7
Roemenië	81	2,6	4,4	0,6
Frankrijk	235	7,6	12,8	0,6
Nederland	59	1,9	3,3	0,6
Italië	183	5,9	11,9	0,5
Verenigd Koninkrijk	176	5,7	12,3	0,5
Overige	157	5,1		
Niet bekend	169	5,5		

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. Alle percentages in de bovenstaande tabel zijn op één cijfer achter de komma afgerond.

In 2009 dienden vijftien lidstaten meer klachten in dan kon worden verwacht op basis van de omvang van hun bevolking; elf landen dienden juist minder klachten in dan kon worden verwacht en een land diende precies het aantal klachten in dat kon worden verwacht op basis van de omvang van zijn 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 het bevolkingsaantal van die lidstaat zoals te zien in tabel 3.2 (zie de opmerking onder tabel 3.2 over de wijze waarop de ratio wordt berekend).

Geografische herkomst van de in 2009 geregistreeerde klachten



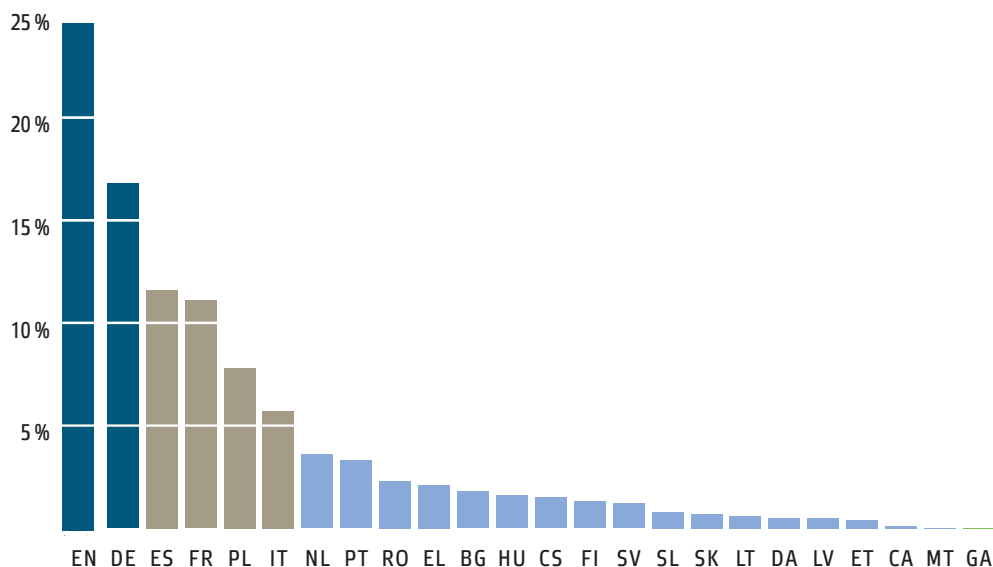
Klachten kunnen bij de Europese Ombudsman worden ingediend in elk van de 23 Verdragstalen van de EU⁵. Na de ondertekening in november 2006 van een overeenkomst tussen de Ombudsman

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

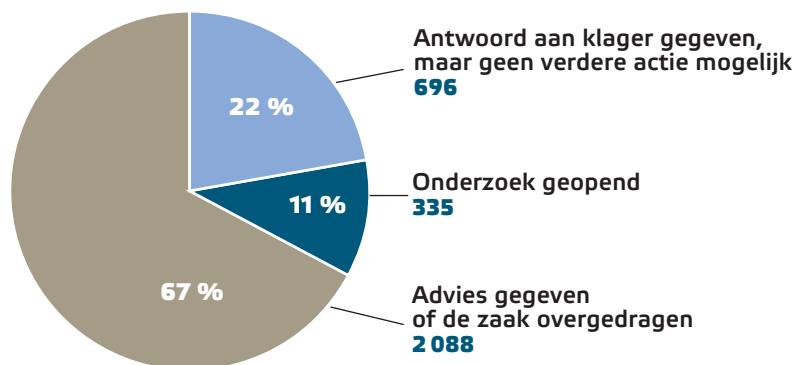
en de Spaanse regering kunnen burgers ook in de andere officiële nationale talen van Spanje (Catalaans/Valenciaans, Galicisch en Baskisch) een klacht bij de Europese Ombudsman indienen⁶. Zoals is te zien in figuur 3.3, kozen de meeste klagers er in 2009 voor om hun klacht in te dienen in het Engels, gevolgd door het Duits, het Spaans en het Frans. Een beperkt aantal klachten werd ingediend in het Ests, het Catalaans, het Maltees en het Iers.

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.

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 (11% van de zaken), door de klacht over te dragen aan een bevoegd orgaan, of door advies te geven over de instantie waartoe de klager zich het best kon wenden (67%). In paragraaf 3.6 wordt een overzicht gegeven van de zaken die werden overgedragen of waarin de klager advies werd gegeven. In 22% van de zaken die in 2009 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 De cijfers omvatten 215 klachten die tegen het eind van 2008 werden geregistreerd en in 2009 werden verwerkt, doch niet 94 klachten die tegen het eind van 2009 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 binnen het mandaat van de Ombudsman vielen, werden nader geanalyseerd om te bepalen of ze ontvankelijk waren. Van de 727 klachten die binnen het mandaat vielen, werden er 230 niet-ontvankelijk verklaard; voor nog eens 162 klachten gold dat ze wel ontvankelijk werden verklaard, maar dat de Ombudsman geen gronden vaststelde om een onderzoek te openen.

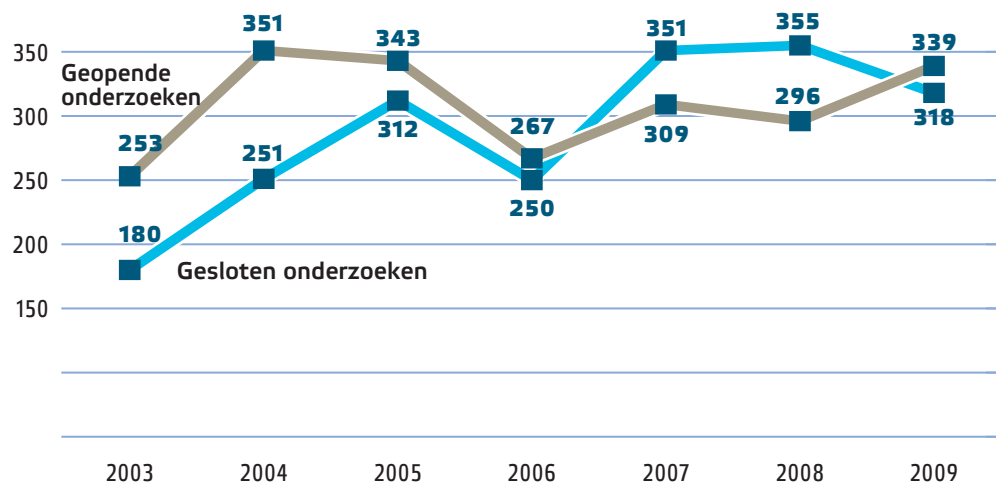
Figuur 3.5: Klachten binnen het mandaat van de Europese Ombudsman



In totaal werden in de loop van het jaar 335 nieuwe onderzoeken geopend naar aanleiding van klachten. Dat is een stijging van 14 % tegenover 2008. De Ombudsman stelde ook vier onderzoeken in op eigen initiatief.

Zoals blijkt uit figuur 3.6 ligt het aantal in 2009 geopende onderzoeken net onder de hoge aantallen die werden bereikt in 2004 (351) en 2005 (343). De onderzoeken die in 2009 werden gesloten, worden in paragraaf 3.3 geanalyseerd.

Figuur 3.6: Evolutie in het aantal onderzoeken



In totaal werd 84 % van de klachten die tot een onderzoek leidden, ingediend door individuele burgers, terwijl 16 % werd ingediend door bedrijven en verenigingen.

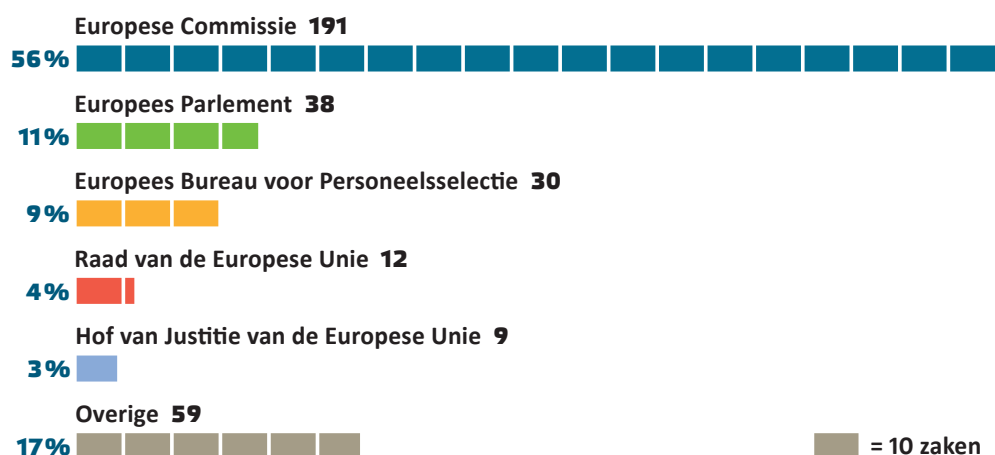
Tabel 3.3: Bron van klachten die tot een onderzoek leidden

Individuele burgers	84 % (283)
Bedrijven en verenigingen	16 % (52)

7. Net zoals in het *Jaarverslag 2008*, is de analyse in deze paragraaf gebaseerd op het aantal in 2009 geopende onderzoeken, in plaats van – zoals in eerdere jaren – het totale aantal onderzoeken dat in dat jaar in behandeling is geweest (dat wil zeggen inclusief de zaken uit voorgaande jaren die zijn overgedragen). Deze berekeningsmethode voor de statistieken geeft een beter beeld van de trends van jaar tot jaar.

De meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2009 opende, hadden betrekking op de Europese Commissie (56 %). Aangezien de Commissie de belangrijkste EU-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. Het is echter vermeldenswaard dat, terwijl het totale aantal geopende onderzoeken naar de Commissie is gedaald (van 195 in 2008 naar 191 in 2009), het aantal geopende onderzoeken naar het beheer door het Europees Parlement, het Europees Bureau voor personeelsselectie (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. Driewintig andere instellingen, organen en instanties van de EU waren onderwerp van nog eens 59 onderzoeken⁸.

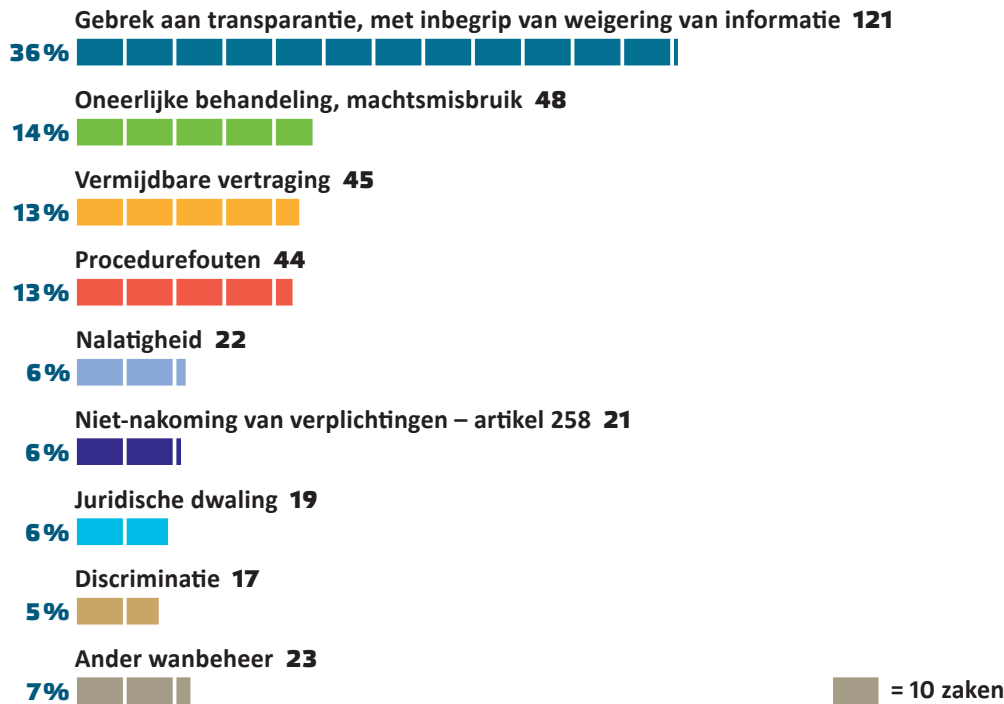
Figuur 3.7: Onderzochte instellingen, organen en instanties



In 2009 waren de belangrijkste typen vermeend wanbeheer gebrek aan transparantie, met inbegrip van weigering van informatie (in 36 % van de zaken), oneerlijke behandeling of machtsmisbruik (14 %), vermijdbare vertraging (13 %), procedurefouten (13 %), nalatigheid (6 %), niet-nakoming van verplichtingen, dat wil zeggen een verzuim door de Europese Commissie in de vervulling van haar rol als „hoedster van de Verdragen” jegens de lidstaten (6 %), juridische dwaling (6 %), en discriminatie (5 %).

⁸. Europees Bureau voor Fraudebestrijding (6), Comité van de Regio's van de Europese Unie (6), Uitvoerend Agentschap Onderwijs, audiovisuele media en cultuur (5), Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart (5), Europees Economisch en Sociaal Comité (4), Europese Politieacademie (3), Europese Autoriteit voor Voedselveiligheid (3), Europese Investeringsbank (3), Europees Geneesmiddelenbureau (3), Uitvoerend Agentschap Europese Onderzoeksraad (3), Europol (3), Europese Rekenkamer (2), Europees Agentschap voor Netwerk- en Informatiebeveiliging (2), Bureau voor de harmonisatie binnen de interne markt (2), Vertaalbureau voor de organen van de Europese Unie (1), Europese Centrale Bank (1), Europees Agentschap voor chemische stoffen (1), Europees Defensieagentschap (1), Bureau van de Europese Unie voor de Grondrechten (1), Eurojust (1), Europees Agentschap voor het Beheer van de Operationele Samenwerking aan de Buitengrenzen van de Lidstaten van de Europese Unie (1), Bureau voor publicaties van de Europese Unie (1), Uitvoerend Agentschap voor het trans-Europees Vervoersnetwerk (1).

Figuur 3.8: Typen vermeend wanbeheer



NB In enkele gevallen werden twee of meer soorten van vermeend wanbeheer onderzocht. Opgeteld komen deze percentages daarom uit boven de 100 %.

3.3 Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

Zoals figuur 3.6 laat zien, sloot de Ombudsman in 2009 318 onderzoeken. Van die onderzoeken waren er 311 geopend naar aanleiding van klachten en zeven op eigen initiatief van de Ombudsman.

Het merendeel van de onderzoeken die de Ombudsman in 2009 sloot, werd binnen een jaar afgerond (70 %). Ruim de helft (55 %) werd binnen drie maanden afgerond. Hieronder bevonden zich zaken die de Ombudsman zeer snel kon afsluiten, bijvoorbeeld door de betrokken instelling telefonisch een oplossing voor te stellen⁹ (zie paragraaf 2.5). Meer dan 80 % van de onderzoeken werd binnen achttien maanden afgerond, terwijl de resterende zaken vanwege hun complexiteit of vanwege vertragingen meer tijd nodig hadden. Gemiddeld nam het onderzoek naar de gevallen negen maanden in beslag. Dat is een aanzienlijke verbetering (het gemiddelde in 2008 was dertien maanden) en weerspiegelt de doelstelling in het *Jaarverslag 2008* om de prestaties van de Ombudsman in 2009 verder te verbeteren door de tijd die nodig is om zaken te sluiten nog verder te verminderen of de kwaliteitsnormen te verbeteren. De betere resultaten zijn vooral te danken aan het feit dat het extra werk ten gevolge van de aanmerkelijke toename van het aantal klachten vanaf 2004 inmiddels is voltooid.

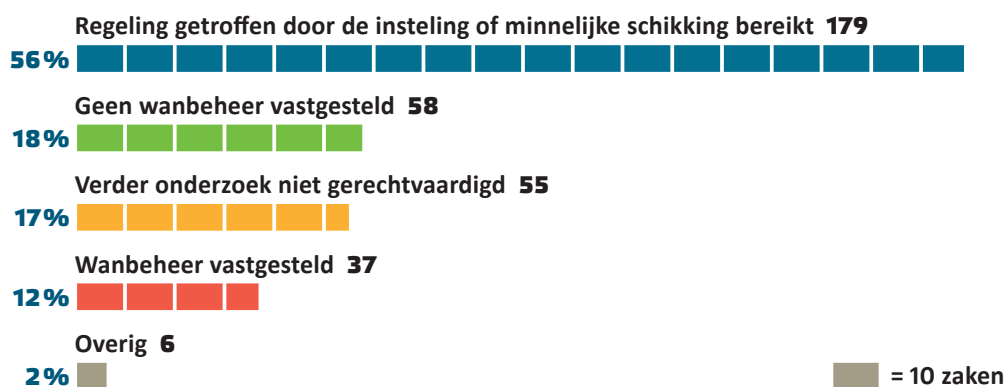
9. Ook betrof het hier zaken waarnaar de Ombudsman een volledig onderzoek zou hebben ingesteld als klager de klacht niet had ingetrokken, en zaken waarbij de Ombudsman het onderzoek niet kon uitvoeren omdat klager besloot naar het Hof te stappen.

Tabel 3.4: Zaken die in 2009 zijn gesloten na een onderzoek

Gemiddelde duur van de onderzoeken	9 maanden
Zaken die binnen 3 maanden zijn gesloten	55%
Zaken die binnen 12 maanden zijn gesloten	70%
Zaken die binnen 18 maanden zijn gesloten	81%

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 179 zaken die in 2009 werden gesloten (56% 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 2008 was dit het geval in 129 zaken. In nog eens 55 zaken werd de kwestie opgehelderd zodat verder onderzoek niet nodig was, terwijl de Ombudsman in 58 zaken geen wanbeheer vaststelde. De Ombudsman concludeerde in 37 gevallen dat er sprake was van wanbeheer. In van deze gevallen aanvaardde de betrokken instelling de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman, terwijl in 35 gevallen kritische opmerkingen werden gegeven (zie figuur 3.10). Deze bevindingen worden hieronder nader toegelicht¹⁰.

Figuur 3.9: Resultaten van gesloten onderzoeken

NB In sommige gevallen werden onderzoeken om twee of meer redenen afgesloten. Opgeteld komen deze percentages daarom uit boven de 100%.

■ Geen wanbeheer

In 2009 werden 58 zaken gesloten zonder dat er wanbeheer aan het licht was gebracht. Een dergelijke bevinding is niet altijd negatief voor de klager, aangezien hij er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling volledige uitleg over haar optreden geeft en dat de Ombudsman de zaak onafhankelijk heeft geanalyseerd. Tegelijkertijd vormt een dergelijke bevinding tastbaar bewijs dat de betrokken instelling in overeenstemming met de beginselen van goed bestuur heeft gehandeld.

→→→ De Commissie helpt bij het oplossen van een zaak over rechten van luchtvaartpassagiers

Een Duitse reiziger moest zelf zijn terugreis van Madagaskar naar Duitsland organiseren via Parijs nadat Air France zijn aansluitende vlucht had geannuleerd als gevolg van een staking. De klager beweerde dat hij geen ondersteuning of schadeloosstelling had gekregen van de luchtvaartmaatschappij of het verantwoordelijke overheidsorgaan in Frankrijk, het

¹⁰. De analyse die volgt is gebaseerd op onderzoeken die in 2009 zijn afgerond. Wanneer een bepaald onderzoek betrekking heeft op meer dan één stelling of bewering, kan dit aanleiding geven tot verschillende bevindingen van de Ombudsman.

Directoraat-generaal voor burgerluchtvaart (DGAC), waarmee hij niet kon communiceren wegens taalproblemen. De klager richtte zich tot de Commissie maar was niet tevreden met het antwoord. In zijn klacht aan de Ombudsman beweerde hij dat de Commissie had verzuimd ervoor te zorgen dat EU-lidstaten de regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten correct toepassen.

De Ombudsman kwam tot de vaststelling dat de Commissie het geval van de klager actief had opgevolgd door ervoor te zorgen dat het DGAC de nodige maatregelen nam. De luchtvaartmaatschappij had inmiddels de reiziger vergoed. De Ombudsman betoonde zich tevens verheugd met de aankondiging van de Commissie dat ze nationale toezichtsorganen ging helpen bij het overkomen van taalbarrières voor Europese reizigers die problemen ondervinden.

2980/2008/GG ■

Aanvullende opmerkingen

Zelfs wanneer de Ombudsman vaststelt dat er geen sprake is van wanbeheer of besluit dat er geen gronden zijn om zijn onderzoek voort te zetten, kan hij een aanvullende opmerking geven als hij daarmee de kwaliteit van het beheer kan verbeteren. Een aanvullende opmerking mag daarom niet worden opgevat als kritiek op de instelling waaraan de opmerking is gericht, maar als advies over hoe een bepaalde praktijk kan worden verbeterd om de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger te verbeteren. De Ombudsman maakte in 2009 aanvullende opmerkingen in totaal 28 zaken, waaronder de volgende:

Vermeende schending van vertrouwelijkheid in de zaak Ryanair/Aer Lingus

De Commissie onderzocht het voorstel van Ryanair om te fuseren met Aer Lingus en verklaarde dat de fusie onverenigbaar was met de gemeenschappelijke markt. Ryanair beweerde dat de Commissie haar verplichting had geschonden om de vertrouwelijkheid te waarborgen van uiterst gevoelige informatie die was opgenomen in een aantal documenten met betrekking tot de procedure, waaronder de mededeling van punten van bezwaar.

De Ombudsman stelde vast dat de mededeling van punten van bezwaar was bekendgemaakt aan de pers. Dit vormde een ernstige schending van de vertrouwelijkheid. De Ombudsman merkte echter op dat er niet van kon worden uitgegaan dat de Commissie de bron van het lek was, gezien het feit dat de nationale mededingingsautoriteiten ook in het bezit waren van de vertrouwelijke versie van de mededeling van punten van bezwaar. Hij maakte een aanvullende opmerking en moedigde de Commissie aan om met de nationale mededingingsautoriteiten de goedkeuring van passende mechanismen te onderzoeken om ervoor te zorgen dat de overdracht van vertrouwelijke informatie en documenten veilig blijft.

1342/2007/FOR ■

■ 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 EU-instellingen 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 2009 werden 166 zaken na indiening van een klacht bij de Ombudsman door de instelling of het orgaan zelf geschikt¹¹.

11. Zoals uiteengezet in hoofdstuk 2 werd in 114 van deze gevallen door tussenkomst van de Ombudsman een snel antwoord ontvangen op eerdere onbeantwoorde correspondentie.

De Commissie verontschuldigt zich voor vertraging

De klager beheerde een studie die door verschillende bedrijven en organisaties werd uitgevoerd voor de Commissie. De klager diende het definitieve verslag in, samen met de financiële memoranda en andere vereiste documenten binnen de overeengekomen periode van drie maanden. De Commissie bevestigde de ontvangst van het verslag, maar betaalde het verschuldigde bedrag niet uit. Op de eerste van verschillende herinneringen van de klager antwoordde de Commissie dat de vertraging te wijten was aan vakanties en capaciteitsproblemen. De klager richtte zich vervolgens tot de Ombudsman met de bewering dat de Commissie had verzuimd de zaak op te lossen en het bedrag binnen de overeengekomen termijn van 45 dagen te betalen. Na een uitgebreide telefonische procedure die door de Ombudsman werd voorgesteld aan de Commissie, verontschuldigde de Commissie zich bij de klager voor de vertraging bij de verwerking van zijn dossier en beloofde ze het verschuldigde bedrag te berekenen en binnen de vier weken te betalen als de klager met de berekeningen akkoord ging. De klager verklaarde tevreden te zijn met dit resultaat en had nu contact met de Commissie over dit dossier.

2650/2009/KM (Vertrouwelijk) ■

Wanneer een onderzoek tot een voorlopige bevinding van wanbeheer leidt, probeert de Ombudsman waar mogelijk een minnelijke schikking te bereiken. Dertien zaken werden in 2009

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 2009 waren 20 voorstellen voor minnelijke schikkingen nog in behandeling.

De Ombudsman bereikt minnelijke schikking na klacht over VIP-kaartjes

Twee hooggeplaatste ambtenaren bij de Commissie aanvaardden VIP-kaartjes voor de Rugby World Cup in Parijs van een leverancier van sportkleding. Een NGO klaagde bij de Ombudsman dat dit had kunnen leiden tot een belangenconflict omdat beide ambtenaren werkten aan antidumpingzaken waarbij de leverancier van sportkleding betrokken partij kon zijn. De Ombudsman stelde de Commissie voor om toe te geven dat het beter zou zijn geweest als zij de ambtenaren niet had toegestaan de kaartjes te aanvaarden. De Commissie ging met dit voorstel akkoord en de klager was tevreden met de verklaring.

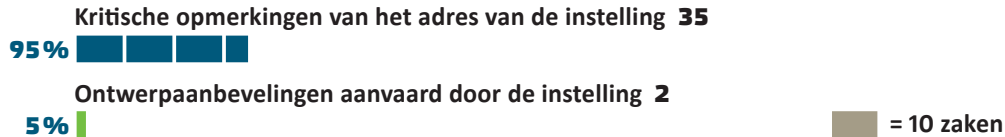
1341/2008/MHZ ■

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

■ Wanbeheer vastgesteld

De Ombudsman concludeerde in 12% van de in 2009 gesloten zaken dat er sprake was van wanbeheer. In 35 van deze zaken werd de zaak gesloten met kritische opmerkingen aan het adres van de betrokken instelling (44 zaken in 2008). Twee zaken werden gesloten toen de betrokken instelling een ontwerpaanbeveling van de Ombudsman overnam. 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 opmerking

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

aan het adres van de betrokken instelling of doet hij een ontwerpaanbeveling. Een kritische opmerking wordt normaliter door de Ombudsman 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. De Ombudsman

maakt ook een kritische opmerking wanneer hij van mening is dat een ontwerpaanbeveling geen nut zou hebben of wanneer hij in een zaak waarin de betrokken instelling 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 op haar fouten, om wanbeheer in de toekomst te helpen voorkomen.

Verzuim om notulen te maken van een vergadering in de zaak Intel

In 2008 ontving de Ombudsman een klacht van de producent van microprocessors, Intel. In de klacht werd aangevoerd dat de Commissie procedurefouten had gemaakt toen zij onderzocht of Intel misbruik had gemaakt van zijn dominante positie. Intel voerde aan dat de Commissie in augustus 2006 had nagelaten om notulen te maken van een vergadering met een hogere leidinggevende van de computerfabrikant Dell, ondanks het feit dat de vergadering rechtstreeks betrekking had op het onderzoek van de Commissie naar Intel.

De Ombudsman stelde vast dat de vergadering in augustus 2006 inderdaad betrekking had op het onderzoek naar Intel. Hij stelde eveneens vast dat de Commissie geen goed verslag van die vergadering had gemaakt en dat de agenda van die vergadering niet in het onderzoeksdossier was opgenomen. De Ombudsman concludeerde dat de Commissie zich in dit geval schuldig had gemaakt aan wanbeheer. Hij maakte de kritische opmerking dat door na te laten om een goed verslag te maken van de vergadering van augustus 2006, de Commissie een inbreuk pleegde op het beginsel van goed bestuur. De Ombudsman kon echter niet vaststellen of de Commissie het recht op verdediging van Intel had geschonden.

De Ombudsman kon geen wanbeheer vaststellen wat betreft de tweede bewering van Intel, namelijk dat de Commissie Dell zou hebben aangemoedigd om afspraken over informatie-uitwisseling met Advanced Micro Devices (AMD) te maken. Volgens de klager gaf die overeenkomst AMD toegang tot informatie uit het onderzoeksdossier van de Commissie. De Ombudsman stelde echter vast dat de Commissie had nagelaten om aantekeningen te maken van een telefoongesprek tussen de Commissie en Dell waarin de informatie-uitwisseling werd besproken. Dergelijke aantekeningen hadden kunnen helpen om de feiten in kwestie op te helderen. In een aanvullende opmerking stelde hij voor om in de toekomst goede verslagen te maken van de inhoud van vergaderingen of telefoongesprekken met derde partijen betreffende belangrijke procedurevraagstukken.

1935/2008/IP (Vertrouwelijk) ■

Een kritische opmerking brengt echter niet automatisch een genoegdoening voor de klager met zich mee. Als genoegdoening moet worden voorzien, kan de betrokken instelling best zelf het initiatief nemen na het ontvangen van de klacht om het wanbeheer te erkennen en een gepaste

genoegdoening aan te bieden. In sommige gevallen volstaat een eenvoudige verontschuldiging. Door een dergelijke actie te ondernemen, toont de instelling dat ze zich inzet om de relaties met de burger te verbeteren. Het laat ook zien dat ze weet wat ze verkeerd heeft gedaan, waardoor ze kan voorkomen dat zich in de toekomst opnieuw gevallen van wanbeheer zullen voordoen.

Follow-up van kritische en aanvullende opmerkingen

Om ervoor te zorgen dat de instellingen, organen en instanties leren uit hun fouten en dat wanbeheer in de toekomst wordt voorkomen, informeert de Ombudsman elk jaar het grote publiek over zijn bevindingen inzake de follow-up die instellingen hebben gegeven aan de kritische en aanvullende opmerkingen die hij heeft gemaakt. Hij doet dat via een studie die op zijn website wordt gepubliceerd.

Follow-up van kritische en aanvullende opmerkingen uit 2008

De Ombudsman nodigde de betrokken instellingen uit om, binnen een periode van zes maanden, te reageren op de kritische en aanvullende opmerkingen die hij in 2008 had gemaakt. Hij kreeg een reactie voor elke opmerking, zij het met vertraging in sommige gevallen. Dit resultaat is een aanzienlijke verbetering tegenover 2007 toen sommige reacties te laat werden ontvangen om nog te worden opgenomen in het onderzoek over dat jaar.

Kritische en aanvullende opmerkingen samen, werd in 79 % van de gevallen een bevredigende follow-up bereikt. De follow-up bij aanvullende opmerkingen was bevredigend in alle gevallen, terwijl de follow-up bij kritische opmerkingen in beduidend minder gevallen (62 %) bevredigend was. Dat toont aan dat er nog veel werk voor de boeg is, niet alleen voor de Ombudsman, maar ook voor de instellingen zelf om ambtenaren te overtuigen dat een defensieve houding ten aanzien van de Ombudsman een gemiste kans betekent voor hun instelling en het risico inhoudt dat het imago van de Unie wordt beschadigd.

→→→ Vijf van de follow-ups verdienen speciale vermelding als zaken die voor andere instellingen voorbeelden zouden moeten zijn van de beste manier om op kritische en aanvullende opmerkingen te reageren. Het gaat daarbij om het **Parlement (3464/2004/(TN)TS)**, de **Commissie (101/2004/GG en 3148/2007/BEH)**, het **Europees Economisch en Sociaal Comité (1473/2006/TS)** en het **Europees Bureau voor personeelsselectie (OI/8/2006/BU)**. De betrokken instellingen gingen op een voorbeeldige wijze om met de follow-up na deze zaken. ■

Ontwerpaanbevelingen

In gevallen waarin de betrokken instelling 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, het orgaan of de instantie. In overeenstemming met artikel 3, lid 6, van het Statuut van de Ombudsman moet de instelling, het orgaan of de instantie binnen drie maanden een omstandig advies sturen. In 2009 werden 15 ontwerpaanbevelingen gedaan. Daarnaast leidden zeven ontwerpaanbevelingen uit 2008 tot besluiten in 2009, terwijl twee andere zaken werden gesloten na ontwerpaanbevelingen die waren gedaan in 2007. In 2009 werden twee zaken gesloten nadat de instelling een ontwerpaanbeveling had overgenomen. Vijf zaken werden gesloten met kritische opmerkingen. Eind 2009 waren nog zeventien ontwerpaanbevelingen in behandeling: drie uit 2008 en veertien uit 2009.

Verzuim om analyse van milieueffectbeoordeling te documenteren

De EU identificeerde de as Madrid-Barcelona-Perpignan-Montpellier als een prioritair project voor het trans-Europese netwerk. Het project omvat een hogesnelheidslijn tussen Madrid en de Franse grens. De Europese Investeringsbank (EIB) zal meer dan een vierde van de totale kosten van het project financieren. In januari 2006 diende een Spaanse burger een klacht in bij de Ombudsman omdat het geplande spoorgedeelte door het centrum van Barcelona ernstige schade zou kunnen berokkenen aan de omliggende gebouwen zoals de

Sagrada Família van Gaudí. De klager stelde dat de EIB het project opnieuw moest onderzoeken en haar beslissing om het project te financieren, moest herzien.

De Ombudsman onderzocht de klacht en kon geen gedocumenteerd bewijs vinden dat de EIB de milieueffectbeoordeling van de Spaanse autoriteiten had geanalyseerd. Hij riep de EIB op om haar analyse volledig te documenteren alvorens het project te financieren. De bank ging ermee akkoord om haar regels aan te passen en haar toekomstige beoordelingen beter te documenteren.

244/2006/(BM)JMA ■

Speciale verslagen

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

Indien een instelling, orgaan of instantie van de Unie 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 Ombudsman, is de mogelijkheid om een speciaal verslag aan het 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 uitoefenen. Uiteraard geeft de Ombudsman alle mogelijke informatie en bijstand die het Parlement in verband met het speciale verslag vraagt. Er werden in 2009 geen speciale verslagen uitgegeven.

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 205, 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.

3.4 Voorbeeldzaken die een model voor optimale praktijken vormen

Negen zaken die in 2009 werden gesloten vormen illustraties van optimale praktijken en zijn aangemerkt als voorbeeldzaken. Ze dienen als voorbeeld voor de andere instellingen, organen en instanties van de EU wat betreft de wijze waarop het best kan worden gereageerd op vraagstukken die de Ombudsman aan de orde stelt.

De Ombudsman prees de **Commissie** voor haar steun aan een Duitse burger in een zaak die betrekking had op de rechten van luchtreizigers. Uit het onderzoek bleek dat de Commissie de zaak van de klager actief had gevolgd en de betrokken Franse autoriteiten had aangeschreven om ervoor te zorgen dat de relevante regels op correcte wijze werden toegepast (**2980/2008/GG**). Ook met het oog op de volledige en correcte tenuitvoerlegging van de EU-wetgeving, heropende de Commissie een inbreukprocedure om na te gaan of de stortplaats te Malagrotta, nabij Rome, met de relevante richtlijn in overeenstemming was gebracht (**791/2005/(IP)FOR**). De Ombudsman had dienaangaande een aanvullende opmerking gemaakt.

Op het vlak van transparantie stemde het **Europees Bureau voor Fraudebestrijding (OLAF)** 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 enkel afgewezen kandidaten, toegang te verlenen tot hun resultaten van de verschillende proeven. Dit gebeurde na een klacht met de bewering dat geslaagde kandidaten niet konden nagaan welke scores zij hadden behaald (**2346/2007/JMA**).

Op het vlak van contracten, ging de Commissie 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 inningsopdracht voor ongeveer 500 000 EUR (2119/2007/ELB). Aangezien het bedrijf de drie projecten in kwestie met succes had voltooid, vroeg de Ombudsman aan de Commissie om deze minnelijke schikking te aanvaarden. In zaak 1908/2007/JF stemde de Commissie ermee in af te zien van een terugvordering en erkende daarmee dat de terugbetaling de klaagster in een zeer precaire financiële situatie zou brengen. De Ombudsman betoonde zich verheugd dat de Commissie laat zien dat ze rekening kan houden met moeilijke persoonlijke situaties en nam deze zaak op in de voorbeeldzaken van 2009 om aan te tonen hoe instellingen het beginsel van redelijkheid kunnen toepassen in hun activiteiten.

Een ander voorbeeld van beste praktijken is zaak 1562/2008/BB, waarbij het **Uitvoerend Agentschap voor concurrentievermogen en innovatie** (EACI) zich verontschuldigde en bijkomende uitleg gaf aan een afgewezen kandidaat. Ook werd melding gemaakt van het voornemen van het EACI om aanvullende maatregelen te treffen binnen zijn diensten teneinde het bewustzijn onder zijn ambtenaren van de toepasselijke administratieve normen te vergroten. Het **Uitvoerend Agentschap Europese Onderzoeksraad** erkende dat het bij de oorspronkelijke beslissing om een kandidaat uit te sluiten, had verzuimd om de kandidaat duidelijke en begrijpelijke informatie te geven over mogelijke beroepsmogelijkheden. Het verzekerde de Ombudsman dat kandidaten voortaan de gepaste informatie zouden ontvangen. Het nodigde de kandidaat ook uit voor een gesprek (2003/2008/TS). Tot slot bood het **Uitvoerend Agentschap Onderwijs, audiovisuele media en cultuur** de klager zijn verontschuldiging aan en kondigde het aan dat het maatregelen had genomen om de vastgestelde problemen te verhelpen, in een zaak die betrekking had op de afwijzing van een subsidieaanvraag. Het stemde ook in met een nieuwe beoordeling van de aanvraag (1537/2008/(TJ)GG).

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

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

van de klacht indien dat een andere taal is. Op de website worden samenvattingen van een aantal geselecteerde zaken gepubliceerd in alle 23 officiële talen van de EU. Deze samenvattingen weerspiegelen de veelheid aan onderwerpen en instellingen, organen en instanties van de Unie waarop de in 2009 in totaal 318 besluiten tot afsluiting van zaken betrekking hadden, evenals de verschillende redenen voor het afsluiten van zaken.

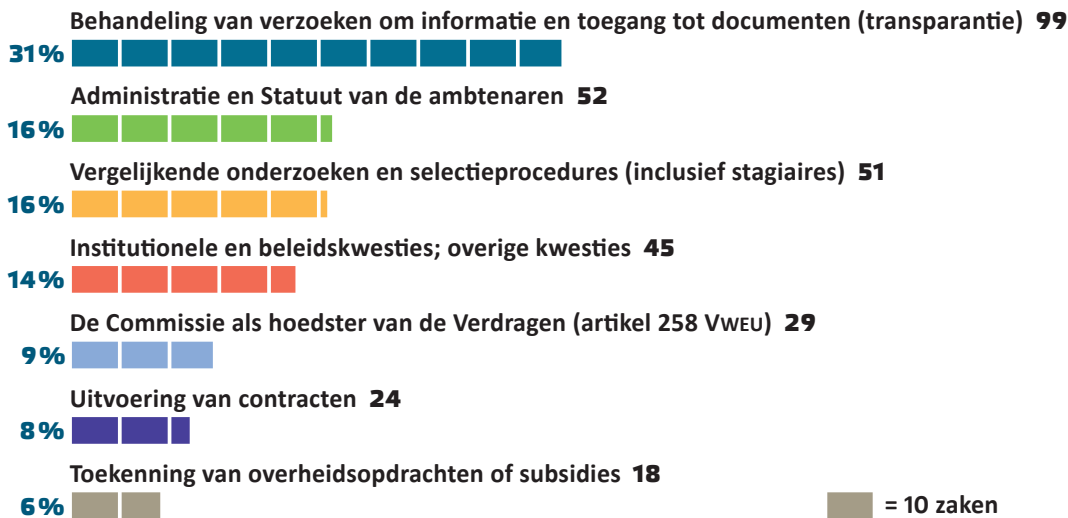
In deze paragraaf worden de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen van de in 2009 door de Ombudsman genomen besluiten tot afsluiting van onderzoeken geanalyseerd. Dit gedeelte is ingedeeld volgens een thematische classificatie van de onderzochte onderwerpen en is opgebouwd rond zeven hoofdcategorieën:

- openheid, toegang tot documenten en persoonlijke gegevens;
- de Europese Commissie als hoedster van de Verdragen;
- 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 de Verdragen. Ook moet

worden opgemerkt dat de categorieën niet worden behandeld in de volgorde waarin ze in figuur 3.11 worden opgevoerd¹².

Figuur 3.11: Onderwerp van de gesloten onderzoeken



■ Openheid, toegang tot documenten en persoonlijke gegevens

In deze paragraaf komen de in 2009 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.

Toegang van het publiek tot documenten

Artikel 10, lid 3, van het Verdrag betreffende de Europese Unie (oud artikel 1 van het VEU) bepaalt dat de besluitvorming in de Unie plaatsvindt „op een zo open mogelijke wijze, en zo dicht bij de burgers als mogelijk is”, terwijl artikel 15, lid 1, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) bepaalt dat de instellingen, organen en instanties van de Unie werken in een zo groot mogelijke openheid om goed bestuur te bevorderen en de deelneming van het maatschappelijk middenveld te waarborgen. Artikel 15, lid 3, VWEU (oud artikel 255 van het EG-Verdrag) voorziet tevens in een recht op toegang tot documenten van de instellingen, organen en instanties van de Unie. Verordening (EG) nr. 1049/2001 regelt dit recht op toegang tot documenten¹³. Op 30 april 2008 diende de Commissie een voorstel¹⁴ in om Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie te wijzigen en te vervangen. De gesprekken over deze wettelijke herziening gingen ook in 2009 door. Naar aanleiding van onderzoeken op eigen initiatief die de Ombudsman in 1996 en 1999 heeft uitgevoerd, hebben vele andere instellingen en organen ook regels inzake de toegang tot documenten goedgekeurd.

12. Figuur 3.11 geeft informatie over alle in 2009 „gesloten” onderzoeken op basis van het onderwerp. In 2008 werd deze grafiek berekend op basis van alle geopende onderzoeken. Omdat de thematische analyse een overzicht biedt van de belangrijkste bevindingen in een selectie van zaken die in 2009 zijn „gesloten”, werd het passender geacht om de grafiek op dezelfde manier te berekenen. 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 werklast van de Ombudsman.

13. 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 L 145 van 31.5.2001, blz. 43.

14. COM(2008) 229 def.

In 2009 sloot de Ombudsman onderzoeken naar negentien klachten over de toepassing van Verordening (EG) nr. 1049/2001, waarvan er vijftien waren gericht tegen de Europese Commissie.

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 263 VWEU (oud artikel 230 van het EG-Verdrag) aanvechten bij de rechtbank of ze kunnen een klacht indienen bij de Ombudsman. In 2009 sloot de Ombudsman onderzoeken naar negentien klachten over de toepassing van Verordening (EG) nr. 1049/2001, waarvan er vijftien waren gericht tegen de Europese Commissie.

→→→ Twee klachten tegen het Europees Bureau voor Fraudebestrijding (OLAF) (zaken **723/2005/OV** en **790/2005/OV**) waren het onderwerp van een gecombineerd onderzoek. De klachten betroffen twee Belgische bedrijven die het voorwerp uitmaakten van een onderzoek naar het gebruik van vervalste certificaten om bananen te importeren tegen een preferentieel tarief. Om de feiten uit te klaren en een mogelijk beroep voor te bereiden, vroegen ze toegang tot een lange lijst met documenten. OLAF weigerde de toegang tot de meeste van die documenten op grond van het feit dat vrijgave van de documenten de bescherming van het onderzoek van OLAF en de gerechtelijke acties in verschillende lidstaten zou ondermijnen. Na onderzoek van het dossier oordeelde de Ombudsman dat OLAF onjuist had gehandeld. Hij maakte daarom een voorstel tot minnelijke schikking, waarin hij OLAF verzocht om heroverweging van diens standpunt. OLAF aanvaardde dit voorstel na raadpleging van de ter zake dienende gerechtelijke autoriteiten van de betrokken lidstaten. ←←←

In zaak **1349/2008/GG** klaagde een journalist, die een reeks vragen had gesteld aan OLAF en een antwoord van diens woordvoerder had ontvangen, dat de woordvoerder zijn antwoorden naar verschillende derde partijen wilde doorsturen. In zijn advies verklaarde OLAF dat de woordvoerder op eigen verantwoordelijkheid handelde en niet in zijn functie als woordvoerder van OLAF. Omdat de betrokken persoon inderdaad had verklaard dat hij optrad op persoonlijke titel toen hij de e-mail in kwestie verstuurde, oordeelde de Ombudsman dat de klacht buiten zijn bevoegdheid viel en sloot hij de zaak.

Een voormalig ambtenaar van de Commissie had een klacht ingediend bij de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS) waarin hij beweerde dat de Commissie zijn recht op gegevensbescherming had geschonden; hij diende vervolgens een klacht in bij de Ombudsman tegen het EDPS (zaak **491/2008/PB**). De klager beweerde dat de EDPS had nagelaten om te antwoorden op zijn brieven en, meer specifiek, hem toegang te verlenen tot bepaalde documenten. De EDPS verontschuldigde zich voor de vertraging bij het beantwoorden van de correspondentie. Wat de toegang tot documenten betreft, oordeelde de Ombudsman dat op het moment van de beslissing, die niet in overeenstemming was met de relevante regels, de EDPS nog geen gestructureerde aanpak had opgesteld om met dergelijke verzoeken tot toegang om te gaan. De Ombudsman sloot derhalve de zaak met een aanvullende opmerking.

Verschillende klachten hadden te maken met vertragingen. In zaken **1190/2008/DK** en **1010/2008/DK** stelde de Ombudsman verscheidene tekortkomingen bij de Commissie vast tijdens de verwerking van verzoeken tot toegang van klagers¹⁵. Het ging daarbij om de registratie van verzoeken, het naleven van toepasselijke termijnen en het verzuim om uitstel van die termijnen met redenen te omkleeden. Omdat dergelijke tekortkomingen al in een voorgaande zaak (**367/2006/PB**) werden geïdentificeerd en de Ombudsman daarbij al verschillende kritische opmerking maakte (waarop de Commissie erg positief reageerde), en omdat de feiten met betrekking tot de twee zaken dateren van voor de beloftes van de Commissie aan de Ombudsman, maakte de Ombudsman geen nieuwe kritische opmerkingen. In zaak **541/2008/VIK** werd ook beweerd dat de beslissing om het verzoek om toegang tot documenten te weigeren, onterecht was. Tijdens de loop van het onderzoek bleek dat de informatie die de klager nodig had, was gepubliceerd door de relevante nationale instanties. De Ombudsman vond verschillende tekortkomingen in het gedrag van de Commissie,

15. Een voorbeeld van hoe sommige diensten nog steeds moeilijkheden ondervinden bij het naleven van de bepalingen van Verordening (EG) nr. 1049/2001, is zaak 2673/2009/MHZ die uiteindelijk werd opgelost door de instelling.

maar maakte geen kritische opmerkingen omdat de klager geen bewering had geuit met betrekking tot die procedurele aspecten.

In zaak **1491/2008/(ID)(BU)CK** argumenteerde een kandidaat in een vergelijkend onderzoek dat werd georganiseerd door het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) dat hij geen antwoord had gekregen op een verzoek om toegang te krijgen tot de vragen en antwoorden van de test waarvoor hij was geslaagd. Enkele maanden later, en met verontschuldigingen voor de vertraging, verwierp het secretariaat-generaal van de Commissie het verzoek en bevestigde het dat het confirmatieve verzoek was verloren of zoekgeraakt. Die zaak was verwant aan zaak **1150/2008/(ID)(BU)CK**, die door dezelfde klager werd aangespannen tegen EPSO. In die laatste zaak beweerde de klager dat EPSO had verzuimd om zijn confirmatieve verzoek over te dragen aan het secretariaat-generaal van de Commissie, in overeenstemming met artikel 15, lid 1, van de Europese Code van Goed Administratief Gedrag. Het EPSO antwoordde de klager dat hij zijn confirmatieve verzoek aan de Commissie moest richten. EPSO erkende dat het de overdracht zelf had moeten uitvoeren, gezien het een vaste praktijk is dat de Commissie confirmatieve verzoeken behandelt. De Ombudsman maakte een aanvullende opmerking en moedigde het EPSO aan om de nodige actie te ondernemen zodat het zijn autonomie op het vlak van de verwerking van verzoeken om toegang tot documenten kan vastleggen.

In zaak **3085/2008/GG** uitte de Ombudsman kritiek op de Commissie omdat ze de brief van de klager eerst niet had geïdentificeerd als een verzoek om toegang. De Commissie had ook verzuimd om het confirmatieve verzoek van de klager op de gepaste wijze te behandelen. Zelfs als de beslissing van de Commissie om de toegang te weigeren inhoudelijk correct was, maakte de Ombudsman toch een kritische opmerking omdat de Commissie had nagelaten zich te verontschuldigen voor de procedurefouten.

Ook zaak **429/2007/PB** betrof ernstige vertragingen bij het behandelen van een verzoek om toegang. De Ombudsman maakte een kritische opmerking. De kwestie van vergoedingen voor het verwerken van verzoeken om toegang tot een zeer groot aantal documenten kwam ter sprake in deze zaak. De Ombudsman was van oordeel dat de Commissie niet voldeed aan de normen die zijn vastgelegd in artikel 10 van Verordening (EG) nr. 1049/2001 voor het opleggen van dergelijke vergoedingen en maakte ook in dat opzicht een kritische opmerking.

De Ombudsman startte een onderzoek op eigen initiatief naar de Commissie met betrekking tot de verzoeken van burgers om toegang tot documenten van inbreukprocedure (**OI/2/2009/MHZ**). Hoewel hij het onderzoek sloot met de conclusie dat er geen sprake was van wanbeheer, moedigde hij de Commissie aan om burgers te informeren dat ze toegang kunnen krijgen tot dergelijke documenten door een aanvraag in te dienen bij de Commissie of bij de autoriteiten van de betrokken lidstaat of bij beiden. Burgers zouden ook op de hoogte moeten worden gebracht van het feit dat de nationale wetgeving van toepassing is als ze hun verzoek voor toegang indienen bij de autoriteiten van de lidstaat. De Ombudsman voegde eraan toe dat de Commissie die informatie zou kunnen opnemen op haar uitstekende en burgervriendelijke website inzake inbreuken¹⁶.

Andere onderzoeken van de Ombudsman betroffen aanvullende uitzonderingen op toegang van het publiek volgens Verordening (EG) nr. 1049/2001. Zaak **70/2008/TS** behandelde de uitzondering met betrekking tot het gevaar op het ondergraven van het besluitvormingsproces en het blootstellen van diensten aan ongepaste externe druk. De Ombudsman oordeelde dat de redenen die de Commissie had aangehaald niet geldig of afdoend waren. Hij sloot de zaak met kritische opmerkingen. Zaak **488/2007/PB** ging over de uitzondering op toegang van het publiek op basis van de bescherming van commerciële belangen en de bescherming van internationale betrekkingen. De Ombudsman stelde vast dat de Commissie geen afdoende redenen had gegeven om de volledige toegang tot de documenten te weigeren. De Commissie antwoordde dat ze de betrokken lidstaten had geconsulteerd en dat die op een na akkoord waren gegaan met de openbaarmaking. De Commissie beloofde de Ombudsman op de hoogte te houden van het standpunt van die lidstaat. De klager was tevreden met het antwoord en de Ombudsman sloot de zaak. Hij maakte echter een aanvullende opmerking dat de Commissie geen afdoend antwoord had gegeven op enkele belangrijke vragen, namelijk of zij

16. Wat betreft de toegang tot het dossier van een inbreukzaak, zie ook zaak 1059/2008/(WP)VL.

vond dat de documenten in kwestie afkomstig waren van de lidstaten dan wel waren opgesteld door de diensten van de Commissie. Hij nodigde de Commissie uit om haar standpunt te verduidelijken.

Zaak **819/2007/PB** betrof de weigering van de Commissie om toegang te verlenen tot het verzoekschrift van Ierland in een bij het Hof van Justitie aangespannen rechtszaak omdat het de gerechtelijke procedure zou schaden. Tijdens het onderzoek sprak het Gerecht een oordeel uit dat relevant leek te zijn voor de betreffende zaak. De Ombudsman vroeg daarom aan de Commissie om haar oorspronkelijke beslissing opnieuw te bekijken, rekening houdend met het oordeel. De Commissie hield vast aan haar weigering zonder die beslissing met geldige redenen te omkleden. De Ombudsman maakte derhalve een kritische opmerking. Hij merkte op dat de weigering van de Commissie blijkbaar was gebaseerd op het feit dat een beroep werd aangetekend tegen het oordeel. Dat is volgens de Ombudsman echter geen rechtvaardiging om de juridische interpretatie in dat oordeel te negeren.

Toegang van het publiek tot informatie

De Ombudsman behandelde veel klachten waarin het niet verstrekken van informatie werd aangevoerd. Veel van die zaken werden behandeld via versnelde of vereenvoudigde procedures en werden daarom snel afgesloten nadat de instelling in kwestie de betreffende informatie had geleverd. In twee gevallen werd een volwaardig onderzoek gestart. Zaak **1694/2007/(WP)BEH** betrof de bewering dat de Commissie onvoldoende en opzettelijk verkeerde antwoorden had gegeven op een verzoek om informatie met betrekking tot een bepaalde wettelijke procedure. Hoewel de Ombudsman vaststelde dat de bewering over opzettelijk verkeerde informatie ongegrond was, ging hij wel akkoord dat het antwoord van de Commissie aan de klager onvoldoende was. Omdat de Commissie de relevante informatie nog tijdens het onderzoek overmaakte, concludeerde de Ombudsman dat geen verdere actie nodig was. In zaak **443/2009/VL** werd de Europese Politiedienst (Europol) ervan beschuldigd niet te hebben gereageerd op brieven waarin de klager de dienst op de hoogte bracht van wat hij beschouwde als een ernstige bedreiging voor de internationale veiligheid. De dienst liet ook na hem de contactgegevens door te spelen van het verbindingsbureau van Europol in Duitsland. Europol verklaarde dat de kwesties die door de klager werden aangehaald nationale aangelegenheden betrof en dat het de informatie had doorgespeeld aan het Duitse verbindingsbureau van Europol, dat zich in de Europol-gebouwen in Den Haag bevindt. De Ombudsman sloot derhalve de zaak.

Gegevensbescherming

In zaak **3486/2006/(GK)(ID)RT** vroeg de klager aan de Commissie om tewerkstellingsgegevens te verstrekken over een van haar ambtenaren. Omdat de ambtenaar weigerde haar toestemming te geven, weigerde de Commissie op haar beurt de startdatum van haar tewerkstelling openbaar te maken. De Ombudsman oordeelde dat de Commissie had nagelaten afdoende redenen te geven voor haar weigering en stelde een minnelijke schikking voor, die door de Commissie werd aanvaard. De betrokken ambtenaar had intussen echter een klacht ingediend bij de EDPS tegen het voornemen van de Commissie om de informatie openbaar te maken. Toen de EDPS bevestigde dat de gegevens in kwestie openbaar mochten worden gemaakt, startte de ambtenaar een procedure voor het Gerecht. In het licht van die gerechtelijke stappen, sloot de Ombudsman zijn onderzoek. Hij maakte een aanvullende opmerking dat de Commissie de klager moest informeren over het resultaat van de gerechtelijke procedure.

Zaak **672/2007/(WP)PB** betrof de verwerking van verzoeken om toegang te krijgen en de toepasbaarheid van Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake gegevensbescherming. De Ombudsman oordeelde dat de verwerking door de Commissie van het verzoek in deze zaak de sporen droeg van grove en ongerechtvaardigde vertragingen die leidden tot wanbeheer. Hij maakte een kritische opmerking. Wat betreft de toepasbaarheid van Verordening (EG) nr. 1049/2001, refereerde de Ombudsman aan jurisprudentie die tot stand kwam na het indienen van de klacht en die impliciet erkend leek te worden door de Commissie. Hij oordeelde dat de juridische vraagstukken in kwestie niet langer ter discussie stonden.

→→→ Zaak 2346/2007/JMA betref de weigering door het EPSO om geslaagde kandidaten informatie te verstrekken over hun resultaten in de verschillende proeven. De Ombudsman oordeelde dat het EPSO door die weigering het grondbeginsel van transparantie had geschonden dat is vastgesteld in artikel 1 VEU (nu artikel 10, lid 3, VEU) en in artikel 22 van de Europese Code van Goed Administratief Gedrag. Hij nam ook contact op met de EDPS, die van oordeel was dat de resultaten als persoonlijke gegevens dienen te worden beschouwd die voor klagers toegankelijk zouden moeten zijn. Hoewel het EPSO aanvankelijk de minnelijke schikking van de Ombudsman om de gegevens openbaar te maken weigerde, besloot het om zijn beleid te wijzigen en alle kandidaten toegang te verschaffen tot hun resultaten na raadpleging van de raad van bestuur van het EPSO. ←←←

■ De Europese Commissie als hoedster van de Verdragen

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 de Verdragen moet optreden¹⁷. Artikel 258 VWEU (oud artikel 226 van het EG-Verdrag) roept een algemene procedure in het leven waarmee de Commissie mogelijke gevallen van inbreuk op het recht van de EU 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 227 VWEU (oud artikel 194 van het EG-Verdrag) heeft ontvangen. Met betrekking tot specifieke zaken zoals illegale staatssteun gelden andere procedures.

De Ombudsman ontvangt en behandelt klachten tegen de Commissie in haar rol als hoedster van de Verdragen. Wanneer de Ombudsman naar aanleiding van een dergelijke klacht een onderzoek

De Ombudsman ontvangt en behandelt klachten tegen de Commissie in haar rol als hoedster van de Verdragen.

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 Ombudsman respecteren echter volledig de discretionaire bevoegdheden van de Commissie – die haar zijn toegekend door de Verdragen en de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie – wanneer zij besluit over het inleiden van een inbreukprocedure tegen de betrokken lidstaat en het voor het Gerecht 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 mededeling¹⁸ 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 uit 2002 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 de Verdragen. In 2009 bracht het onderzoek van de Ombudsman naar de wijze waarop de Commissie haar eigen regels toepaste een aantal tekortkomingen in de toepassing van

17. Artikel 17 van het VEU (oud artikel 211 van het EG-Verdrag) bepaalt dat de Commissie toeziet „op de toepassing van zowel de Verdragen als de maatregelen die de instellingen krachtens deze Verdragen vaststellen”.

18. Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Europese Ombudsman betreffende betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het Gemeenschapsrecht, PB C 244 van 10.10.2002, blz. 5.

de mededeling aan het licht. Hieronder wordt een illustratieve steekproef van deze tekortkomingen gepresenteerd en geanalyseerd.

Het verstrekken van inadequate informatie aan klagers is een terugkerend probleem. In de zaak **80/2009/BU** bevestigde de Commissie aanvankelijk de ontvangst van een brief van een Tsjechische niet-gouvernementele milieuorganisatie. Het was echter pas nadat het onderzoek van de Ombudsman al was gestart (m.a.w. meer dan een jaar later), dat de Commissie de klager informeerde dat ze niet van plan was de brief te registreren als een klacht. De Commissie omkleedde die beslissing met redenen. De Ombudsman maakte een aanvullende opmerking dat de Commissie alle klagers zou kunnen informeren over de verwerking van de geregistreerde klacht wanneer die niet als een afzonderlijke klacht wordt geregistreerd, maar wordt toegevoegd aan soortgelijke lopende zaken. Zaak **1890/2008/(CHM)BU** betrof een bewering door drie bedrijven dat de Commissie onzorgvuldig te werk ging in een inbreukprocedure tegen Portugal bij het versturen van haar brief om hen te informeren van haar voornemen om de zaak te sluiten. Ze had tevens verzuimd te waarborgen dat haar besluit om de zaak te sluiten op de juiste wijze bezorgd werd. De Ombudsman herinnerde eraan dat de Commissie in de punten 9 en 10 van haar mededeling zich ertoe verplicht om klagers op de hoogte te stellen van haar uiteindelijke beslissingen over inbreukprocedures. Het feit dat dit niet was gebeurd, was een geval van wanbeheer waardoor de Ombudsman een kritische opmerking heeft gemaakt. Hij maakte ook nog drie opmerkingen met betrekking tot procedurele aspecten van de afhandeling door de Commissie van klachten.

Een ander terugkerend probleem waarnaar reeds werd verwezen, is 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 raadpleegt 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 ingeschreven.” Deze duidelijke verplichting heeft aanleiding gegeven tot diverse problemen. Zaak **2884/2008/(WP)GG** betrof een Duitse schoonheidsspecialiste die haar beroepskwalificaties wilde laten erkennen in Griekenland. Aangezien tegen Griekenland al een inbreukprocedure over soortgelijke problemen liep, voegde de Commissie het nieuwe geval toe aan die procedure. Ze informeerde vervolgens de klaagster dat ze van plan was om de zaak te sluiten omdat de klaagster haar verzoek kon indienen bij de bevoegde nationale instantie. De Ombudsman oordeelde dat de positie van de Commissie redelijk was en dat ze op afdoende wijze had gereageerd en de klaagster had geïnformeerd over wat de Commissie van plan was. De Commissie had de klacht echter pas meer dan vijf maanden na ontvangst geregistreerd. Omdat dit niet het onderwerp van de klacht was, maakte de Ombudsman de aanvullende opmerking dat de Commissie haar praktijk op dit vlak zou moeten herzien. Hetzelfde probleem dook op in zaak **1628/2008/TS**. Pas nadat de Ombudsman zijn onderzoek had geopend, schreef de Commissie de correspondentie in als klacht en verstreekte de klager de door de klager gevraagde informatie. De Ombudsman maakte een aanvullende opmerking dat de Commissie een duidelijke scheiding moest kunnen aanbrengen tussen het proces van identificeren, registreren en erkennen van klachten en het proces van besluiten hoe iedere klacht wordt afgehandeld.

Soortgelijke problemen met betrekking tot de registratie en informatie over klachten werden geïdentificeerd in zaak **1174/2007/TN** met betrekking tot twee klachten over vermeend verzuim door Zweden om EU-wetgeving inzake vrij verkeer van personen om te zetten. Pas nadat de Ombudsman een voorstel tot minnelijke schikking deed, ging de Commissie akkoord om de tweede klacht te registreren en de klager te informeren over hoe de klachten werden ingedeeld. Dezelfde registratieproblemen werden aangetroffen in zaak **1087/2009/JMA** met betrekking tot de weigering door de Italiaanse autoriteiten om de dubbele achternaam te erkennen van de zoon van de klager. De Ombudsman concludeerde dat de Commissie de correspondentie had moeten indelen als een klacht. Wanneer de Commissie een andere mening was toegedaan, had ze klager dienovereenkomstig moeten informeren. De Ombudsman maakte een aanvullende opmerking waarbij hij stelde dat

de Commissie de klager moest informeren van de resultaten van de acties die ze onderneemt met betrekking tot de Italiaanse autoriteiten.

Zaak **3303/2008/ELB** met betrekking tot een vermeende verkeerde beslissing van de Commissie omdat ze de registratie weigerde van een inbreukklacht tegen België wegens het niet erkennen van het Franse diploma in verpleegkunde van de klager, werd afgesloten zonder dat er wanbeheer aan het licht was gebracht. De Ombudsman ging akkoord met de Commissie dat de EU-wetgeving niet werd overtreden omdat de erkenning van diploma's voor academische doeleinden een voorrecht is van de lidstaten en geen enkele bepaling in de EU-wetgeving deze kwestie behandelt. De Ombudsman sloot tevens zaak **1440/2008/(WP)OV** zonder wanbeheer aan te treffen na de bewering door een Spaanse burger dat de Commissie had verzuimd hem informatie te verstrekken over de middelen om in beroep te gaan tegen Spaanse douanerechten voor bepaalde producten. De gedetailleerde analyse van de Ombudsman bracht aan het licht dat de Commissie had geantwoord op de vragen van de klager en hem de relevante informatie had verstrekt over de toepasselijke procedures. Hij werd ook op de hoogte gehouden van de relevante gesprekken in het Comité douanewetboek.

Door de problemen die voortkomen uit deze en gelijksoortige zaken, startte de Ombudsman in 2009 een onderzoek op eigen initiatief naar de praktijken van de Commissie inzake de registratie van correspondentie en klachten (**OI/3/2009/MHZ**). Eind 2009 was dit onderzoek nog steeds aan de gang.

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. Dat onderzoek heeft als doel 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 er ook op wijzen dat de hoogste instantie die EU-recht 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 was¹⁹.

→→→ Zaak **2980/2008/GG** betrof de bewering van een Duitse burger dat de Commissie had verzuimd om op gepaste wijze een klacht te behandelen om ervoor te zorgen dat lidstaten de EU-wetgeving op het vlak van rechten van luchtreizigers correct toepassen. Uit het onderzoek bleek dat de Commissie de zaak van de klager actief had gevolgd en de bevoegde Franse autoriteiten had aangeschreven. De Ombudsman prees het directoraat-generaal Energie en vervoer voor zijn actieve aanpak en de ondersteuning van de klager in deze zaak. ←←←

Ook in zaak **443/2008/JMA**, die betrekking had op de bewering van een klager dat de Commissie had verzuimd om een klacht tegen Spanje correct af te handelen en ten onrechte had beslist om zijn klacht op te nemen in één horizontale, lopende klacht tegen Spanje die betrekking had op de behandeling van stedelijk afvalwater, concludeerde de Ombudsman dat, overeenkomstig de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie, de Commissie een brede beoordelingsmarge heeft bij het beslissen of individuele klachten moeten worden gegroepeerd in één horizontale procedure. Bovendien had de Commissie de klager op gepaste wijze geïnformeerd van de acties die ze had ondernomen. Ter vergelijking, in zaak **706/2007/(WP)BEH** oordeelde de Ombudsman dat de Commissie had verzuimd om de inbreukklacht van de klager zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen en dat dit verzuim een geval van wanbeheer was. De klacht werd in 2005 ingediend door een Oostenrijkse burger tegen Oostenrijk omdat het land niet heeft voldaan aan EU-wetgeving inzake luchtkwaliteit. De Ombudsman huldigde de opvatting dat, ondanks een voldoende duidelijke feitelijke achtergrond, de Commissie geen standpunt innam over de klacht tegen de datum waarop de klager zich in 2007 tot de Ombudsman richtte.

→→→ Zaak **791/2005/(IP)FOR** betrof een vermeende onbillijke beslissing om een inbreukklacht te sluiten tegen Italië met betrekking tot een stortplaats te Malagrotta, nabij Rome. De klager beweerde dat de beslissing van de Commissie om de zaak te sluiten onbillijk was omdat er verschillende onregelmatigheden bij betrokken waren. De Ombudsman stelde vast dat de relevante

19. Zie bijvoorbeeld zaak 822/2009/BU betreffende de vermeende schending van milieुरichtlijnen door Tsjechië en zaak 2036/2008/(CD)BEH betreffende de vermeende onverenigbaarheid van Oostenrijkse pensioenwetten met de bepalingen van het Verdrag inzake vrij verkeer.

deadline voor naleving 16 juli 2009 was en het feit dat de stortplaats nog niet voldeed aan de relevante normen toen de Commissie de inbreukprocedure sloot, was niet fout of onbillijk. In het licht van belangrijke informatie waarover de klager nu beschikt, drong hij er echter bij de Commissie op aan om, na de deadline van juli 2009, te controleren of de stortplaats inderdaad voldeed aan de richtlijn. Later in 2009 heropende de Commissie de inbreukprocedure. <<<

Zaak **1532/2008/GG** betrof een vermeend verzuim om inbreukprocedures te voeren tegen Oostenrijk. De Commissie opende een onderzoek na klachten van 27 Oostenrijkse burgerinitiatieven die stelden dat de luchthaven van Wenen herhaaldelijk werd uitgebreid zonder de verplichte milieueffectbeoordeling (MEB). De Commissie ging er vervolgens mee akkoord dat de Oostenrijkse autoriteiten een retroactieve MEB zouden uitvoeren. Het onderzoek van de Ombudsman bracht verschillende problemen aan het licht bij deze retroactieve MEB, zoals een potentieel belangenconflict binnen de nationale autoriteiten. Omdat de Commissie nog geen definitief besluit had genomen in deze zaak, sloot de Ombudsman zijn onderzoek en gaf hij aan erop te vertrouwen dat de Commissie bij de vaststelling van haar definitieve besluit passend rekening zou houden met zijn bevindingen en bezorgdheden.

■ 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 onderzoekt hij of de instellingen aan hun plicht hebben voldaan om hun besluit met redenen te omkleden en of deze redenen coherent en redelijk zijn.

De Ombudsman sloot zes zaken waarin de klagers gewag maakten van onbillijkheden tijdens de werkzaamheden van het selectiecomité wegens belangenconflicten of gebrek aan onpartijdigheid bij sommige leden. In zaak **3112/2007/MF** betreffende een aanbesteding voor het herstel van een nationaal park in Tsjaad, overwoog de Ombudsman dat er objectieve gronden waren om de onpartijdigheid van een bepaald lid van de beoordelingscommissie in twijfel te trekken en was, in tegenstelling tot de Commissie, van mening dat de verklaring van onpartijdigheid van het bedoelde lid deze twijfel niet wegnam. Hij concludeerde dat de Commissie onvoldoende deed om de twijfel weg te nemen en niet aantoonde dat ze niet meer kon doen dan ze had gedaan. In zaak **2400/2006/JF**, beweerde een adviesbureau dat zijn aanbesteding niet werd geselecteerd omdat de delegatie van de Commissie instructies had gegeven in een derde land. Het onderzoek van de Ombudsman leidde niet tot enige aanwijzingen met betrekking tot de vermeende instructies om de bewering van de klager te onderbouwen.

In zaak **491/2007/PB** betreffende een oproep tot het indienen van voorstellen door de vertegenwoordiging van de Commissie in Berlijn en, meer specifiek, de redelijkheid van het vergelijkend onderzoek en transparantie van de procedure, vond de Ombudsman dat er te restrictieve vereisten waren in de aanbesteding en dat de Commissie had verzuimd om op gepaste wijze te reageren op de informatieaanvragen van de klager. Hij drukte ook zijn bezorgdheid uit over de afwezigheid van regels en praktijken wat betreft belangenconflicten in het geval van huidige of voormalige interne dienstverleners of leveranciers van andere producten die deelnamen aan de aanbestedingen. In een aanvullende opmerking nodigde hij de Commissie uit om de mogelijkheid te onderzoeken om dergelijke regels of richtsnoeren in te voeren.

In zaak **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK** werd de klager, die aanvankelijk een brief kreeg waarin hem het contract werd toegewezen, door de Commissie geïnformeerd dat de aanbesteding werd geannuleerd wegens onregelmatigheden in de procedure en wegens een mogelijke schending van de vertrouwelijkheid en onpartijdigheid, evenals mogelijke externe invloed tijdens de beoordelingsprocedure. De Ombudsman schreef een ontwerpaanbeveling om de Commissie op te roepen om meer specifieke en afdoende gronden te leveren voor het annuleren van de aanbesteding. Na inspectie van het dossier, bevestigde de Ombudsman dat er bewijzen te vinden waren die de verklaringen ondersteunden die de Commissie had gegeven in haar reactie op zijn ontwerpaanbeveling. Hij sloot daarom de zaak op grond van het feit dat de ontwerpaanbeveling werd uitgevoerd.

Tijdens een onderzoek op eigen initiatief (**OI/4/2005/GG**) ging de Ombudsman dieper in op de bewering van een Duitse NGO dat de Commissie haar met opzet had benadeeld en frauduleus had gehandeld door haar aanvraag te verwerpen om een kaderpartnerschapsovereenkomst te tekenen. De Ombudsman stelde ernstige gevallen van wanbeheer vast. Naast de tekortkomingen die hij in vorige gerelateerde onderzoeken al had geïdentificeerd (zaken 1702/2001/GG en 2862/2004/GG) stelde hij vast dat de Commissie met opzet de waarheid had achtergehouden en zodoende de NGO heeft misleid. De manier waarop de Commissie de aanvraag van de NGO had behandeld, leidde tot een ernstig nadeel voor klager. In haar reactie op de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman gaf de Commissie toe dat ze de aanvraag zorgvuldiger had moeten behandelen. De Commissie verontschuldigde zich echter niet bij de klager, maar wees erop dat de relevante procedures ondertussen werden verbeterd. De Ombudsman concludeerde dat de bekentenis van de Commissie niet voldoende was om de ernstige problemen aan te pakken die in de ontwerpaanbeveling werden besproken. Omdat het wanbeheer echter lang geleden heeft plaatsgevonden en ondertussen een nieuwe partnerschapsovereenkomst in werking was getreden, sloot hij de zaak met een kritische opmerking.

Tot slot, in zaak **1192/2008/BU** tegen het Europees Parlement was de klager ontevreden over het resultaat van een aanbesteding om renovatiewerken uit te voeren in het Maltese informatiebureau van het Parlement. Hij vocht de nauwkeurigheid aan van de evaluatiecriteria die waren vastgelegd. De Ombudsman kon geen wanbeheer vaststellen door het Parlement en beschouwde de verklaringen van het Parlement als redelijk. Hij verwees naar de relevante jurisprudentie, volgens dewelke instellingen een brede discretionaire bevoegdheid hebben bij het beoordelen van de factoren die in rekening moeten worden genomen bij het toekennen van een contract en kon geen bewijs vinden dat de instelling een duidelijke beoordelingsfout had gemaakt.

Een tweede groep klachten betrof vermeende onterechte of onbillijke uitsluiting van de aanbestedingen of offertes van de klagers²⁰. Zaak **1928/2008/TS** betrof de verwerping van een beursaanvraag voor Turks-Cypriotische studenten. De Commissie erkende dat de verklaring van het evaluatiecomité duidelijker geformuleerd had kunnen worden. De Ombudsman besloot dat de beslissing van het comité om de aanvraag te weigeren niet in overeenstemming was met het betreffende verzoek om reacties van belangstellenden. Hij merkte echter op dat de Commissie het eens was dat de klager in aanmerking zou komen voor het beursprogramma 2009-2010. Zaak **2576/2008/(AF)GG** betrof de vermeende onterechte uitsluiting van de offerte van de klant omdat hij het correcte BTW-document niet had bijgevoegd. De Ombudsman onderzocht de aanvraag en kwam tot de vaststelling dat de klager niet kon aantonen dat hij het vereiste document had ingediend. Er werd geen wanbeheer vastgesteld, maar de Ombudsman maakte een aanvullende opmerking om dit soort problemen in de toekomst te vermijden.

In zaak **3222/2005/IP** beweerde de klager dat de beslissing van de Commissie om zijn offerte niet te selecteren, ongegrond was. De beoordelingscommissie had de offerte opnieuw berekend, omdat zij abusievelijk meende dat er rekenfouten in waren gemaakt. Deze onterechte wijzigingen hadden tot gevolg dat de offerte het maximale budget van 4 miljoen EUR met 21 EUR overschreed. De Ombudsman stelde zich op het standpunt dat in de onderhavige zaak een verzoek tot opheldering klager de mogelijkheid had verschaft zijn offerte toe te lichten. Het verzuim om opheldering te vragen, heeft geleid tot wanbeheer. De Commissie wees het voorstel van de Ombudsman

20. Zie ook zaak 1414/2007/IP.

tot minnelijke schikking af om een passende vergoeding overeen te komen voor de geleden schade als gevolg van de gemiste kans. Nadat de klager verklaarde dat hij de kwestie voor het gerecht zou brengen, sloot de Ombudsman de zaak met een kritische opmerking.

→→ Zaak **1537/2008/(T)GG** betrof de afwijzing door het Uitvoerend Agentschap Onderwijs, audiovisuele media en cultuur (EACEA) van een subsidieaanvraag door een stedenbandorganisatie omdat een belangrijk document ontbrak. De klager identificeerde een reeks fouten in de procedures en praktijken van het Agentschap. In zijn reactie op het onderzoek van de Ombudsman verontschuldigde het Agentschap zich bij de klager en kondigde het aan dat stappen werden gezet om het geïdentificeerde probleem te verhelpen. Het ging ermee akkoord om de aanvraag opnieuw te beoordelen overeenkomstig de toepasselijke toekenningscriteria. Het voorstel kwam opnieuw niet in aanmerking voor de subsidie. De Ombudsman onderzocht het dossier en stelde vast dat geen duidelijke fouten konden worden gevonden in de evaluatie. Hij maakte echter een aanvullende opmerking die inhield dat het Agentschap meer gedetailleerde informatie moet verstrekken over de resultaten van beoordelingen aan aanvragers die de beoordeling van hun aanvraag betwisten. ←←←

Aan de hand van twee zaken kan het verschil worden uitgelegd tussen onwettig handelen en wanbeheer: in zaak **1561/2008/RT** besloot de Ombudsman dat de informatie die werd verstrekt in de aanbesteding niet nauwkeurig en volledig genoeg was voor de inschrijvers die hun offertes per koerierdienst (private post) of persoonlijk afleverden. De Ombudsman stelde een minnelijke schikking voor die door de Commissie werd geweigerd op basis van de verklaring dat de verstrekte informatie voldeed aan de toepasselijke bepalingen van het Financieel Reglement. De Ombudsman sloot de zaak met een kritische opmerking en herinnerde eraan dat het begrip „wanbeheer” een breder concept omvat dan louter „onwettig handelen”. Het feit dat een besluit werd goedgekeurd zonder de wet te overtreden, betekent niet noodzakelijk dat dit gebeurde in overeenstemming met de beginselen van behoorlijk bestuur. Zaak **271/2009/VL** werd ingediend door een werknemer van een bureau van het Europees Centrum voor de Consument in Duitsland. Haar contract kon niet tijdig worden vernieuwd omdat de Commissie, die het Centrum financiert met een subsidie, de nodige procedures om de subsidie te vernieuwen niet tijdig kon afronden. De Ombudsman was het ermee eens dat de Commissie geen wettelijke verplichtingen had geschonden. Hij was echter niet overtuigd dat de Commissie de aanvraag voor de subsidie voldoende snel had behandeld en kon derhalve niet besluiten dat zij had gehandeld volgens de praktijken van behoorlijk bestuur. Aangezien de Commissie erkende dat subsidieaanvragen bij voorkeur worden behandeld voor het einde van het jaar voorafgaand aan het jaar waarvoor de subsidie wordt aangevraagd, sloot de Ombudsman de zaak met een kritische opmerking.

■ 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 derhalve ook wanbeheer worden vastgesteld bij de naleving van verplichtingen die voortvloeien uit door de EU-instellingen 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 feitelijkheden kan evalueren.

Bij contractuele geschillen acht de Ombudsman het gerechtvaardigd om zijn onderzoek te beperken tot de vraag of de instelling, het orgaan of de instantie van de Unie een coherent en redelijk verslag bij hem heeft ingediend over de rechtsgrond waarop de acties zijn gebaseerd en de reden waarom de instelling van mening is dat haar 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 Statuut.

Op basis van een dergelijke controle heeft de Ombudsman in 2009 diverse zaken gesloten met de bevinding dat er geen sprake was van wanbeheer, of dat hij van oordeel was dat verder onderzoek niet was gerechtvaardigd. Het ging daarbij om geschillen over vertragingen bij het uitvoeren van vereffeningen voor werkzaamheden tijdens bepaalde projecten²¹, weigeringen om rente te betalen op betalingsachterstanden aan een bedrijf²², geschillen over subsidiabele kosten en/of terug te vorderen of nog te betalen bedragen na audits²³, geschillen over het weigeren om redenen te geven voor het ontslag van personen die voor aannemers van de instellingen werken, en schending van het recht om te worden gehoord²⁴.

In tegenstelling tot voorgaande jaren, sloot de Ombudsman geen zaken met betrekking tot vertragingen bij betalingen. Hieruit blijkt dat ofwel de Commissie haar betalingssysteem heeft verbeterd of meer inspanningen levert om problemen op dit gebied op te lossen voordat de aannemers zich richten tot de Ombudsman. Het moet wel worden opgemerkt dat de Ombudsman in 2009 een follow-up heeft geopend naar een vorig onderzoek op eigen initiatief (OI/5/2007/GG) met betrekking tot een late betaling door de Commissie. Uit dit onderzoek (OI/1/2009/GG) moet blijken of inderdaad vooruitgang werd geboekt.

Een terugkerend probleem waar de Ombudsman bij contractuele zaken mee te maken krijgt, heeft betrekking op de specifieke contracten die de Commissie sluit voor de uitvoering van door de EU gefinancierde acties of programma's. Normaal gezien gaat de Commissie 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 kaderprogramma'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 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 heeft. Zaak 2449/2007/VIK 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 kon vaststellen wat de grond van de zaak betrof, namelijk de redenen die de Commissie had gegeven, concludeerde hij, wat de procedure betreft, dat de Commissie had nagelaten om te handelen in overeenstemming met de beginselen van goed bestuur door te verzuimen de klager de mogelijkheid te geven op de kritiek te reageren. De bijdrage van de Ombudsman aan de publieke raadpleging over de herziening van het Financieel Reglement bevat concrete voorstellen om dit soort van problemen aan te pakken²⁵.

De Ombudsman wenst te benadrukken dat veel van de zaken die hij in 2009 behandelde over contractuele zaken werden gesloten zonder bevinding van wanbeheer. In een zaak waar hij een

De Ombudsman wenst te benadrukken dat veel van de zaken die hij in 2009 behandelde over contractuele zaken werden gesloten zonder bevinding van wanbeheer.

mogelijk geval van wanbeheer vaststelde, heeft de Commissie grote inspanningen geleverd om zijn minnelijke schikking te aanvaarden.



In zaak 2119/2007/ELB besloot de Commissie dat sommige personeelskosten die door het bedrijf in kwestie werden

gevorderd niet konden worden betaald omdat het die werkzaamheden had uitbesteed zonder voorafgaande toestemming. De Commissie vorderde het volledige bedrag voor de drie projecten terug, in totaal bijna 500 000 EUR. De Ombudsman wees erop dat de Commissie niet duidelijk had geantwoord op specifieke vragen over het gebruik van onderaannemers. Hij merkte ook op dat het werk van de

21. De zaken 177/2008/RT en 670/2009/(BU)RT tegen de Europese Commissie.

22. Zaak 1264/2008/MF tegen het Europees Parlement.

23. De zaken 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV en 1462/2007/DK tegen de Commissie.

24. De zaken 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN en 582/2008/MF tegen de Commissie.

25. Die bijdrage is beschikbaar op de website van Ombudsman.

klager werd uitgevoerd tot tevredenheid van de Commissie. De Commissie besloot de aanvraag van het bedrijf om onderaannemers te gebruiken inhoudelijk te onderzoeken en verklaarde dat ze haar inningsopdracht zou annuleren indien de aanvraag gerechtvaardigd was en de klager een bewijs kon voorleggen van de kosten voor de onderaannemers. ←←←

Tijdens de volgende onderzoeken kon geen wanbeheer worden vastgesteld²⁶: in zaak **2492/2008/VL** beweerde de klager dat de wervingsregels van de Commissie wat betreft de *Statement of Exclusivity and Availability* (SEA), die wordt opgelegd aan externe deskundigen, een schending was van het basisrecht op arbeid. De Ombudsman stelde vast dat de SEA de mogelijkheden beperkt voor sleuteldeskundigen om zich kandidaat te stellen voor andere betrekkingen. Maar gelet op hun betekenis voor de vraag of een contract al dan niet wordt gegund en voor de uitvoering ervan, streefde de Commissie een rechtmatig doel na. Verder merkte de Ombudsman op dat in de gewijzigde SEA de mogelijkheid van sleuteldeskundigen wordt erkend om hun werk op deeltijd-basis te verrichten. Ze kunnen dus aan verschillende projecten werken, onder de voorwaarde dat die andere verplichtingen verenigbaar zijn met hun verplichtingen ten aanzien van het bestaande project. In zaak **183/2008/MF** kon de Ombudsman geen wanbeheer vaststellen in het gedrag van de Commissie met betrekking tot een klacht over een vermeende inbreuk op de auteursrechten van een bedrijf. In zaak **1906/2007/VIK** beweerde een Amerikaanse burger dat het evaluatieproces, dat door de Commissie was opgezet voor het evalueren van projecten die financieel worden ondersteund uit hoofde van het Europees Initiatief voor democratie en mensenrechten, met een aantal problemen en gebreken kampte. Na een grondig onderzoek kwam de Ombudsman tot de conclusie dat er geen sprake was van wanbeheer en verder onderzoek niet gerechtvaardigd was. De Ombudsman wees er met name op dat OLAF ondertussen de bewering van fraude en wanbeheer die door klager was geuit, had onderzocht.

■ Administratie en Statuut van de ambtenaren

Elk jaar ontvangt de Ombudsman een aantal klachten over de administratieve werkzaamheden van de instellingen (52 onderzoeken of 16 % van het totale aantal in 2009 gesloten onderzoeken). 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, organen en instanties.

Het doet de Ombudsman genoegen om vast te stellen dat op het gebied van personeelsklachten een aanmerkelijk aantal zaken uit 2009 met een positief resultaat werd afgesloten vanwege de proactieve houding van de administratie²⁷.

Het doet de Ombudsman genoegen om vast te stellen dat op het gebied van personeelsklachten een aanmerkelijk aantal zaken uit 2009 met een positief resultaat werd afgesloten vanwege de proactieve houding van de administratie.

→→→ De Ombudsman kon met succes een zaak sluiten met betrekking tot een voormalige functionaris die bij hem een klacht indiende over de onredelijke terugvordering van onterecht uitbetaalde gelden door de instelling. De aanpak van de Ombudsman in dergelijke zaken is gebaseerd op de jurisprudentie van het Hof

van Justitie van de Europese Unie²⁸ en op overwegingen van eerlijkheid en redelijkheid. Het feit dat onverschuldigde betalingen worden gedaan aan ambtenaren of derde personen die minder bekend zijn met de EU-regelgeving speelt in dit verband uiteraard een rol. In zaak **1908/2007/JF** tegen de Commissie, aanvaardde de instelling de minnelijke schikking om af te zien van een terugvordering en erkende daarmee dat de terugbetaling de klaagster in een zeer precaire financiële situatie zou brengen. De Ombudsman complimenteerde de Commissie met het feit dat zij afzag van de terugvordering en had getoond dat zij zich medevoelend kan opstellen in moeilijke persoonlijke situaties. ←←←

26. Hetzelfde geldt voor de zaken 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB en 01/1/2008/(VIK)JMA, telkens tegen de Commissie.

27. Een goed voorbeeld daarvan is zaak 495/2009/ELB met betrekking tot de overdracht van pensioenrechten van de pensioenregeling van de Unie naar nationale pensioenregelingen.

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

De Commissie legde dezelfde geest van dienstverlening aan de dag in twee andere zaken. In zaak **2991/2008/(WP)GG** was de klager een voormalige functionaris die recht had op een uitkering bij vertrek. Hij diende een aanvraag in, maar had tien maanden later nog steeds geen betaling ontvangen. De Commissie erkende dat ze verantwoordelijk was voor de vertraging en stemde in om rente te betalen voor de late betaling van 6 400 EUR. In zaak **2248/2009/MF** merkte de klaagster dat ze te weinig gezinstoelagen had ontvangen. Toen ze contact opnam met de Commissie, kreeg ze geen verklaring. De Ombudsman besloot een versnelde procedure toe te passen en nam contact op met het Uitbetalingsbureau (PMO). De Commissie reageerde positief en betaalde de klaagster 2 400 EUR – het bedrag van de uitstaande toeslagen. Ook gaf ze klaagster uitvoerig antwoord op haar verzoek om informatie naar de hoogte van kindertoeslagen.

Ook andere instellingen hebben erg positief gereageerd op de suggesties en aanbevelingen van de Ombudsman op dit vlak. Het Europees Parlement ging akkoord om de berekeningen van het zwangerschapsverlof van een van haar ambtenaren te corrigeren nadat de Ombudsman een onderzoek had geopend (zaak **2123/2008/ELB**). Het Europees Agentschap voor de Veiligheid van de Luchtvaart (EASA) ging akkoord om de rang van een van haar functionarissen aan te passen²⁹ na een ontwerpaanbeveling van de Ombudsman (zaak **3567/2006/JF**).

In verschillende andere gevallen sloot de Ombudsman zijn onderzoek af met de bevinding dat er geen sprake was van wanbeheer. In een zaak tegen het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC) over een vermeend onterecht besluit om geen disciplinaire procedure op te starten tegen een van zijn voormalige functionarissen (zaak **1016/2008/JMA**), besloot de Ombudsman dat er geen redenen waren om verder onderzoek uit te voeren, maar hij maakte wel een kritische opmerking omdat het Comité had verzuimd te reageren op de correspondentie van de klager. In zaak **572/2008/OV** bevestigde de Ombudsman de positie van het Parlement met betrekking tot het intrekken van een secretariaatstoelage overeenkomstig het nieuwe Statuut. In zaak **2791/2007/(BEH)KM** bevestigde de Ombudsman de interpretatie door de Commissie van artikel 45, lid 2, van het Statuut en van de gemeenschappelijke regels inzake talenopleiding. In zaak **1179/2008/JF** met betrekking tot de onredelijke ontslagdatum van de klager, was de Ombudsman van mening dat de opzeggingstermijn van een maand onvoldoende was om de leasing van zijn appartement op te zeggen zonder verlies van de betaalde voorschotten. De Ombudsman maakte een aanvullende opmerking over deze procedurele kwestie. Hij kon echter de eis tot schadevergoeding niet ondersteunen omdat de klager in het appartement is gebleven tot het einde van de leasingperiode en bijgevolg geen schade had geleden. De Ombudsman trad de Commissie ook bij in haar aanpak in zaak **699/2007/(WP)BEH** betreffende de toegang tot het medische dossier van een voormalig ambtenaar; in zaak **2518/2008/(NM)GG** betreffende leeftijdsdiscriminatie en het verzuim om een sollicitatie correct af te handelen; en in zaak **2793/2007/WP** betreffende de weigering om een ziektekostenverzekering toe te kennen aan een gepensioneerde arbeidscontractant.

De Ombudsman wil ook twee klachten belichten die door personen met een handicap werden aangebracht. In zaak **2631/2007/JMA** beweerde een medewerker van de Commissie die een rolstoel nodig heeft dat de Commissie verzuimd had te zorgen voor een behoorlijke toegang tot het gebouw waarvan sprake in de klacht. De Commissie verklaarde dat ze een aanbestedingsprocedure had gestart en dat in het eerste kwartaal van 2009 een raamovereenkomst zou worden getekend. Ze wees erop dat de werkzaamheden in het gebouw in september 2009 gingen zijn afgerond en bood haar excuses aan voor het eventuele ongemak dat deze situatie voor de klager heeft veroorzaakt. De Ombudsman verzocht de Commissie hem uiterlijk op 31 oktober 2009 verslag uit te brengen van de werkzaamheden in kwestie en hem op de hoogte te brengen van de vorderingen die worden gemaakt in de aanpassing van verschillende gebouwen van de Commissie in het kader van het project om de toegankelijkheid te verzekeren voor personen met een handicap. Zaak **2350/2007/RT** tegen het Europees Parlement had betrekking op het vermeende verzuim om de klaagster de opleiding te verschaffen die ze had gevraagd en ervoor te zorgen dat ze tijdens haar stage behoorlijk werd behandeld. Het Parlement erkende bepaalde tekortkomingen, maar wees met klem op het engagement

29. Zie ook zaak 3199/2007/(WP)(VL)BEH met betrekking tot de indeling van ambtenaren.

van zijn diensten om de klaagster dezelfde opleidingsmogelijkheden te bieden als in het reguliere stageprogramma. In zijn reactie op een ontwerpaanbeveling van de Ombudsman verwierp het Parlement wederom de beweringen van de klaagster, maar bood haar wel zijn verontschuldigheden aan en vertelde welke maatregelen waren genomen om de geconstateerde tekortkomingen weg te nemen. Hoewel de klaagster de verontschuldigheden van het Parlement niet accepteerde, achtte de Ombudsman dat verder onderzoek met betrekking tot onderhavige klacht niet was gerechtvaardigd, omdat het Parlement verbeteringen had toegezegd en zijn verontschuldigheden had aangeboden. Hij maakte een aanvullende opmerking en bracht in herinnering dat het Parlement en de andere EU-instellingen de waardigheid van mensen met een handicap moeten respecteren.

Zaak **OI/6/2007/MHZ** over het beheer van human resources in de wetenschappelijke instellingen van de Gemeenschappelijk Centra voor Onderzoek (JRC) van de Europese Commissie had betrekking op een vorig gemeenschappelijk onderzoek door de Ombudsman naar individuele klachten over interne vergelijkende onderzoeken die leidden tot de aanstelling van tijdelijke functionarissen als ambtenaren in vaste dienst. Het doel van het onderzoek was om de Commissie de kans te geven haar beheer van human resources in het JRC toe te lichten, inclusief de professionele situatie van de tijdelijke functionarissen. De Ombudsman stelde vast dat de presentatie door de Commissie van haar beleid voor human resources in het JRC voldoende was. De Ombudsman stelde ook een ontwerpaanbeveling op met betrekking tot de situatie van tijdelijke functionarissen, waarin stond dat de Commissie interne vergelijkende onderzoeken moest organiseren. De Commissie weigerde, maar bracht de Ombudsman op de hoogte van haar breder initiatief om EUR-27 interne vergelijkende onderzoeken te organiseren. Ze verklaarde ook dat de tijdelijke functionarissen aan die vergelijkende onderzoeken kunnen deelnemen, op voorwaarde dat ze voldoen aan de toelatingscriteria. De Ombudsman oordeelde dat geen verdere actie gerechtvaardigd was en sloot de zaak.

De Ombudsman wil ook de aandacht vestigen op enkele zaken waarbij de negatieve en oncoöperatieve reactie van de instellingen op zijn bevindingen tot grote teleurstelling hebben geleid. In zaak **344/2007/BEH** had het Parlement verzuimd om een beoordelingsprocedure correct af te ronden³⁰, met name met betrekking tot meritepunten. Ondanks een uitspraak van het Gerecht voor ambtenarenzaken waarbij een nagenoeg identieke beslissing van het Parlement voor 2003 werd vernietigd, weigerde het Parlement haar beslissing voor 2004 aan te passen. De Ombudsman was van oordeel dat het door hem vastgestelde wanbeheer al onder de aandacht van het Parlement was gebracht door middel van het voornoemde oordeel. Hij besloot dat een speciaal verslag aan het Parlement geen nut zou hebben en sloot zijn onderzoek met een kritische opmerking.

Een andere zaak had betrekking op problemen tijdens de beoordelingsprocedure voor medewerkers, voor ambtenaren die van instelling veranderen. De klager bracht in zaak **2007/2008/ELB** aan dat het beleid van de Commissie om een vast aantal meritepunten toe te kennen aan ambtenaren die overkomen van andere instellingen, ongeacht hun prestaties in hun oorspronkelijke instelling, de mobiliteit tussen de instellingen beperkte. De toepasselijke regels van de Commissie werden gewijzigd voordat het onderzoek van de Ombudsman was voltooid.

De reactie van de Commissie op een onderzoek van de Ombudsman in zaak **OI/7/2006/JF** was erg teleurstellend. Het betrof het ontslag van een plaatselijke functionaris in een delegatie die had geklaagd bij de Ombudsman over het „onmenselijke en vernederende” ontslag dat ze door het bureau had gekregen. Ze vond dat de Commissie zich moest verontschuldigen. De Commissie drukte enkel haar spijt uit over de indrukken en gevoelens van de klaagster over de manier waarop ze werd ontslagen, maar benadrukte dat de procedures die het bureau had gevolgd, correct waren. De Ombudsman uitte kritiek op de instelling omdat ze geen oprechte, volledige en betekenisvolle verontschuldigheden aanbood aan de klaagster en wees erop dat dit vooral betreurenswaardig was gezien het feit dat een verontschuldiging het enige was dat de klaagster eiste.

30. Zie ook zaak 3004/2007/BEH met betrekking tot beoordelingsprocedures.

■ Vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures

Sinds de oprichting van het Europees Bureau voor Personeelsselectie (EPSO) hebben de meeste onderzoeken naar vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures betrekking op dit orgaan. 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 aanwendt en op een transparante manier activiteiten uitvoert.

Veel van de problemen bij vergelijkende onderzoeken die door het EPSO worden georganiseerd, werden opgelost via versnelde procedures, hetgeen aantoont dat het EPSO ervoor open stond de

Veel van de problemen bij vergelijkende onderzoeken die door het EPSO worden georganiseerd, werden opgelost via versnelde procedures, hetgeen aantoont dat het EPSO ervoor open stond de problemen op een snelle en eerlijke manier op te lossen. Dat bewijst dat er sprake is van een cultuur van dienstverlening en een echte wil om verbeteringen na te streven.

problemen op een snelle en eerlijke manier op te lossen. Dat bewijst dat er sprake is van een cultuur van dienstverlening en een echte wil om verbeteringen na te streven. Van de vijftien volwaardige onderzoeken van de Ombudsman met betrekking tot het EPSO, werden er zes afgesloten zonder de vaststelling van wanbeheer, waarbij de Ombudsman de positie van het EPSO bevestigde. In drie gevallen stelde de Ombudsman wanbeheer vast en sloot hij het onderzoek met een kritische opmerking of impliciete kritiek. In zes andere gevallen waarin de Ombudsman een voor-

lopige vaststelling van wanbeheer deed, aanvaardde het EPSO zijn aanbevelingen om het probleem op te lossen. Die cijfers bevestigen dat het EPSO over een zekere handelingsruimte beschikt wanneer het klachten van ontevreden kandidaten probeert op te lossen. Zelfs wanneer er een zekere spanning ontstaat bij het verzoeken van enerzijds de noodzaak aan selectiecomités die vrij zijn van ongepaste druk of bemoeienis, en anderzijds de even grote noodzaak aan transparantie en verantwoording tijdens hun activiteiten, kunnen deze twee elementen op een doeltreffende manier worden aangepakt dankzij de werkwijze van het EPSO waarbij een cultuur van dienstverlening en redelijkheid centraal staat. De Ombudsman voelt zich aangemoedigd door de resultaten van de samenwerking met het EPSO en is van plan die samenwerking in de toekomst nog te versterken met het oog op een verdere implementatie van de positieve resultaten die al werden bereikt. Veel van de onderstaande voorbeelden illustreren de positieve houding van het EPSO.

Zes zaken werden gesloten met de bevinding dat er geen sprake was van wanbeheer, inclusief zaak **1245/2007/JF** met betrekking tot het online registratieformulier van het EPSO en de antwoorden die via de website worden gegeven. Drie andere zaken hadden betrekking op beslissingen die door selectieraden werden genomen waarbij kandidaten werden geweigerd wegens onvoldoende academische kwalificaties (professionele ervaring of diploma's) om toegang te krijgen tot een bepaald vergelijkend onderzoek. In zaken **1569/2007/IP**, **2965/2008/(VL)BEH** en **2116/2007/IP** verwees de Ombudsman naar de ruime discretionaire bevoegdheden waarover jury's beschikken bij het beoordelen van de kwalificaties van de kandidaat en het bereik van het onderzoek van de Ombudsman, dat zich beperkt tot het onderzoeken of de beoordeling van de jury geen sporen droeg van een kennelijke dwaling.

Zaak **1943/2008/BB** had betrekking op beweringen van onredelijkheid en discriminatie bij afspraken rond proeven voor een kandidaat die in Malta de proeven aflegde. De Ombudsman kwam tot de vaststelling dat het EPSO de tekst van de aankondiging van het vergelijkend onderzoek had nageleefd en zijn beleid had gerechtvaardigd op gronden van kosteneffectiviteit en evenredigheid. Hij merkte echter wel op dat het EPSO zijn beleid moet duidelijk maken aan kandidaten bij toekomstige aankondigingen van vergelijkende onderzoeken. Zaak **3035/2008/(MHZ)RT** had ook te maken met een bewering van discriminatie, deze keer op basis van taal. De klager voerde aan dat kandidaten met Engels, Frans of Duits als moedertaal worden bevoordeeld in de toelatingsproeven. De Ombudsman was het eens met het EPSO dat kandidaten hun kennis van zowel hun moedertalen als tweede talen moeten bewijzen tijdens de hele procedure. Bovendien haalde hij aan dat de term „moedertaal” beter overeenstemt met de vereisten in het Statuut dan de term „moedertaal”.

Zoals in het voorgaande reeds werd vermeld, heeft het EPSO zich ontvankelijk opgesteld voor de vaststellingen van wanbeheer door de Ombudsman en heeft het oprecht geprobeerd om oplossingen

te zoeken. Het was in diezelfde open geest dat het EPSO in de onderstaande zes gevallen tot een oplossing kon komen of de voorstellen tot minnelijke schikking volledig of gedeeltelijk aanvaardde. De zaken **2893/2008/WP** en **3024/2008/DK** hadden betrekking op het weigeren van kandidaten tot de schriftelijke proeven in een vergelijkend onderzoek voor artsen. Na vergeefse pogingen door de klagers om de problemen met de jury's op te lossen, wendden ze zich tot de Ombudsman. In beide gevallen informeerde het EPSO de Ombudsman dat de jury's de kandidaten hadden toegelaten tot de proeven. Zaak **1135/2006/(GK)(ID)MF** had betrekking op een geschil over de nauwkeurigheid van de correcties die het selectiecomité en zijn beoordeelaars hadden gemaakt bij een vertaling uit het Grieks naar het Italiaans. De klaagster beweerde dat de originele Griekse tekst van slechte kwaliteit was en fouten bevatte. Ze beweerde verder ook dat de leden van het selectiecomité geen Grieks spraken en dat ze geen onafhankelijke beoordelaar hadden ingeschakeld. De Ombudsman verzocht het EPSO om een derde beoordeling te laten uitvoeren van de testvertaling van de klaagster door een nieuwe beoordelaar. Het EPSO ging akkoord met het voorstel van de Ombudsman.

→→→ Zaak **2346/2007/JMA** betrof de weigering door het EPSO om geslaagde kandidaten informatie te verstrekken over hun resultaten in de verschillende proeven (zie ook onder „Gegevensbescherming”). Na raadpleging van de raad van bestuur, besliste het EPSO om zijn beleid te wijzigen en alle kandidaten toegang te verlenen tot hun resultaten. ←←←

In zaak **397/2009/CK** verontschuldigde het EPSO zich bij de klager voor vertragingen in de betaling van reiskosten opgelopen tijdens de deelname aan een vergelijkend onderzoek en legde het zichzelf op om de huidige procedure voor dergelijke terugbetalingen te herzien. De Ombudsman maakte een aanvullende opmerking en nodigde het EPSO uit om hem op de hoogte te houden van het resultaat van de herziening van de procedures in kwestie. In zaak **1566/2007/DK** aanvaardde het EPSO het voorstel van de Ombudsman om aan de klager uit te leggen wat de reden was voor de technische problemen die hij ondervond tijdens de selectieproeven en hem de proeven opnieuw te laten afleggen. Het EPSO aanvaardde de minnelijke schikking, maar de klager besloot daarop dat hij niet langer geïnteresseerd was in het opnieuw afleggen van de proeven.

De ombudsman uitte in slechts drie zaken kritiek op praktijken van het EPSO. De eerste zaak (**1303/2007/(WP)(BEH)KM**) betrof vermeend verzuim om een onderhoud te plannen vóór de datum waarop de kandidate zou bevallen. Hoewel slechts een deels toereikende oplossing werd gevonden, was de Ombudsman erkentelijk voor de openheid waarmee EPSO het algemene probleem heeft aangepakt. De tweede zaak gaat over een onderzoek op eigen initiatief dat in 2007 werd gestart en in 2009 werd gesloten (**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 (CBT) waarvoor ze waren gezakt. Nadat hij een substantieel aantal individuele klachten over deze praktijk had ontvangen en had geconcludeerd dat hier sprake was van wanbeheer³¹, stelde de Ombudsman dit onderzoek in. Vervolgens werd nog een groot aantal klachten over dit onderwerp ingediend³². De Ombudsman was het niet eens met de argumenten van het EPSO betreffende de administratieve en financiële moeilijkheden die zich wellicht zouden voordoen indien het kandidaten dergelijke toegang zou verlenen. Hij wees erop dat het transparantiebeginsel alsook de vooruitgang die de instellingen op het gebied al hebben geboekt niet opzij konden worden gezet voor dergelijke moeilijkheden. Het EPSO beriep zich ook op de regels inzake toegang tot documenten en de relevante jurisprudentie met betrekking tot het vertrouwelijke karakter van de werkzaamheden van jury's en het beginsel van gelijke behandeling van kandidaten. Verwijzend naar een aantal zaken die in behandeling zijn bij het gerecht en die de weigering van het EPSO aanvechten, vond de Ombudsman het niet gerechtvaardigd om het huidige onderzoek voort te zetten. In afwachting van de beslissingen van het Hof van Justitie van de Europese Unie met betrekking tot de openbaarmaking van CBT-vragen, herinnerde de Ombudsman aan de kritische opmerkingen die hij bij vorige onderzoeken naar aanleiding van individuele klachten had gemaakt. De Ombudsman maakte ook een kritische opmerking in zaak **99/2008/VIK** over de verkeerde inhoud van een vraag over mondeling redeneren. Hij voerde

31. Zaak 370/2007/MHZ.

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

aan dat de formulering van het antwoord dat het EPSO als correct beschouwde, voor interpretatie vatbaar was en dat dit een geval betrof van wanbeheer.

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, 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.

→→→ Dat werd ook ondervonden in zaak **2003/2008/TS** tegen het Uitvoerend Agentschap Europese Onderzoeksraad (ERCEA), aangaande het vermeende verzuim om afdoend te reageren op herhaalde vragen met betrekking tot sollicitaties. Na het onderzoek van de Ombudsman besloot het ERCEA om de aanvragen van kandidaten die hetzelfde profiel hadden als de klager in overweging te nemen. Het ERCEA nodigde de klager ook uit voor een gesprek. Bovendien erkende het dat bij de oorspronkelijke beslissing om de kandidaat uit te sluiten, het had verzuimd om de kandidaat duidelijke en begrijpelijke informatie te geven over mogelijke beroepsmogelijkheden. Ze verzekerde de Ombudsman dat kandidaten voortaan de gepaste informatie zouden ontvangen. ←←←

→→→ Het Uitvoerend Agentschap voor concurrentievermogen en innovatie verontschuldigde zich en gaf extra uitleg aan een afgewezen kandidaat voor een betrekking. Het liet ook weten aanvullende maatregelen te treffen binnen zijn diensten teneinde het bewustzijn onder zijn ambtenaren van de toepasselijke administratieve normen te vergroten (zaak **1562/2008/BB**). ←←←

Er werden twee onderzoeken gevoerd naar klachten tegen de Raad van de EU (zaken **296/2008/RT** en **945/2008/(DK)RT**) met betrekking tot vermeende onterechte afwijzingen van kandidaturen voor vergelijkende onderzoeken en onterechte vertraging bij het beantwoorden van een verzoek om herziening. Het probleem bij beide klachten was de waarde en het equivalent van een bepaald Frans diploma. De Ombudsman kwam tot de vaststelling dat de jury, die contact had opgenomen met de Franse permanente vertegenwoordiging bij de EU en het niveau van het betrokken diploma had bevestigd, zijn beoordelingsmarge niet te buiten was gegaan bij het beoordelen of de klager voldeed aan de toelatingsvoorwaarden. Hij was ook van mening dat verder onderzoek niet was gerechtvaardigd wat betreft de vermeende vertragingen bij het antwoorden van de klager.

De Ombudsman sloot drie onderzoeken naar klachten tegen het Europees Parlement. In zaak **502/2008/VIK** beweerde de klager dat er een inbreuk had plaatsgevonden op de interne regels tijdens een wervingsprocedure. De Ombudsman oordeelde dat het Parlement correct had gehandeld. Zaak **3348/2008/GG** betrof het vermeende verzuim om formele en tijdige informatie te verstrekken over een wervingsbeslissing. Ook hier kon de Ombudsman geen wanbeheer vaststellen. Tot slot was er zaak **2909/2007/JMA** die betrekking had op de weigering door het Parlement om aanvragen te aanvaarden die waren gedownload van het internet of werden ingediend op fotokopieën van het aanvraagformulier, dat was gepubliceerd in het Publicatieblad. De Ombudsman aanvaardde het argument van het Parlement niet dat het controleren van fotokopieën of gedownloade formulieren erg veel werk zou meebrengen voor haar diensten. Hij verwelkomde de meer flexibele praktijken die door het Parlement werden aangekondigd, en benadrukte dat het Parlement zich in het verleden al flexibeler heeft opgesteld wat dit betreft en verwees ook naar de flexibiliteit die het EPSO aan de dag legt tijdens zijn vergelijkende onderzoeken.

De Ombudsman sloot ook twee zaken tegen de Commissie over personeelsselectie. Zaak **2851/2008/TN** betrof de verkeerde afhandeling van een verzoek om terugbetaling van de reiskosten van een kandidaat. De Ombudsman sloot de zaak met kritische opmerkingen omdat de Commissie naliet een gepaste uitleg te geven voor de maandenlange vertraging in het betalen van voornoemde kosten. Hij maakte ook een aanvullende opmerking om aan te bevelen dat de Commissie duidelijk maakt aan kandidaten welke bewijsstukken nodig zijn voor een terugbetaling. Zaak **224/2005/ELB** werd ingediend door een afgewezen candidate van selectieproeven die door de Commissie waren georganiseerd. Het Gerecht besloot met betrekking tot twee andere kandidaten uit dezelfde selectieprocedure dat de mondelinge proeven gebreken vertoonden. De klaagster voerde tegenover de Ombudsman aan dat de Commissie haar zaak moest behandelen in overeenstemming met het relevante oordeel van het Hof. De Ombudsman stelde voor dat de Commissie

de klaagster zou vergoeden voor de geleden schade als gevolg van de gemiste kans. De Commissie heeft pertinent volgehouden dat de zaken die voor het Gerecht werden gebracht door de andere kandidaten enkel tot gevolg hadden dat de individuele beslissingen tegen voornoemde kandidaten werden vernietigd. Na verdere contacten door de Ombudsman, verklaarde de Commissie dat de klaagster reeds werd vergoed voor geleden schade als gevolg van de gemiste kans voor werving door de Commissie in het kader van een andere selectieprocedure. Het was daarom onmogelijk om haar een tweede keer te vergoeden voor hetzelfde verlies. Hoewel de Ombudsman het eens was, merkte hij op dat de Commissie haar verontschuldigen had moeten aanbieden aan de klaagster voor de gemaakte fouten en haar in detail had moeten uitleggen waarom, in haar specifieke geval, het toekennen van een extra vergoeding niet kon worden gerechtvaardigd. Hij sloot de zaak met een kritische opmerking.

■ Institutionele, beleids- en overige zaken

De laatste categorie van overige zaken omvat een scala aan klachten tegen de instellingen betreffende hun beleidsvorming of hun algemene functioneren. De gesloten zaken worden hier onder-

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

verdeeld in vier categorieën. De eerste drie gaan over de activiteiten van de Commissie met betrekking tot (i) haar rol als initiatiefnemer van wetgeving, (ii) het gebied van de mededingingswetgeving, en (iii) haar administratieve activiteiten. De vierde categorie gaat over zaken met betrekking tot andere instellingen, organen of instanties.

Zaak **1102/2008/(SL)OV** betrof een vermeend verzuim om een administratieve fout recht te zetten in een Verordening. De klager was een Belgisch bedrijf dat een bepaalde categorie afvalstoffen exporteert. Het protesteerde tegen een fout in Verordening (EG) nr. 1013/2006 dat ten onrechte de export van bepaalde categorieën afvalstoffen naar Maleisië verbodt. De Commissie erkende haar fout, maar deed er lang over om ze recht te zetten. Ze verontschuldigde zich voor de fout en de vertraging en beloofde om na te denken over manieren om dergelijke aanpassingen in de toekomst sneller en effectiever te laten verlopen. Zaak **3594/2006/PB** betrof vermeend wanbeheer in het antwoord van de Commissie op correspondentie inzake vermeende technische tekortkomingen in kleppen die op de EU/EER-markt waren gebracht door een kleppenfabrikant uit een derde land. De Ombudsman – die zich uiteraard niet in een positie bevindt om te oordelen over de technische bevindingen in dergelijke gevallen – stelde vast dat de Commissie op een betere manier had kunnen reageren op de klager wat betreft de testresultaten die hij had ingediend. De Ombudsman moedigde de Commissie aan om de klager te informeren waarom ze vond dat de testresultaten irrelevant waren. De Ombudsman stelde vast dat het daaropvolgende antwoord van de Commissie deze kwestie op een gepaste manier oploste. Zaak **1289/2008/MHZ** betrof de classificatie van nikkelstoffen en de contacten met de industrie over deze kwestie. In de loop van het onderzoek van de Ombudsman, brachten enkele leden van de klager zaken met betrekking tot de classificatie door de Commissie van de nikkelstoffen en haar motivering voor Engelse en Europese gerechtshoven. Bijgevolg legde de Ombudsman de resultaten van zijn onderzoeken terzijde in overeenstemming met artikel 195 EG (nu artikel 228 VWEU) en artikel 2, lid 7, van zijn Statuut. Wat de „procedurele aspecten” van deze zaak betreft, vond de Ombudsman dat de Commissie afdoende verklaringen had gegeven over alle aspecten, met uitzondering van een kwestie met betrekking tot de verdeling van een document dat haar was toevertrouwd door de klager zonder diens toestemming. De Ombudsman concludeerde dat de Commissie hier onterecht tewerk was gegaan en maakte een kritische opmerking. Zaak **406/2008/(WP)VIK** betrof het vermeende verzuim door de Commissie om het maatschappelijke middenveld te raadplegen en de uiterste datum te respecteren voor de publicatie van haar vijfde verslag over Europees burgerschap. De Ombudsman merkte op dat de Commissie niet wettelijk verplicht was om het maatschappelijke middenveld te raadplegen alvorens haar verslag over Europees burgerschap te publiceren. Hij wees er echter wel op dat het raadplegen van betrokken partijen voor de publicatie van de verslagen in kwestie, een duidelijk voorbeeld was geweest van

behoorlijk bestuur. In de loop van het onderzoek beloofde de Commissie in de toekomst dergelijke consultaties uit te voeren. Zaak **97/2008/(BEH)JF** betrof beweringen dat het werk van een comitologiecomité niet correct werd uitgevoerd door de Commissie. De Ombudsman concludeerde dat het bewijs waarover hij beschikte volstond om te getuigen dat de relevante comitévergaderingen werden georganiseerd in overeenstemming met de toepasselijke procedurele regels en algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Toch wees hij erop dat, als de klager wijzigingen wilde voorstellen aan het comitologiesysteem, ze moest overwegen om een verzoekschrift in te dienen bij het Europees Parlement. Zaak **1520/2008/RT** betrof een vermeend verzuim door de Commissie om de Verordening inzake registratie en beoordeling van en de autorisatie en beperkingen ten aanzien van chemische stoffen (de REACH-verordening) na te leven en vermeend misbruik van EU-fondsen. De klager nam contact op met de Commissie uit naam van 140 andere Europese verenigingen die actief zijn op het vlak van dierenbescherming. Hij vroeg de Commissie om dierenproven te verbieden en, overeenkomstig de bepalingen van de REACH-verordening, alternatieve testmethoden in te voeren. Volgens de Commissie bevonden de nieuwe methoden, die door klager werden voorgesteld, zich nog niet in een vergevorderd stadium waarin ze konden worden gebruikt voor regelgevende doeleinden onder de REACH-verordening. Na een grondige analyse van de documentatie die door beide partijen werd ingediend, concludeerde de Ombudsman dat de klager er niet in slaagde om aan te tonen dat de bevindingen van de Commissie met betrekking tot die nieuwe methoden niet waren gebaseerd op uitstekend en onafhankelijk wetenschappelijk advies of aangetast waren door een duidelijke beoordelingsfout. Dienovereenkomstig kon hij geen wanbeheer vaststellen.

De Ombudsman behandelde verschillende zaken met betrekking tot de activiteiten van de Commissie op het vlak van mededingingswetgeving. Zaak **2015/2008/GG** betrof een vermeende foutieve beslissing om geen verdere stappen te zetten na een mededingingsklacht over mededingingsverstoring door Nederlandse baksteenproducenten. De Ombudsman stelde vast dat de Commissie binnen de grenzen van haar beoordelingsmarge had gehandeld toen ze besloot geen onderzoek te openen. Ze onderzocht de beweringen die door de klager werden gedaan en vond onvoldoende bewijs om ze te staven. De Ombudsman kon geen duidelijke beoordelingsfout vaststellen. Zaak **1142/2008/(BEH)KM** betrof eveneens een vermeende foutieve beslissing om geen mededingingsprocedure in te leiden tegen twee bedrijven. Het standpunt van de Commissie kwam erop neer dat (i) het gedrag van het openbare nutsbedrijf in kwestie geen gevolgen had op de grensoverschrijdende handel, en (ii) wat betreft het gedrag van het andere bedrijf, het aan de discretie van de Commissie was om voorkeur te geven aan andere opties om toe te werken naar meer concurrentie op de Duitse energiemarkt dan de door klager voorgestelde optie. De Ombudsman was van mening dat het standpunt van de Commissie met betrekking tot het gedrag van het openbare nutsbedrijf juist was. Hij vond eveneens dat de Commissie gelijk had door te stellen dat het aan haar was om te bepalen al dan niet een procedure in te leiden op basis van een klacht over mededinging. Volgens de Ombudsman handelde de Commissie binnen de grenzen van haar discretionaire bevoegdheden toen zij besloot om geen onderzoek in te stellen naar het gedrag van het andere bedrijf.

Zaak **2967/2008/FOR** ging over een vermeende onrechtmatige openbaarmaking van uiterst gevoelige informatie tijdens een onderzoek naar vermeende onwettige staatssteun aan een onderneming in het kader van een overeenkomst betreffende luchthavenheffingen tussen die onderneming en het door de staat gecontroleerde beheersorgaan van een luchthaven. De Ombudsman constateerde dat de Commissie in het Publicatieblad van de Europese Unie nauwkeurige gegevens had bekendgemaakt over bepaalde kortingen die aan de onderneming waren verleend door de luchthaven, ondanks een duidelijke schriftelijke afspraak met de nationale autoriteiten dat zij dit niet zou doen. De Ombudsman stelde vast dat de openbaarmaking van de informatie een fout was en dat deze fout een geval van wanbeheer vormde. Aangezien de Commissie, vóór de opening van het onderzoek van de Ombudsman, had erkend dat zij een fout had begaan en zich hiervoor had verontschuldigd, achtte de Ombudsman het niet noodzakelijk een kritische opmerking te maken. De Ombudsman was verheugd over de nieuwe maatregelen van de Commissie om dit soort fouten in de toekomst te voorkomen. In zaak **1342/2007/FOR** (zie ook paragraaf 3.3) werd de Commissie opnieuw beschuldigd van ongeoorloofde openbaarmaking van uiterst gevoelige informatie in het kader van op handen

zijnde fusies. De Ombudsman stelde vast dat een ernstige schending van de vertrouwelijkheid had plaatsgevonden. Hij stelde echter vast dat er niet van kon worden uitgegaan dat de Commissie de bron van het lek was, gezien het feit dat op dat moment de twee betrokken bedrijven en het nationale ministerie van Transport ook in het bezit waren van kopieën van het document in kwestie. De Ombudsman concludeerde verder dat de Commissie, binnen de grenzen van haar bevoegdheden, de bewering van de klager dat het andere bedrijf de bron van het lek aan de pers was, had onderzocht. Hij vond dat er geen sprake was van wanbeheer wat betreft dit aspect van de bewering. De Ombudsman constateerde echter dat de vertrouwelijkheidsverklaring die de Commissie had gebruikt, ontoereikend was en hij maakte een kritische opmerking wat dat betreft. De Ombudsman prees het feit dat de Commissie vervolgens haar vertrouwelijkheidsverklaring heeft gewijzigd om deze fout te corrigeren. Zaak **1935/2008/FOR** betrof vermeende procedurefouten in een concurrentiezaak (zie ook paragraaf 3.3). Volgens de klager had de Commissie nagelaten om van een vergadering notulen te maken, ondanks het feit dat de vergadering rechtstreeks betrekking had op het onderwerp van het antitrustonderzoek van de Commissie. De Ombudsman stelde vast dat de vergadering inderdaad betrekking had op het onderwerp van het onderzoek van de Commissie en dat de Commissie geen goed verslag van die vergadering had gemaakt. De Ombudsman concludeerde dat de Commissie zich in dit geval schuldig had gemaakt aan wanbeheer. Hij stelde echter geen wanbeheer vast met betrekking tot de tweede bewering van de klager, namelijk dat de Commissie zou hebben aangemoedigd om afspraken over informatie-uitwisseling te maken waarbij, volgens de klager, onterecht toegang tot informatie in het onderzoeksdossier van de Commissie werd verschaft. De Ombudsman stelde echter wel vast dat de Commissie had nagelaten om aantekeningen te maken van een telefoonsprek waarin de informatie-uitwisseling werd besproken. In een aanvullende opmerking stelde hij voor om in de toekomst goede verslagen te maken van de inhoud van vergaderingen of telefoonsprekken met derde partijen betreffende belangrijke procedurevraagstukken.

In zaak **1341/2008/MHZ** betreffende de aanvaarding van geschenken en gunsten door ambtenaren, erkende de Commissie 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.

Andere zaken waarbij de Commissie was betrokken, hadden te maken met het op een zwarte lijst plaatsen van een NGO³³, het voorzien van vegetarische maaltijden in de refter van een Europese school³⁴, en de vermeende onterechte sluiting van een Europese databank³⁵. Ook het gebruik van verschillende alfabetten in de publicaties van het Publicatiebureau van de EU³⁶ werd in 2009 onderzocht door de Ombudsman.

De Ombudsman behandelde ook zaak **107/2009/(JD)OV** tegen de Raad van de EU betreffende een vermeend verzuim om burgers te informeren over de nieuwe visumvereisten om Zwitserland binnen te mogen. Omdat de eerste bewering van de klager de in het voorstel van de Raad gekozen datum in vraag stelde, was de Ombudsman het eens met de Raad dat de bewering te maken had met de inhoud van de beslissing en daarom buiten zijn bevoegdheid viel. Wat het vermeende verzuim betreft om de bevolking op een gepaste manier op de hoogte te brengen, besloot de Ombudsman dat hij enkel moest onderzoeken of de Raad zelf de plicht had om informatie te verstrekken indien de informatie van de Zwitserse en Britse autoriteiten onvoldoende was. Het bleek dat de Zwitserse autoriteiten voldoende informatie beschikbaar hadden gesteld aan de betrokken luchtvaartmaatschappijen. De Ombudsman kon dan ook geen wanbeheer vaststellen.

De zaak **244/2006/JMA** tegen de Europese Investeringsbank (EIB) betrof de herziening door de bank van de effectbeoordeling (MEB) van de hogesnelheidslijn die Madrid via Barcelona met de Franse grens verbindt. De EIB stelde na een grondige analyse van de MEB dat deze correct was uitgevoerd. Het feit dat de verantwoordelijke nationale autoriteiten alternatieve trajecten hadden bestudeerd, maakte deel uit van deze beoordeling. Bij inspectie van het dossier vond de Ombudsman echter

33. Zaak OI/3/2007/GG.

34. Zaak 2530/2008/TS.

35. De zaken 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP en 472/2008/IP.

36. Zaak 2060/2008/VIK.

geen document dat dit standpunt onderbouwde. Hij maakte een ontwerpaanbeveling. In haar reactie merkte de EIB op dat zij haar diensten opdracht had gegeven een dossiernota op te stellen waarin de huidige status van het project werd toegelicht. De Ombudsman concludeerde dat de dossiernota specifiek verwees naar een „analyse van alternatieven”. Naar de mening van de Ombudsman werd uitdrukkelijk bevestigd dat de EIB had gecontroleerd of de MEB rekening had gehouden met alternatieve opties. In de dossiernota werd echter niet expliciet vermeld dat de EIB had gecontroleerd of er in de MEB motieven werden gegeven voor het besluit van de nationale autoriteiten. Aangezien de EIB nog de mogelijkheid had om voorafgaand aan de uitbetaling expliciet te bevestigen dat er in de MEB daadwerkelijk motieven zijn gegeven voor het besluit van de nationale autoriteiten betreffende het gekozen traject, maakte de Ombudsman een aanvullende opmerking, waarbij hij voorstelde dat de EIB in overweging zou moeten nemen MEB's stelselmatiger te beoordelen met behulp van een uitvoerige checklist van voorwaarden waaraan een MEB zou moeten voldoen.

Zaak **310/2009/ELB** betrof de vermeende onrechtmatige weigering door het Europees Parlement om een vereniging toestemming te geven om gebruik te maken van de lokalen van het Parlement op basis van regels die bepalen dat geen seminars in haar lokalen mogen worden georganiseerd als een vergoeding wordt gevraagd voor de registratie. De Ombudsman wees op het feit dat de toegang tot de lokalen van het Parlement binnen de bevoegdheid valt die de instelling heeft met betrekking tot haar interne organisatie en kon geen wanbeheer vaststellen op dat vlak. Hij maakte wel een kritische opmerking met betrekking tot het verzuim van de instelling om de klager informatie te verstrekken over de mogelijkheden om tegen de beslissing in beroep te gaan.

De Ombudsman behandelde ook twee gevallen met betrekking tot OLAF. Zaak **2930/2008/JMA**, betreffende een bewering van verzuim om een verzoek correct af te handelen, werd gesloten omdat tijdens het onderzoek bleek dat het Spaanse regionale economische en administratieve tribunaal een vonnis had uitgevaardigd met betrekking tot een zaak die door de klager was aangespannen tegen het besluit van de Spaanse douaneautoriteiten. De Ombudsman concludeerde dat het betoog van de klager in zijn actie voor het Spaanse hof identiek was aan de beweringen in zijn klacht. Gezien het vonnis van het Spaanse hof en op basis van artikel 195 EG (nu artikel 228 VWEU) en artikel 2, lid 7, van zijn Statuut, besloot de Ombudsman de zaak te sluiten. Zaak **1748/2006/JMA** betrof een klager die bij een aantal ondernemingen aan verschillende door de EU gefinancierde projecten had gewerkt en die vernam dat een van zijn voormalige werkgevers van OLAF een brief had ontvangen met de mededeling dat hij zich schuldig had gemaakt aan ernstige onregelmatigheden en het verzoek informatie over hem te verstrekken dienaangaande. De klager schreef OLAF verschillende keren. Omdat hij het antwoord van OLAF ontoereikend vond, diende hij een klacht in bij de Ombudsman. De Ombudsman merkte op dat OLAF in het kader van zijn onderzoeken informatie bij derden mag inwinnen. Hij meende echter dat OLAF in strijd had gehandeld met zowel de beginselen van eerlijkheid en proportionaliteit als het vermoeden van onschuld. Hij maakte hierover dan ook een kritische opmerking aan OLAF. De Ombudsman maakte ook andere kritische opmerkingen en een aanvullende opmerking met betrekking tot verschillende aspecten van het onderzoek en de handelwijze van OLAF.

3.6 Overdrachten en advies

In bijna 80 % van alle behandelde gevallen in 2009 kon de Europese Ombudsman de klager van dienst zijn door een onderzoek te starten, door de zaak over te dragen aan een bevoegd orgaan of

Klachten die buiten het mandaat van de Europese Ombudsman vallen, betreffen vaak vermeende inbreuken op het EU-recht door de lidstaten. Veel van dergelijke gevallen kunnen het beste worden behandeld door een nationale of regionale ombudsman van het Europees netwerk van ombudsmannen.

door klagers mee te delen tot wie zij zich het beste konden wenden. Klachten die buiten het mandaat van de Europese Ombudsman vallen, betreffen vaak vermeende inbreuken op het EU-recht door de lidstaten. Veel van dergelijke gevallen kunnen het beste worden behandeld door een nationale of regionale ombudsman van het Europees netwerk van ombudsmannen. De Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement neemt ook als volledig lid deel aan het netwerk. Een van de doelen van dit netwerk is om

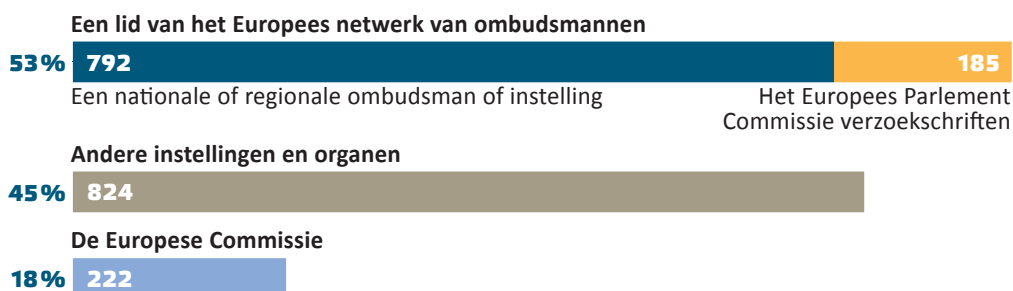
de snelle doorverwijzing van klachten naar de bevoegde nationale of regionale ombudsman of een soortgelijk orgaan te vergemakkelijken (zie paragraaf 4.2).

Van alle door de Europese Ombudsman in 2009 verwerkte klachten viel 55% (1 704 klachten) binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees netwerk van ombudsmannen, (727 van die zaken viel binnen het mandaat van de Europese Ombudsman). Zoals is te zien in figuur 3.12, werd de klacht in 977 gevallen overgedragen³⁷ aan een lid van het netwerk of werd de klager geadviseerd om contact op te nemen met een lid van het netwerk (792 klachten werden doorverwezen naar een nationale of regionale ombudsman, terwijl 185 klachten werden doorverwezen naar de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement).

In sommige gevallen acht de Ombudsman het passend om de klacht over te dragen aan de Europese 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 2009 werden 222 klagers doorverwezen naar de Commissie³⁸, terwijl 824 gevallen werden doorverwezen naar andere instellingen en organen, zoals SOLVIT en gespecialiseerde ombudsmannen of organen voor het afhandelen van klachten in de lidstaten.

In totaal werd in 67% van alle zaken die in 2009 werden onderzocht een advies gegeven of werd de zaak overgedragen. In het resterende gedeelte van dit hoofdstuk worden voorbeelden gegeven van dergelijke zaken.

Figuur 3.12: Overdracht van klachten aan andere instellingen en organen/ Advies aan klagers



NB 1 Dit omvat 215 klachten die tegen het eind van 2008 werden geregistreerd en in 2009 werden verwerkt, doch niet 94 klachten die tegen het eind van 2009 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%.

De rol van de leden van het Europees netwerk van ombudsmannen

Een Roemeens burger, die een bestelwagen had gekocht in Oostenrijk voor gebruik in Roemenië, beweerde dat de nationale indieningstaksen opgelegd door de Roemeense overheid onevenredig hoog waren. Hij klaagde ook over het feit dat zijn eigendom onheilig was aan de corrupte en arbitraire regels van een burgermeester. De klager beweerde verder dat de EU corrupt gedrag door de Roemeense overheid „tolereerde”.

Wat de beweringen betreft over de praktijken van de Roemeense overheid en overheidsinstanties, adviseerde de Ombudsman de klager om contact op te nemen met de Roemeense

37. Een klacht wordt slechts doorverwezen na voorafgaande toestemming van de klager en op voorwaarde dat de klacht gegrond lijkt te zijn.

38. 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.

ombudsman. Inzake de bewering dat de EU nalaat om te reageren, adviseerde de Ombudsman aan de klager om zich te richten tot de Europese Commissie als hij wenst te klagen over een mogelijke inbreuk van de EU-wetgeving. Hij werd verder ook aangeraden om de informatie te raadplegen op de website van de Commissie met betrekking tot autotaxen in Roemenië.
2326/2009/CH ■

De echtgenoot van de klaagster heeft verschillende handicaps. Hij beschikt over een speciale toelating waarmee hij zijn wagen op bepaalde plaatsen mag parkeren die anders verboden zijn. Die toelating is geldig in verschillende Duitse deelstaten. Volgens de klaagster, die Duits is, wordt de toelating ook erkend in België en Luxemburg en werd ze ook aanvaard in Veere, een Nederlandse gemeente in de buurt van Middelburg. Toch werd aan de klaagster en haar man 50 EUR aangerekend toen ze hun wagen in Middelburg parkeerden. Bovendien blijkt de gemeente Middelburg erop te staan dat klachten worden ingediend in het Nederlands, hoewel de klaagster en haar man de taal niet machtig zijn. De Ombudsman nam contact op met de Nederlandse ombudsman, die vroeg om hem de klacht in het Duits over te maken.
2168/2009/FS ■

De klager beweerde dat de Duitse dienst voor omroepbijdragen (GEZ) schulden kan opeisen en haar eisen kan afdwingen, zelfs retroactief, zonder de noodzaak van een gerechtelijke beslissing. Bovendien is er geen publieke controle op de handelingen van de GEZ. De klager beweerde dat de verplichting om een vergoeding te betalen voor radio en televisie in strijd is met het basisrecht op vrijheid van informatie. Hij eiste dat de GEZ zou worden afgeschaft of zou worden onderworpen aan efficiënte openbare controle zodat burgers zich tegen onredelijke beslissingen kunnen verdedigen. De GEZ zou ook een gerechtelijk bevel moeten hebben om haar eisen af te dwingen. De klager stemde er mee in dat zijn klacht zou worden overgedragen aan de commissie verzoekschriften van de Bundestag.
2851/2009/FS ■

Klager geadviseerd om contact op te nemen met de Europese Commissie

De klaagster beweerde dat een derde partij een EU-toelage had aangevraagd voor haar eigendom, een stuk grond in Polen. De klaagster had de kwestie voorgelegd bij de bevoegde instantie, die haar vertelde dat dit de normale procedure was. De klaagster was niet tevreden met dit antwoord en klaagde bij de Europese Ombudsman dat de EU dergelijk gedrag niet mag tolereren. Voor zover haar klacht te maken had met de EU, adviseerde de Ombudsman de klaagster om zich eerst tot de Commissie te richten en contact op te nemen met de Poolse ombudsman met meer specifieke informatie als ze klacht wilde neerleggen tegen de instantie in kwestie.
2699/2009/CH ■

Aan SOLVIT overgedragen klacht

Een Britse burger die in Cyprus woont, klaagde bij de Europese Ombudsman dat zijn vrouw, een niet-EU-burger, een verblijfsvergunning had waarmee ze bij hem kon wonen in Cyprus, maar niet kon werken. De zaak werd overgedragen aan SOLVIT in het Verenigd Koninkrijk die het probleem met een positief resultaat kon oplossen. De vrouw van de klager had verblijfsrechten gekregen voordat Cyprus toetrad tot de EU en daarom waren beperkingen op het vlak van arbeid van kracht. De nodige informatie over het aanvragen van een nieuwe verblijfsvergunning werd overgemaakt aan de klager zodat zijn vrouw in Cyprus zou kunnen werken.
765/2009/EC ■

Betrekkingen
met instellingen,
ombudsmannen
en andere
belanghebbenden

IN DIT hoofdstuk worden de activiteiten behandeld die de Europese Ombudsman heeft verricht om in contact te komen met de instellingen van de EU¹, zijn collega's en andere belanghebbenden. Het doel van deze activiteiten is ervoor te zorgen dat klachten op een doeltreffende manier worden behandeld, dat optimale praktijken worden gedeeld en dat mensen zich bewust worden van de rol van de Ombudsman bij het bevorderen van goed bestuur, transparantie en een cultuur van dienstverlening.

4.1 Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie

Constructieve werkrelaties met de instellingen van de Europese Unie zijn onontbeerlijk voor de Europese Ombudsman om een zo hoog mogelijk bestuurlijk niveau te bereiken. De Ombudsman

De Ombudsman komt regelmatig bijeen met leden en ambtenaren van de EU instellingen om te bespreken hoe de kwaliteit van het bestuur kan worden verbeterd en om te zorgen voor een correcte follow-up van zijn opmerkingen, aanbevelingen en verslagen.

komt regelmatig bijeen met leden en ambtenaren van de EU instellingen om te bespreken hoe de kwaliteit van het bestuur kan worden verbeterd en om te zorgen voor een correcte follow-up van zijn opmerkingen, aanbevelingen en verslagen. Zijn activiteiten op dit gebied worden hieronder nader toegelicht.

■ Europees Parlement

De Ombudsman wordt door het Europees Parlement gekozen en hij brengt verslag uit aan deze instelling. Dat doet hij met zijn jaarverslag, alsook in speciale verslagen. 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 rapport opstelt over diens jaarverslag. Op 2 september 2009 ontmoette de Ombudsman de nieuwe voorzitter van de commissie Verzoekschriften en lid van het Europees Parlement, mevrouw Erminia MAZZONI.

De Ombudsman presenteerde zijn *Jaarverslag 2008* op 23 april 2009 aan de toenmalige voorzitter en lid van het EP, de heer Hans-Gert PÖTTERING en aan de toenmalige voorzitter van de commissie Verzoekschriften en lid van het EP, de heer Marcin LIBICKI. De voorstelling van het verslag aan de commissie Verzoekschriften vond plaats op 14 september. Het verslag van de commissie Verzoekschriften over de activiteiten van de Ombudsman in 2008 werd opgesteld door Mevrouw Chrysoula PALIADELI, lid van het EP. Tijdens de vergadering van 12 november, na de presentatie van de Ombudsman aan de plenaire vergadering en een debat op dezelfde dag, keurde het Europees Parlement een resolutie goed op basis van het rapport van mevrouw PALIADELI. 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, met bijzondere lof voor zijn nieuwe website en interactieve gids.

1. Artikel 228 VWEU breidt het mandaat van de Ombudsman uit van klachten betreffende wanbeheer tijdens de activiteiten van „communautaire instellingen of organen” tot „instellingen, organen of instanties van de Unie”. Hoewel deze paragraaf van het jaarverslag vroeger de term „instellingen en organen” hanteerde, gebruiken we nu, kortheidshalve, de term „instellingen” om te verwijzen naar alle EU instellingen, organen en instanties.



Het jaarlijkse debat in het Parlement over de activiteiten van de Ombudsman is een van de hoogtepunten op diens kalender. Op de afbeelding ziet u de heer DIAMANDOUROS terwijl hij vragen beantwoordt over zijn *Jaarverslag 2008* tijdens de plenaire vergadering van het Parlement van 12 november in Straatsburg. Later die dag keurde het Parlement een resolutie goed over de activiteiten van de Ombudsman in 2008 op basis van het verslag dat werd opgesteld door mevrouw Chrysoula PALIADELI, lid van de commissie Verzoekschriften en van het Europees Parlement.

De Ombudsman werd in 2009 op verzoek van de commissie Verzoekschriften tijdens alle vergaderingen van deze commissie door een van zijn medewerkers vertegenwoordigd. De commissie besprak een van de speciale verslagen van de Ombudsman uit het betreffende jaar: het speciale verslag over leeftijdsdiscriminatie werd op 10 februari besproken. De Ombudsman was verheugd dat het verslag van het Parlement in mei door de plenaire zitting unaniem werd goedgekeurd. Dat verslag was opgesteld door de heer Miguel MARTÍNEZ, lid van het EP, en bevatte alle aandachtspunten die de Ombudsman had aangekaart bij het Parlement.

Ook de lopende herziening van Verordening nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie² was in 2009 prominent aanwezig in de betrekkingen tussen de Ombudsman en het Parlement. Op 27 april ontmoette de heer DIAMANDOUROS de commissie Burgerlijke vrijheden, justitie en binnenlandse zaken om het rapport van het Parlement over de lopende herziening te bespreken. Enige tijd daarvoor, op 20 januari, woonde hij een vergadering bij van het gemengd comité van de commissie Burgerlijke vrijheden van het Europees Parlement en nationale parlementen met als thema „*What inspiration can EU Institutions draw from Member States' best practices in transparency and in good governance?*”. Tot slot nam de Ombudsman op 16 februari deel aan een openbare hoorzitting die werd georganiseerd door de commissie met als thema „Problemen en perspectieven van het Europese burgerschap”.

Verkiezing van de Europese Ombudsman

Artikel 228(2) VWEU bepaalt dat de Ombudsman wordt verkozen na elke verkiezing van het Europees Parlement en voor dezelfde periode wordt benoemd. In het Reglement van het Europees Parlement worden de bijzonderheden van de verkiezingsprocedure uiteengezet.

Het Europees Parlement publiceerde in het Publicatieblad van 10 september 2009³ een oproep tot kandidaatstelling, waarin 9 oktober 2009 werd vastgesteld als uiterste termijn voor de kandidaatstellingen.

Meer informatie over de verkiezing van de Europese Ombudsman is te vinden op de website van het Parlement:

<http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/> ■

■ Raad van de EU

De Ombudsman nam in 2009 deel aan een seminar dat werd georganiseerd door het Zweedse voorzitterschap van de EU met als titel „*Transparency and Clear Legal Language in the European*”.

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

3. PB 2009 C 216, blz. 7.

Union". Hij sprak over zijn ervaring met het onderzoeken van klachten over wanbeheer, vooral wat betreft de toegang tot documenten.

Een van de belangrijkste kwesties voor de betrekkingen tussen de Ombudsman en de Raad in 2009 was de toepassing van het statuut van de Ombudsman door de Raad. Dat volgde op de herziening van het statuut in 2008⁴. Op 14 oktober 2009 nam de Ombudsman deel aan een vergadering van de werkgroep Informatie van de Raad om van gedachten te wisselen over deze kwestie. De vergadering was erg nuttig en leidde tot een snelle en wederzijds aanvaardbare oplossing van deze kwestie (zie hoofdstuk 2).

■ Europese Commissie

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

De Europese Commissie is de instelling waarop het grootste deel van de door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken betrekking heeft. De vergaderingen tussen de Ombudsman en vertegenwoordigers van de Commissie die op gezette tijden plaatsvinden, zijn daarom van belang om een bevredigend antwoord te bieden op de klachten van burgers. In 2009 had de Ombudsman een aantal keer een ontmoeting met de secretaris-generaal van de Commissie, mevrouw Catherine DAY. Hij richtte zich op 28 mei voor de derde keer tot de directeurs-generaal van de Commissie, na hun voorgaande ontmoetingen in 2005 en 2007. Op 2 februari vond een ontmoeting plaats tussen de medewerkers van de Ombudsman en ambtenaren van de Commissie om de registratie te bespreken door de Commissie van klachten en onderzoeken inzake inbreukprocedures en de herziening van de regels over de toegang van het publiek tot documenten. Het hoofd van de Juridische afdeling van de Ombudsman kwam maandelijks bijeen met de directeur die verantwoordelijk is voor interinstitutionele betrekkingen binnen het secretariaat-generaal van de Commissie om onderzoeken met betrekking tot de Commissie op te volgen. Tot slot vergaderde de Ombudsman twee keer met de personeelsbemiddelaar van de Commissie, mevrouw Mercedes DE SOLA, om zaken van gemeenschappelijk belang te bespreken.

In 2009 werd ook de samenwerking met SOLVIT versterkt. Dat is een netwerk dat door de Commissie is opgezet om mensen te helpen die bij de uitoefening van hun rechten op de interne markt van de Unie op hindernissen stuiten. Voor de eerste keer woonde een vertegenwoordiger van SOLVIT het tweejaarlijkse seminar bij van nationale ombudsmannen uit EU-lidstaten en kandidaat-lidstaten dat in april werd georganiseerd in Cyprus. Na een vergadering op 17 februari met ambtenaren van het directoraat-generaal Interne markt en diensten, kwamen medewerkers van de Ombudsman op 17 juni en 7 december samen met het SOLVIT-team van de Commissie. Tijdens het jaarlijkse congres van het Europees netwerk van ondernemingen in Stockholm werden beide diensten op 9 oktober samen voorgesteld tijdens een workshop. Tot slot deed de Ombudsman er alles aan om de rol van SOLVIT beter bekend te maken gedurende zijn voorlichtingsbezoeken aan de lidstaten en nodigde hij SOLVIT uit om deel te nemen aan het door hem georganiseerde evenement van 13 maart met als thema „*Problem solving in the EU – Where to turn?*” (zie hieronder).

Om de kennis te verbeteren over het volledige bereik van diensten voor burgers, organisaties en bedrijven die vragen of problemen hebben met betrekking tot hun rechten volgens de EU-wetgeving leverde de Ombudsman belangrijke inspanningen om de samenwerking te verbeteren met Europe Direct. Er werden activiteiten georganiseerd om ervoor te zorgen dat het Europe Direct Network en het Europe Direct Contact Centre volledig op de hoogte zijn van het werk van de Europese Ombudsman en het Europees netwerk van ombudsmannen. Dat is belangrijk om personen vanaf het begin te kunnen begeleiden naar de geschikte beroepsmogelijkheden. In december had de Ombudsman een ontmoeting met de directeur-generaal van de Commissie die verantwoordelijk is voor communicatie, de heer Claus SØRENSEN, om deze en andere initiatieven te bespreken.

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



In 2009 werd de samenwerking verbeterd tussen de Ombudsman en de netwerken voor burgers, organisaties en bedrijven die door de Europese Commissie worden gefinancierd. Op de afbeelding ziet u de heer DIAMANDOUROS tijdens zijn voordracht op de jaarlijkse vergadering van het Europe Direct Network in Tallinn op 23 september.

■ Europees Economisch en Sociaal Comité

Op 13 mei sprak de Ombudsman het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC) toe op een plenaire sessie in Brussel. De dag voordien had de Ombudsman een gesprek gehad met de voor-

Op 13 mei sprak de Ombudsman het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC) toe op een plenaire sessie in Brussel. Tijdens een tweede vergadering, die plaatsvond op 9 november, sprak de heer DIAMANDOUROS de medewerkers van het Comité toe.

zitter van het Comité, de heer Mario SEPI, de ondervoorzitter, mevrouw Irini Ivoni PARI, de voorzitter van de werknemersgroep, de heer George DASSIS, de voorzitter van de groep Diverse werkzaamheden, de heer Staffan NILSSON, en de secretaris-generaal, de heer Martin WESTLAKE. Tijdens de sessie had de heer DIAMANDOUROS het voornamelijk over zijn ervaringen met de verwachtingen die Europese burgers hebben van de EU-instellingen.

Tijdens een tweede vergadering, die plaatsvond op 9 november, sprak de heer DIAMANDOUROS de medewerkers van het Comité toe. Zijn presentatie ging onder meer over de soorten klachten die hij behandelt, zijn rol in vergelijking met die van rechtbanken, zijn proactief werk en hoe hij een hulpmiddel kan zijn voor de administratie. Tijdens zijn presentatie verwees hij verschillende keren naar de Europese Code van Goed Administratief Gedrag, die in juli 2009 door het Comité werd goedgekeurd. De Ombudsman betoonde zich verheugd met deze ontwikkeling.

■ Europese Investeringsbank

De Ombudsman heeft in 2009 grote inspanningen geleverd om de bekendheid van zijn rol als toezichthouder van de Europese Investeringsbank (EIB) te vergroten. Dat was het resultaat van een

Om zijn rol als toezichthouder van de Europese Investeringsbank (EIB) beter bekend te maken, organiseerde de Ombudsman op 1 december in Brussel een bijeenkomst met de betrokken partijen. Die vond plaats in het kader van de publieke raadpleging van de EIB over diens regeling voor klachtenafhandeling. Meer dan 30 geïnteresseerde partijen, hier op de afbeelding, namen deel aan de bijeenkomst.



memorandum van overeenstemming⁵ tussen de Ombudsman en de EIB uit 2008. Op 1 december organiseerde hij een bijeenkomst met de betrokken partijen om de aandacht te vestigen op dit aspect van zijn activiteiten. Aan die bijeenkomst namen meer dan 30 geïnteresseerde partijen deel en deze vond plaats in het kader van de publieke raadpleging van de EIB over diens klachtenprocedures⁶. Vertegenwoordigers van de bank woonden het evenement bij en verduidelijkten hoe de EIB omgaat met klachten. De Ombudsman werd ook vertegenwoordigd op de vergaderingen van de bank tijdens het jaar als onderdeel van de publieke raadpleging.

■ Europees Bureau voor Personeelsselectie

Gelet op de centrale rol die het speelt in de EU wervingsactiviteiten, en daarom in de contacten met de Europese burgers, vertegenwoordigt het Europees Bureau voor Personeelsselectie (EPSO) een relatief groot aandeel in de door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken. Het harde werk van de afgelopen jaren heeft echter geleid tot een significante verbetering van zowel de transparantie van de selectieprocedures en de reactiesnelheid van het EPSO bij vragen en klachten van de kandidaten. De lopende inspanningen om de wervingsprocedures van de EU te moderniseren, moeten in de toekomst leiden tot verdere verbeteringen. Op 4 maart 2009 organiseerde het EPSO een evenement om de tenuitvoerlegging van verschillende acties uit hun ontwikkelingsprogramma in de verf te zetten, zoals een nieuwe website, online registratie voor vergelijkende onderzoeken, een nieuw logo en een nieuwe aankondiging van vergelijkende onderzoeken. De Ombudsman werd tijdens dit evenement vertegenwoordigd door de heer Ian HARDEN, Secretaris-Generaal.

De heer DIAMANDOUROS had op 1 juli 2009 een ontmoeting met de directeur van het EPSO, de heer David BEARFIELD, om deze en andere verbeteringen te bespreken en om gesprekken op te starten over een memorandum van overeenstemming tussen de twee organen.

■ Andere instellingen van de EU

De Ombudsman had in 2009 diverse ontmoetingen met vertegenwoordigers van de EU-instellingen. Op 24 juni ontmoette hij in Luxemburg de voorzitter van de Europese Rekenkamer, de heer Vítor DA SILVA CALDEIRA, en nam hij later ook deel aan een werklunch met alle leden van de Rekenkamer. Op dezelfde dag ontmoette hij ook de voorzitter van het Hof van Justitie, de heer Vassilios SKOURIS. Op 25 september woonde de heer DIAMANDOUROS de vieringen bij rond de 20^{ste} verjaardag van het Gerecht en op 29 november ontmoette hij de voorzitter van het Gerecht, de heer Marc JAEGER, die naar Straatsburg was afgereisd om het personeel van de Ombudsman toe te spreken. Op 22 oktober vergaderde de heer DIAMANDOUROS met de reflectiegroep over de toekomst van Europa in Brussel. Tot slot ontmoette hij op 11 mei de directeur van het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF), de heer Franz-Hermann BRÜNER en op 29 juni de nieuwe Europese adjunct-toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS), de heer Giovanni BUTTARELLI.

5. 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 van niet-burgers en niet-ingezetenen van de Europese Unie, PB 2008 C 244, blz. 1.

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

4.2 Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen

Om zoveel mogelijk klagers te helpen, werkt de Europese Ombudsman nauw samen met zijn collega's op nationaal, regionaal en lokaal niveau. Deze samenwerking is eveneens essentieel om

Om zoveel mogelijk klagers te helpen, werkt de Europese Ombudsman nauw samen met zijn collega's op nationaal, regionaal en lokaal niveau.

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 de 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 Europees netwerk van ombudsmannen

Het Europees netwerk van ombudsmannen bestaat momenteel uit 94 bureaus in 32 landen en is binnen de Unie actief op nationaal en regionaal niveau, en in de kandidaat-lidstaten, Noorwegen, IJsland en sinds kort ook Zwitserland.

Het netwerk vormt een doeltreffend mechanisme voor samenwerking bij de afhandeling van zaken. Het netwerk is eveneens actief op het gebied van uitwisseling van ervaringen en beste praktijken – doelstellingen die het tracht te bereiken via seminars en bijeenkomsten, een periodieke nieuwsbrief, een elektronisch discussieforum en een dagelijkse elektronische nieuwsdienst.

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 lid van het

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 lid van het Europees netwerk van ombudsmannen in staat een effectieve oplossing te bieden.

Europees netwerk van ombudsmannen in staat een effectieve oplossing te bieden. Waar mogelijk draagt de Europese Ombudsman gevallen die geschikt zijn voor het netwerk direct over aan nationale en regionale ombudsmannen of geeft hij de klager passend advies. Meer informatie over deze samenwerking is te vinden in hoofdstuk 3.

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 de zaken die binnen de werkingssfeer van de EU-wetgeving vallen, keurde het netwerk in oktober 2007 een verklaring goed. Die verklaring, die in 23 talen te vinden is op de website van de Europese Ombudsman, werd licht gewijzigd tijdens het zevende Seminar van Nationale Ombudsmannen van EU-lidstaten en kandidaat-lidstaten dat in april 2009 werd georganiseerd in Cyprus. De herziene verklaring weerspiegelt het feit dat de website van de Europese Ombudsman nu een interactieve gids bevat om mensen te helpen bij het vinden van de ombudsman of het orgaan dat het meest geschikt is om hun klacht te behandelen of hun vraag te beantwoorden. Er werd ook overeengekomen om de verklaring te wijzigen wanneer dat nodig is.

Om het bewustzijn te verbeteren over de rol van het netwerk om burgers te helpen hun rechten onder de EU-wetgeving uit te oefenen, verstevigde de Ombudsman in 2009 de samenwerking met Europe Direct (zie paragraaf 4.1). Dit initiatief van de Ombudsman werd gekoppeld aan een eerdere aankondiging van onderzoek naar de haalbaarheid van een uniform telefoonnummer om het Europees netwerk van ombudsmannen te contacteren. Na een grondig onderzoek van de verschillende opties concludeerde de Ombudsman dat, in plaats van een nieuwe dienst in het leven te roepen, het doeltreffender en rendabeler zou zijn om voort te bouwen op de bestaande rol van het Europe Direct *Contact Centre* als centraal punt voor vragen van het grote publiek over de EU. De Ombudsman stemde in om het *Contact Centre* informatie en materiaal over het netwerk te verschaffen zodat personen, indien nodig, op een juiste manier kunnen worden doorverwezen.

Nationale en regionale ombudsmannen kunnen de Europese Ombudsman om schriftelijke beantwoording van informatieverzoeken over EU-wetgeving en de interpretatie daarvan vragen, inclusief verzoeken die voortvloeien uit de behandeling van specifieke zaken. De Ombudsman geeft rechtstreeks antwoord of stuurt het verzoek desgewenst ter beantwoording door naar een andere instelling van de EU. In 2009 werd een verzoek ingediend door de regionale ombudsman van Emilia-Romagna, Italië. Het betrof de interpretatie van de EU-wetgeving inzake sociale zekerheidsstelsels die van toepassing zijn op tewerkgestelde personen en hun gezin die zich binnen de Unie verplaatsen.

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 zevende Seminar van Nationale Ombudsmannen van EU-lidstaten en kandidaat-lidstaten vond plaats in Paphos, Cyprus, van 5 tot 7 april 2009. De commissaris voor het bestuur (Ombudsman) van Cyprus, mevrouw Eliana NICOLAOU, organiseerde het Seminar samen met de Europese Ombudsman. In totaal werden nationale en regionale ombudsmannen uit 29 landen vertegenwoordigd op het Seminar. Er waren ook deelnemers van het Europees Parlement, de Europese Commissie, het Bureau van de Europese Unie voor de Grondrechten, de Raad van Europa en Cypriotische overheidsinstanties.



Het zevende Seminar van Nationale Ombudsmannen van EU-lidstaten en kandidaat-lidstaten vond plaats in Paphos, Cyprus, in april 2009. In totaal werden nationale en regionale ombudsmannen uit 29 landen vertegenwoordigd op het Seminar dat vooral de nadruk legde op: het vrije verkeer van Europese burgers, de gelijke behandeling van Europese burgers, het toelaten, integreren en regulariseren van immigranten, en asiel en het recht op een asielpcedure.

Het Seminar had als thema „*Migration and its impact on the work of ombudsmen*” en werd verdeeld in vier themasessies. De programmaverklaringen werden onder meer afgelegd door de heer Jacques BARROT, vice-voorzitter van de Europese Commissie verantwoordelijk voor Justitie, vrijheid en veiligheid die het, in een videoboodschap, had over het Europese immigratie- en asielpolitiek, en mevrouw Elspeth GUILD, professor migratiewetgeving aan de Universiteit van Nijmegen en titularis van de Jean Monnet-leerstoel, die een uitgebreid en inzichtelijk overzicht gaf van migratie binnen de Unie.

Nieuwsbrief voor Europese ombudsmannen

De nieuwsbrief voor Europese ombudsmannen (*European Ombudsmen — Newsletter*) heeft betrekking op het werk van de leden van het Europees 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 lokaal niveau. De nieuwsbrief wordt tweemaal per jaar door de Europese Ombudsman gepubliceerd – in april en oktober. De twee edities van 2009 bestreken een veelvoud aan onderwerpen zoals het recht van burgers op vrij verkeer, migratie- en asielvraagstukken, de rol van ombudsmannen bij het toezicht op gevangenisstraffen, schendingen van het recht op gezondheidszorg, toegang van het publiek tot documenten en het overdragen van openbare functies aan de privésector. Andere artikelen gingen over de bescherming van de meest

kwetsbare groepen in de maatschappij, vooral kinderen, mensen met een handicap, daklozen en ouderen. Een vaak terugkerend thema in veel van deze artikelen is de rol die ombudsmannen spelen bij het waarborgen dat het EU recht volledig ten uitvoer wordt gelegd.

Elektronische communicatiemiddelen

Het door de Ombudsman geïntroduceerde online-discussieforum en het forum om documenten te delen voor ombudsmannen en hun personeel in heel Europa zijn voor het netwerk zeer nuttige instrumenten gebleken. Meer dan 260 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 EU. Vrijwel alle nationale en regionale bureaus van ombudsmannen in heel Europa leveren bijdragen en raadplegen *Daily News* geregeld.

Ook in 2009 deelden de bureaus van ombudsmannen informatie door vragen en antwoorden te plaatsen op het erg handige discussieforum. De discussies tijdens het jaar gingen onder meer over internationale gezondheidszorg, buitenlandse minderjarigen zonder begeleiding, religieuze discriminatie en vrijheid van geweten, nationale veiligheidsagentschappen, klachten tegen centrale banken en contacten met nationale SOLVIT-centra.

Het discussieforum omvat ook een officiële lijst van de nationale en regionale ombudsmannen van de EU-lidstaten, Noorwegen, IJsland, Zwitserland 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 Ombudsman op het gebied van samenwerking met zijn collega-ombudsmannen beperkten zich ook dit jaar niet tot de activiteiten van het Europees netwerk

Een van de grote evenementen die in 2009 werden bijgewoond door de Ombudsman was de negende wereldconferentie van het Internationaal Ombudsman Instituut (IOI) die in juni werd georganiseerd in de Zweedse hoofdstad, waar ook het 200-jarig bestaan werd gevierd van de Zweedse parlementaire ombudsman.

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 werden georganiseerd door nationale en regionale ombudsmannen in heel Europa, waaronder Albanië, Griekenland, Ierland, Italië, Noorwegen, Spanje, Zweden en het Verenigd Koninkrijk. Een van de grote evenementen die in 2009 werden bijgewoond door de Ombudsman was de negende wereldconferentie van het Internationaal Ombudsman Instituut (IOI) die in

juni werd georganiseerd in de Zweedse hoofdstad, waar ook het 200-jarig bestaan werd gevierd van de Zweedse parlementaire ombudsman. De conferentie die in het kader van deze belangrijke gebeurtenis plaatsvond, gaf een overzicht van de evolutie van de ombudsmaninstelling van haar Zweedse oorsprong tot de verschillende vormen die vandaag bestaan. De Europese Ombudsman gaf in mei ook een toespraak op de jaarlijkse bijeenkomst van de Britse en Ierse ombudsmanvereniging in Warwick, Verenigd Koninkrijk, en in oktober voor de algemene vergadering van het Europees Ombudsman Instituut in Florence, Italië. De secretaris-generaal van de Ombudsman, de heer Ian HARDEN, vertegenwoordigde de instelling in december tijdens de derde vergadering van ombudsmannen rond de Middellandse Zee die werd georganiseerd in Athene, Griekenland.

4.3 Betrekkingen met andere belanghebbenden

De Europese Ombudsman moet ervoor zorgen dat personen of organisaties die in aanvaring zijn gekomen met het bestuur van de EU zich bewust zijn van hun recht om bij hem een klacht in te dienen over wanbeheer. Hij doet er ook alles aan om in het algemeen het bewustzijn te vergroten van zijn inspanningen om transparantie, verantwoording en een cultuur van dienstverlening in het EU-bestuur te promoten. De activiteiten op dit gebied werden in 2009 verder ontwikkeld, in het kader waarvan de Ombudsman en zijn medewerkers ongeveer 145 presentaties hebben gehouden.

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

■ Conferenties en bijeenkomsten

Deelname van de Ombudsman zelf

De Ombudsman besteedde in 2009 een belangrijk deel van zijn tijd aan bijeenkomsten met de belangrijkste betrokkenen om zijn diensten toe te lichten en te leren over hun ervaringen met de

De Ombudsman besteedde in 2009 een belangrijk deel van zijn tijd aan bijeenkomsten met de belangrijkste betrokkenen om zijn diensten toe te lichten en te leren over hun ervaringen met de EU administratie.

EU administratie. Hij presenteerde zijn werkzaamheden op meer dan 60 bijeenkomsten aan leden van de juridische gemeenschap, bedrijfsverenigingen, denktanks, NGO's, vertegenwoordigers van regionale en lokale overheden, lobbyisten en belangengroepen, academici, hoge politieke vertegenwoordigers en ambtenaren.

Deze conferenties, seminars en bijeenkomsten werden georganiseerd in Brussel en de lidstaten en vonden veelal plaats als onderdeel van de voorlichtingsbezoeken van de Ombudsman (zie verder). Hoogtepunten waren in het bijzonder de probleemoplossende bijeenkomst die in maart werd georganiseerd in het Europees Parlement en de workshop voor het MKB/KMO's die in mei 2009 werd georganiseerd in de week van het MKB/KMO's.

De Europese Ombudsman doet al het mogelijke om ervoor te zorgen dat personen die problemen ondervinden bij het uitoefenen van hun rechten onder de EU-wetgeving weten wie hen zou kunnen helpen. In maart 2009 organiseerde hij een seminar in Brussel met als titel „Problem solving in the EU – Where to turn?“. Meer dan 100 mensen woonden deze bijeenkomst bij om meer te weten te komen over de diensten die worden aangeboden door de Europese Ombudsman, de commissie Verzoekschriften van het Europees Parlement, SOLVIT, en de European Citizen Action Service (ECAS).



Deelname van medewerkers van de Ombudsman

De medewerkers van de Ombudsman zijn evenzeer actief bij het bevorderen van de bekendheid van het instituut. In 2009 hielden de medewerkers meer dan 85 presentaties voor circa 2 600 burgers uit heel de EU. De meeste bezoekers kwamen uit Duitsland, gevolgd door Frankrijk, Oostenrijk en Griekenland. Onder de aanwezigen waren studenten en stagiairs, advocaten en rechters, journalisten, ondernemers en lobbyisten, regeringsfunctionarissen en ambtenaren, medewerkers van ombudsmanbureaus en van het leger.

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 geïnteresseerde partijen in te gaan. Al deze presentaties zijn van eminent belang om het bestuur van de EU een „menselijk gezicht” te helpen geven.

■ Voorlichtingsbezoeken

Om burgers beter bewust te maken van zijn werk en om de werkrelaties met zijn nationale en regionale collega-ombudsmannen verder te versterken, begon de Ombudsman in 2003 met een

In mei 2009 legde de Ombudsman voorlichtingsbezoeken af aan Slowakije en Tsjechië en in oktober aan Finland en Estland.

intensief programma van voorlichtingsbezoeken aan de lidstaten en de toetredingslanden. Deze bezoeken zijn in hoog tempo voortgezet. In mei 2009 legde de Ombudsman voorlichtingsbezoeken af aan Slowakije en Tsjechië en in oktober aan Finland en Estland.

De Ombudsman reisde in juni ook naar Italië voor een aantal bewustmakingsactiviteiten.

SLOWAKIJE — Van 13 tot 15 mei 2009 bezocht de Europese Ombudsman Slowakije. Het bezoek werd georganiseerd door het bureau van de Slowaakse ombudsman, de heer Pavel KANDRÁČ. De heer DIAMANDOUROS ontmoette de Slowaakse president, de heer Ivan GAŠPAROVIČ, de eerste minister, de heer Robert FICO, en de ondervoorzitter van het parlement, de heer Miroslav ČÍŽ. Hij sprak ook met de Slowaakse orde van advocaten en de Slowaakse Kamer van Koophandel, met vertegenwoordigers van SOLVIT en het Europees netwerk van ondernemingen die aan deze bijeenkomsten deelnamen. De Ombudsman gaf een lezing aan de Universiteit voor Economie in Bratislava die ook werd bijgewoond door vertegenwoordigers van NGO's. De Slowaakse kranten, radio en tv deden uitgebreid verslag van het bezoek van de Ombudsman na een persconferentie.



SLOWAKIJE — Tijdens zijn voorlichtingsbezoek aan Slowakije, dat plaatsvond van 13 tot 15 mei, had de Ombudsman een ontmoeting met de Slowaakse president, de eerste minister en de ondervoorzitter van het parlement. Hij organiseerde ook een reeks bewustmakingsactiviteiten. Op de afbeelding ziet u de heer DIAMANDOUROS met de Slowaakse ombudsman, de heer Pavel KANDRÁČ, wiens bureau het bezoek organiseerde.

TSJECHIË — Het bureau van de Tsjechische ombudsman organiseerde het voorlichtingsbezoek van de Europese Ombudsman aan Brno en Praag van 17 tot 20 mei. In Brno sprak de heer DIAMANDOUROS uitgebreid met zijn Tsjechische collega, de heer Otakar MOTEJL, en diens medewerkers. Hij wisselde van gedachten met de hoogste vertegenwoordigers van het Tsjechische rechtstelsel, waaronder de voorzitter van het hoogste gerechtshof, mevrouw Iva BROŽOVÁ. Hij ontmoette ook vertegenwoordigers van NGO's en de regionale raad van de zuidoostelijke cohesieregio op een informatievergadering die werd georganiseerd als onderdeel van zijn bezoek. In Praag sprak de heer DIAMANDOUROS met de Tsjechische president, de heer Václav KLAUS, de eerste minister, de

heer Jan FISCHER, en de minister van Mensenrechten, de heer Michael KOCÁB. Hij sprak ook met de Tsjechische Kamer van Koophandel en de Tsjechische vertegenwoordigers van SOLVIT en het Europees netwerk van ondernemingen.

TSJECHIË — Het bureau van de Tsjechische ombudsman organiseerde het voorlichtingsbezoek van de Europese Ombudsman aan Brno en Praag van 17 tot 20 mei. Het bezoek werd van dichtbij gevolgd door de Tsjechische media na een gezamenlijke persconferentie van de heer DIAMANDOUROS en de heer MOTEJL, die hier beiden te zien zijn op de afbeelding met journalisten.



FINLAND — De Europese Ombudsman bracht van 25 tot 28 oktober een bezoek aan Finland. Dat gebeurde naar aanleiding van een uitnodiging van de minister van Europese Zaken, mevrouw Astrid THORS. Voor het bezoek ontmoette de heer DIAMANDOUROS de Commissaris voor uitbreiding, de heer Olli REHN, om enkele Europese vraagstukken te bespreken die betrekking hadden op Finland. Tijdens zijn bezoek aan Helsinki sprak de Ombudsman met de parlementaire ombudsman, mevrouw Riitta-Leena PAUNIO, en haar medewerkers, maar hij stelde ook zijn activiteiten voor aan NGO's, mensen uit het bedrijfsleven, universiteitsstudenten en de media. Hij ontmoette de president van Finland, mevrouw Tarja HALONEN, de voorzitter van het Administratief Hooggerechtshof, de heer Pekka HALLBERG, en de minister voor Europese zaken, mevrouw Astrid THORS. Hij kwam ook samen met de vice-kanselier van justitie, de heer Mikko PUUMALAINEN, de ombudsman voor gegevensbescherming, de heer Reijo AARNIO, en een aantal parlementaire commissies.

FINLAND — De Europese Ombudsman bracht van 25 tot 28 oktober een bezoek aan Finland. De Finse parlementaire ombudsman hielp bij de organisatie van het bezoek, samen met het Voorlichtingsbureau van het Europees Parlement en de vertegenwoordiging van de Europese Commissie. Een van de hoogtepunten tijdens het bezoek was een vergadering met de eerste Europese Ombudsman en parlements lid, de heer Jacob SÖDERMAN, die de heer DIAMANDOUROS inleidde bij de lezing van de Ombudsman aan de Universiteit van Helsinki en deelnam aan de briefing met journalisten.



ESTLAND — De Ombudsman bezocht Estland van 29 tot 30 oktober in het kader van een voorlichtingsbezoek dat werd georganiseerd door de kanselier van justitie, de heer Indrek TEDER. De Ombudsman sprak met de medewerkers van de kanselier van justitie en sprak ook uitgebreid met de kanselier en zijn adjunct, de heer Madis ERNITS. Tijdens zijn bezoek ontmoette hij de president van Estland, de heer Toomas HENDRIK ILVES, de voorzitter van het parlement, mevrouw Ene ERGMA

en de minister van justitie, de heer Rein LANG. Hij gaf ook een openbare lezing aan de Universiteit van Tartu en ontmoette vertegenwoordigers van het Estse bedrijfsleven, evenals de Estse vereniging van rechters. Alvorens Tallinn te verlaten, ontmoette de heer DIAMANDOUROS de vice-voorzitter van de Commissie die verantwoordelijk is voor administratieve zaken, audits en fraudebestrijding, de heer Siim KALLAS, om het nut van het voorlichtingsbezoek te bespreken.



ESTLAND — Als onderdeel van het voorlichtingsbezoek van de Ombudsman aan Estland organiseerde het Voorlichtingsbureau van het Europees Parlement een briefing in Tallinn voor NGO's en journalisten, evenals een aantal interviews om zo het publiek bewust te maken van het bezoek van de ombudsman. Op de afbeelding ziet u de heer DIAMANDOUROS op de briefing, samen met het hoofd van het parlementaire informatiebureau, mevrouw Kadi HERKÜL.

ITALIË — ANCI (de nationale vereniging van Italiaanse gemeenten) nodigde de Europese Ombudsman uit naar Palermo te komen om zijn activiteiten meer bekendheid te geven. Tijdens zijn verblijf in Palermo op 2 en 3 juni, sprak de heer DIAMANDOUROS met vertegenwoordigers van regionale autoriteiten, zoals de voorzitter van de regionale raad, de heer Alberto CAMPAGNA, en de burgemeester van Palermo, de heer Diego CAMMARATA. De Ombudsman reisde vervolgens naar Rome voor verschillende vergaderingen, met name met de president van de Republiek, de heer Giorgio NAPOLITANO. Hij sprak op een bijeenkomst die werd georganiseerd door de Italiaanse raad van de orde van advocaten en hij wisselde van gedachten met de heer Sabino CASSESE, rechter aan het Italiaans grondwettelijk hof en met parlamentslid Sandro GOZI, die een wetsontwerp heeft ingediend om een nationale ombudsman aan te stellen in Italië. De heer DIAMANDOUROS sprak ook met het hoofd van het Italiaanse ministerie van Communautair Beleid, de heer Roberto ADAM, en met de Italiaanse vertegenwoordigers van SOLVIT.



ITALIË — De heer DIAMANDOUROS bezocht Italië van 2 tot 5 juni na een uitnodiging van de secretaris-generaal van het ANCI in Sicilië, de heer Andrea PIRAINO, om de leden van de nationale vereniging van Italiaanse gemeenten (ANCI) te woord te staan. Op de afbeelding ziet u de heer DIAMANDOUROS op de bijeenkomst in Palermo, waar hij meer uitleg gaf over zijn werk en de klachten die hij behandelt. De ombudsman van Misilmeri, de heer Pierangelo BONANNO, hielp mee bij de organisatie van het bezoek van de Ombudsman aan Palermo.

Al deze bezoeken waren van grote betekenis voor de voorlichting van de 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.

■ Media-activiteiten

De Ombudsman erkent de belangrijke rol van de media in de informatievoorziening aan het publiek, de verrijking van het debat en het bevorderen van de zichtbaarheid van zijn diensten in

Een proactief 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.

alle lidstaten van de EU. Een proactief 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 2009 bestonden uit persconferenties voor de voorstelling van zijn jaarverslag in Brussel, maar ook in Bratislava, Praag, Helsinki en Tallinn 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 voor burgers en zijn standpunten over relevante onderwerpen toe te lichten. Ten slotte gaf de heer DIAMANDOUROS dit jaar, vooral tijdens zijn voorlichtingsbezoeken, een veertigtal interviews aan journalisten van de schrijvende pers, radio en televisie, en elektronische media in Straatsburg, Brussel en daarbuiten.

Het werk van de Ombudsman kreeg in 2009 veel media-aandacht, voornamelijk door een klacht die werd ingediend door Intel, producent van microprocessors, maar ook door de problematiek van transparantie en het *Jaarverslag 2008*. Op de afbeelding ziet u de Ombudsman die een interview geeft aan europartv na het debat in het Parlement over zijn activiteiten in 2008.



In 2009 zijn er 21 persmededelingen uitgegeven en onder journalisten en geïnteresseerden overall in Europa verspreid. De onderwerpen die daarbij aan bod kwamen, waren onder meer de EU-voorschriften inzake toegang van het publiek tot documenten, de rechten van luchtvaartpassagiers, late betalingen door de Europese Commissie, de financiering van de gebouwen van het Europees Parlement en een klacht die werd ingediend door Intel, producent van microprocessors.

De media-aandacht voor het werk van de Ombudsman ondervond een aanzienlijke stijging tussen 2008 en 2009 met 85 % meer geïdentificeerde krantenuittreksels. Dat was voornamelijk het gevolg van de uitgebreide verslaggeving over de bovengenoemde klacht van Intel (zie paragraaf 3.3).

■ Publicaties

Materiaal over het werk van de Ombudsman werd het hele jaar door op grote schaal verspreid, in het bijzonder tijdens de open dagen van het Europees Parlement in mei in Brussel en Straatsburg.

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

Belangrijke publicaties in 2009 waren het *Jaarverslag* nieuwe stijl en het nieuwe samenvattingsdocument *Overzicht 2008*. De Ombudsman kreeg erg positieve feedback over deze twee publicaties die volledig werden herzien om ze gebruiksvriendelijker en toegankelijker te maken. De twee publicaties werden opgesteld in

de 23 officiële talen van de EU en verdeeld onder de belangrijkste betrokkenen en het grote publiek. Alle publicaties van de Ombudsman zijn beschikbaar op zijn website <http://www.ombudsman.europa.eu> en kunnen gratis worden verkregen via de „EU Bookshop” <http://bookshop.europa.eu>.

Ook in 2009 rondde het bureau van de Ombudsman de voorbereidingen af om een nieuwe visuele identiteit te creëren voor de instelling, inclusief nieuwe logo's voor zowel de Europese Ombudsman als het Europees netwerk van ombudsmannen. De nieuwe visuele identiteit zal worden voorgesteld in 2010.

■ Elektronische communicatie

Communicatie per e-mail

Bijna 60 % van alle in 2009 door de Ombudsman ontvangen klachten werd ingediend via het internet. Bij een groot deel daarvan (72 %) was gebruik gemaakt van het elektronische klachtenformulier, dat op de website van de Ombudsman in 23 talen beschikbaar is.

In 2009 zijn vanaf het belangrijkste e-mailadres van de Ombudsman in totaal meer dan 1 850 e-mails met informatieverzoeken beantwoord. In 2008 waren dat er 4 300, en in 2007 en 2006 respectievelijk 4 100 en 3 500. De aanzienlijke daling in het aantal informatieverzoeken in 2009 is in grote mate te danken aan het overweldigende succes van de nieuwe interactieve gids van de Ombudsman die beschikbaar is op de website. Hiermee kunnen mensen zelf de nodige informatie opvragen zonder een verzoek in te dienen. In circa 1 600 van de 1 850 e-mails met informatieverzoeken ging het om individuele informatieverzoeken, die alle afzonderlijk werden beantwoord door een ter zake deskundige medewerker van de Ombudsman. Ongeveer 250 e-mails waren collectieve e-mails die voornamelijk gingen over de vermeende moeilijkheden die Catalaanse televisiekanalen ondervonden bij de uitzending van programma's in de regio Valencia.

Ontwikkelingen rond de website

Op 5 januari 2009 werd de nieuwe website van de Ombudsman gelanceerd. Het doel van de website is om duidelijke, beknopte en gemakkelijk te begrijpen informatie te verschaffen aan bezoekers over wat de Europese Ombudsman voor hen kan doen. De site bevat ook een overzicht van wat de Ombudsman al heeft verwezenlijkt en uitleg over het indienen van een klacht. De website werd het hele jaar door regelmatig up-to-date gehouden met besluiten, samenvattingen van gevallen, persberichten, details van toekomstige activiteiten en publicaties.

Een van de opvallendste zaken op de nieuwe website is de interactieve gids van de Ombudsman waarmee bezoekers het meest geschikte orgaan kunnen vinden om hun klacht te laten behandelen.

In 2009 zochten en vonden meer dan 26 000 mensen advies bij de Ombudsman via de interactieve gids.

Deze dienst is vooral nuttig voor burgers, bedrijven en andere organisaties in heel Europa. In 2009 zochten en vonden meer dan 26 000 mensen advies bij de Ombudsman via de interactieve gids.

Het vaakst gegeven advies was om een klacht neer te leggen bij de Europese Ombudsman, gevolgd door het advies om contact op te nemen met Europe Direct, informatie over de rol van de Europese Commissie bij de uitvoering van de EU-wetgeving en het advies om contact op te nemen met een nationale of regionale ombudsman.

Van 1 januari tot 31 december 2009 ontving de website van de Ombudsman ongeveer 340 000 unieke bezoekers die, alles samen, meer dan vier miljoen pagina's bekeken. Het grootste aantal bezoekers kwam uit Spanje, gevolgd door Italië, Duitsland, Frankrijk en België.

Om ervoor te zorgen dat de website van de Ombudsman een prominente EU-site blijft, nam het bureau van de Ombudsman in 2009 deel aan de werkzaamheden van het Interinstitutioneel Internet Redactiecomité (CEiii) van de EU.

A large, white, stylized number '5' is positioned on the left side of the page, set against a solid beige background. The number is partially cut off on the left edge.

Middelen

DIT hoofdstuk geeft een overzicht van de middelen waarover de Ombudsman in 2009 beschikte. Het bevat een beschrijving van het werk dat wordt uitgevoerd door de verschillende afdelingen en eenheden binnen het bureau en van de inspanningen die worden geleverd voor een soepel verloop van de informatiestromen tussen medewerkers en de bevordering van professionele ontplooiingsmogelijkheden. Het tweede deel van dit hoofdstuk is gewijd aan de begroting van de Ombudsman.

5.1 Personeel

Met het oog op een adequate uitvoering van de werkzaamheden ter afhandeling van klachten over wanbeheer in alle 23 verdragstalen en om voorlichting te organiseren over de activiteiten van

Regelmatige personeelsvergaderingen in combinatie met een jaarlijkse personeelsretraite, helpen om alle medewerkers op de hoogte te brengen van de ontwikkelingen binnen het bureau en om ze aan te moedigen na te denken over hoe hun taken bijdragen tot het behalen van de doelstellingen van de instelling.

de Ombudsman, beschikt de instelling over hooggekwalificeerde, meertalige medewerkers. Regelmatige personeelsvergaderingen in combinatie met een jaarlijkse personeelsretraite, helpen om alle medewerkers op de hoogte te brengen van de ontwikkelingen binnen het bureau en om ze aan te moedigen na te denken over hoe hun taken bijdragen tot het behalen van de doelstellingen van de instelling.

■ Personeelsretraite

De personeelsretraites van de Europese Ombudsman vormen een integraal onderdeel van de strategische planning van de Ombudsman. Ze leveren vooral inspiratie en nuttige informatie op voor het maken van beleid en de opstelling van het jaarlijkse beheersplan. Ze zijn onderdeel van een jaarlijks terugkerende serie bijeenkomsten die medewerkers en stagiairs de mogelijkheid bieden

Personeelsretraites zijn onderdeel van een jaarlijks terugkerende serie bijeenkomsten die medewerkers en stagiairs de mogelijkheid bieden in een informeel kader ideeën uit te wisselen over onderwerpen die rechtstreeks verband houden met de werkzaamheden van de Ombudsman. De retraite van 2009 vond plaats van 11 tot 13 februari rond het thema „*Working together*”. Dit waren de specifieke onderwerpen die werden besproken: klachtenafhandeling, contacten met de instellingen, begrijpelijk taalgebruik, en het informeren, betrekken en waarderen van medewerkers.



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 retraite van 2009 vond plaats van 11 tot 13 februari rond het thema „*Working together*”. In navolging van de retraite van 2008, die vooral de nadruk legde op de identiteit en het concept van goed bestuur, was de retraite van 2009 meer gericht op de interne activiteiten van het bureau. Medewerkers werden verzocht als voorbereiding op de retraite de zelfevaluatie in te vullen die ook werd gebruikt voor de retraite van 2006. Op die manier was een directe vergelijking mogelijk tussen de verkregen resultaten om de vooruitgang te identificeren en na te gaan welke domeinen nog moesten worden aangepakt. De resultaten en analyse van de vragenlijst werden in overweging genomen bij het opstellen van het uiteindelijke programma voor de presentaties en gespreks-onderwerpen voor de retraite.

Net zoals de vorige edities werd ook de derde retraite als een zeer positieve ervaring beschouwd door de medewerkers. De volgende retraite is gepland voor februari 2010.

■ 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 professionele 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 beleidsmatige ontwikkelingen die de instelling aangaan. Ook de secretaris-generaal en de hoofden van afdelingen en eenheden spelen een actieve rol in deze personeelsvergaderingen. De personeelsvergaderingen vonden dit jaar plaats op 10 juli en 11 december. Ze vormden een nuttig forum voor discussie en informatie-uitwisseling.



Om zijn medewerkers op de hoogte te houden van ontwikkelingen binnen andere EU-instellingen, nodigt de Ombudsman externe sprekers uit om presentaties te houden over relevante thema's. Op 20 november 2009 reisde de voorzitter van het Gerecht, de heer Marc JAEGER, naar Straatsburg om er te spreken over „*The principle of good administration in Community law*”. U ziet hem hier op de afbeelding samen met de Ombudsman.

Om zijn medewerkers op de hoogte te houden van ontwikkelingen binnen andere EU-instellingen, nodigt de Ombudsman ook externe sprekers uit om presentaties te houden over relevante thema's. Op 20 november 2009 reisde de voorzitter van het Gerecht, de heer Marc JAEGER, naar Straatsburg om er te spreken over „*The principle of good administration in Community law*”. Deze uitstekende presentatie gaf aanleiding tot een reeks vragen en opmerkingen over een onderwerp dat van cruciaal belang is voor de werkzaamheden van de Ombudsman.

De Ombudsman en zijn personeel

Hieronder volgt een overzicht van de organisatiestructuur van het bureau van de Ombudsman 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 vervullen.

Europese Ombudsman

P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS — EUROPESE OMBUDSMAN

P. Nikiforos DIAMANDOUROS werd op 25 juni 1942 te Athene in Griekenland geboren. Hij werd verkozen tot Europese Ombudsman op 15 januari 2003. Hij ving zijn ambt aan 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 was tevens van 1993 tot augustus 2009 hoogleraar in de vergelijkende politieke wetenschappen bij de vakgroep politieke wetenschappen en openbaar bestuur aan de Universiteit van Athene (met verlof van 2003 tot 2009). 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 in de politieke wetenschappen 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 onderzoeksinstelling 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 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 en adviseert hem. Het geeft ook advies over betrekkingen met andere EU-instellingen en over aspecten van de gevallen die de Ombudsman behandelt. Het Secretariaat verzorgt ook een reeks administratieve taken, zoals het beheer van de agenda van de Ombudsman, het coördineren van zijn inkomende en uitgaande correspondentie, adviesverlening over de protocollaire aspecten van de activiteiten van de instelling, en het uitvoeren van algemene secretariële taken.

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 over

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

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, adviseert de Secretaris-Generaal

de Ombudsman bij de juridische strategie en helpt en adviseert hij de Ombudsman bij de behandeling van klachten en onderzoeken. Tot slot coördineert hij de betrekkingen tussen het bureau van de Ombudsman en de andere Europese instellingen en speelt hij een cruciale rol in de ontwikkeling van de betrekkingen met bureaus van ombudsmannen in heel Europa, alsmede bij het zoeken naar 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 Juridische afdeling. 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 Juridische afdeling

De Juridische afdeling bestaat voornamelijk uit juristen, wier voornaamste verantwoordelijkheid bestaat uit het analyseren van de door de Europese Ombudsman ontvangen klachten en het

De Juridische afdeling bestaat voornamelijk uit juristen, wier voornaamste verantwoordelijkheid bestaat uit het analyseren van de door de Europese Ombudsman ontvangen klachten en het uitvoeren van onderzoek onder toezicht van het afdelingshoofd en de hoofden van de vier juridische eenheden.

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

In 2009 had de afdeling in totaal 25 medewerkers, te weten het hoofd van de afdeling, de vier hoofden van de juridische eenheden, drie juridisch hoofdadviseurs, veertien juridisch adviseurs, twee juristen-taalkundigen en een assistent van het hoofd van de Juri-

dische afdeling. In 2009 begeleidde de Juridische afdeling 21 stagiairs.

JOÃO SANT'ANNA — HOOFD VAN DE JURIDISCHE AFDELING

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 juridische dienst van het Europees Parlement. Hij kwam in 2000 in dienst van het bureau van de Europese Ombudsman als hoofd van de afdeling Administratie en Financiën. Op 1 juli 2007 werd hij benoemd tot hoofd van de Juridische afdeling. ■

— Hoofden van juridische eenheden

Het Hoofd van een juridische eenheid leidt een team van juridisch adviseurs en stagiairs teneinde een kwalitatief hoogwaardige klachtenafhandeling te waarborgen. Ze helpen het hoofd van de Juridische afdeling ervoor te zorgen dat de afdeling accuraat, stipt 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 vergelijkbaar zijn met de hieronder beschreven verantwoordelijkheden van juridisch adviseurs. Daarnaast vertegenwoordigen ze de Ombudsman bij bepaalde openbare

evenementen. Zij brengen allen verslag uit aan het hoofd van de Juridische afdeling, waarmee zij regelmatig bijeenkomsten houden.

Er zijn momenteel vier hoofden van juridische eenheden. Dat zijn, in alfabetische volgorde: de heer Peter BONNOR die Deens is en sinds 1998 in dienst is bij het bureau van de Ombudsman; de heer Gerhard GRILL, van Duitse nationaliteit, die in 1999 in dienst kwam bij het bureau van de Ombudsman; mevrouw Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, van Poolse nationaliteit, die het bureau kwam versterken in 2003; en de heer Fergal Ó REGAN uit Ierland, die in 2006 in dienst trad.

— Juridisch adviseurs

De juridisch adviseurs behandelen klachten, die bij de Ombudsman in elk van de 23 Verdragstaten van de Europese Unie kunnen worden ingediend. Zij doen ook voorstellen voor initiatiefonderzoeken en voeren deze uit, beantwoorden informatieverzoeken van burgers, ondersteunen de Ombudsman in juridische kwesties, geven advies over de juridische procedures, ontwikkelingen en tradities van hun onderscheiden lidstaten en houden presentaties over de werkzaamheden van de Ombudsman.

De afdeling Administratie en Financiën

De afdeling Administratie en Financiën is verantwoordelijk voor al het werk van het bureau van de Ombudsman dat geen rechtstreeks verband houdt met het onderzoeken van klachten en uitvoeren

De afdeling Administratie en Financiën is verantwoordelijk voor al het werk van het bureau van de Ombudsman dat geen rechtstreeks verband houdt met het onderzoeken van klachten en uitvoeren van onderzoeken.

van onderzoeken. 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 personeelsbe-

leid, het doen van voorstellen en het uitvoeren van de financiële en begrotingsstrategie van de instelling, en het vertegenwoordigen van de Ombudsman in een aantal interinstitutionele fora. In 2009 had de afdeling in totaal 34 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 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 correspondentie over klachten, zorgt ervoor dat de vermeldingen over klachten in de database gedurende de gehele klachtenprocedure worden geactualiseerd, controleert de termijnen, maakt statistieken over klachten en archiveert documenten in verband met 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 telefooncentrale, de kantoorinfrastructuur, coördinatie van de vertaling van documenten, organisatie en 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 economische 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 tenuitvoerlegging van de begroting is het werk van financieel medewerkers, onder leiding van de gedelegeerde ordonnateur. Aan het hoofd van deze eenheid staat de heer Loïc JULIEN, die Frans is en 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 de instelling een gezicht te geven naar de burger toe. 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, van 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 Maatschappelijke Organisaties helpt de Ombudsman bij het in contact treden met individuen en organisaties die zijn diensten nodig zouden kunnen hebben. De 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 en legt contact met andere EU-instellingen over netwerkactiviteiten. Ook zijn de medewerkers van deze eenheid verantwoordelijk voor de publicaties en toespraken van de Ombudsman. Mevrouw Rosita AGNEW, die Ierse is, 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 de eventuele moeilijkheden onder de aandacht van het bestuur te brengen met betrekking tot de interpretatie en toepassing van de geldende 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 speelt sinds 2006 in dit verband een belangrijke rol bij de jaarlijkse personeelsretraites.

Er zijn op dit moment drie verkozen leden van het comité, namelijk de voorzitter, de heer Daniel KOBLENCZ, mevrouw Elodie BELFY en de heer Christopher MILNES.

— 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.

5.2 Begroting

■ De begroting in 2009

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. 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 2009 bedroegen 8 906 880 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 van de EU. Hoewel diensten in dit

Om een optimaal gebruik van de middelen te verzekeren en dubbel werk te voorkomen, werkt de Ombudsman waar mogelijk samen met andere instellingen van de EU.

verband uiteraard bij de Europese Ombudsman in rekening worden gebracht, heeft deze samenwerking aanzienlijke besparingen voor de EU begroting opgeleverd. De Ombudsman werkt in het bijzonder samen met:

- (i) het Europees Parlement, op het vlak van interne audits en boekhouding, evenals technische diensten, waaronder gebouwen, informatietechnologie, communicatie, medische diensten, opleiding, vertaling en vertolking;
- (ii) het Bureau voor publicaties van de Europese Unie 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 middelen te waarborgen, controleert de interne controleur van de Ombudsman, de heer Robert GALVIN, op gezette tijden de interne controlestructuren en de financiële verrichtingen van het bureau.

Net zoals andere EU-instellingen wordt ook de Ombudsman gecontroleerd door de Europese Rekenkamer.

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.

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
onderzoekt klachten over
wanbeheer bij de instellingen,
organen en instanties van de EU.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

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

