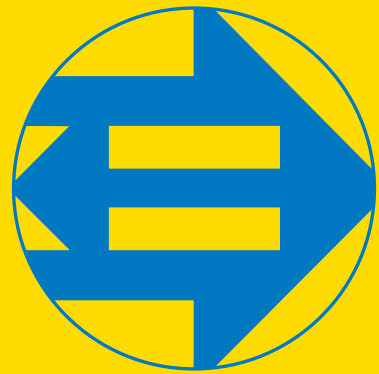
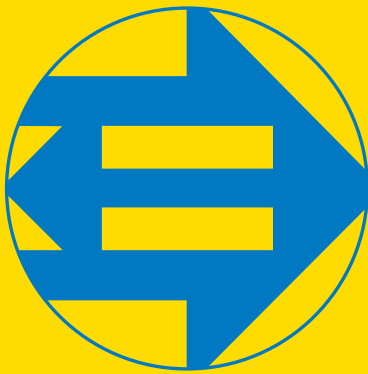
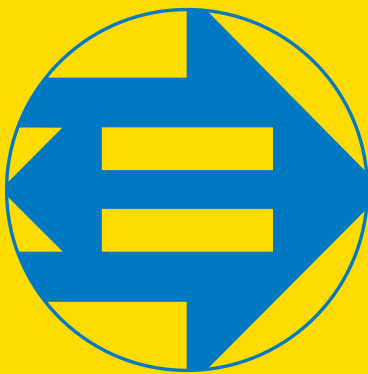




Europese  
Ombudsman  
**Overzicht**  
2012

NL



## Geachte lezer,

Welkom bij het *Overzicht 2012* van de Ombudsman. Deze publicatie bevat de hoogtepunten van het afgelopen jaar en schetst de voornaamste uitdagingen en kansen die de instelling te wachten staan.

### Een recordjaar qua klachten en onderzoeken

Het jaar 2012 was voor de Ombudsman en zijn medewerkers uitzonderlijk druk, met een record aantal geopende en gesloten onderzoeken. De 465 geopende onderzoeken betekenen een stijging van 18 % ten opzichte van 2011 (396). Het aantal gesloten onderzoeken nam met 23 % toe vergeleken met het voorgaande jaar en bereikte met 390 een nieuwe piek. In algemenere termen hielp de Ombudsman net als in 2011 ruim 22 000 personen rechtstreeks door hun klachten in behandeling te nemen (2 442 zaken), vragen te beantwoorden (1 211) of advies te geven via de interactieve gids op onze website (19 281). Ook hebben we geprobeerd de burger beter te bereiken via een videoclip die op onze website en op YouTube te zien is.

Dankzij de interactieve gids met nuttige adviezen bleef het aantal klachten dat buiten het mandaat van de Europese Ombudsman valt, beperkt



© Europese Unie

tot 1 720, het laagste aantal in tien jaar. In 2012 hebben we ook de procedure voor de afhandeling van deze klachten gestroomlijnd en versneld. We zijn er opnieuw in geslaagd de meeste onderzoeken (69 %) binnen een jaar af te ronden, een lichte verbetering ten opzichte van 2011 (66 %).

Het advies dat met name via de interactieve gids het vaakst door mijn bureau wordt gegeven, is contact opnemen met een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen. Bijna 60 % van de in 2012 verwerkte klachten viel binnen de bevoegdheid van een lid van dit Netwerk. Ter bevordering van de samenwerking tussen de leden van het Netwerk organiseerden we samen seminars in Brussel en Straatsburg voor regionale ombudsmannen en voorts voor verbindingsambtenaren van diensten van nationale ombudsmannen.

### Een positief jaar voor de samenwerking met de EU-administratie

In 2012 kunnen we voor het eerst concreet antwoord geven op de vraag: „Hoe succesvol is de Europese Ombudsman?“. De conclusie van twee publicaties in het afgelopen jaar – de follow-upstudie met betrekking tot kritische en verdere opmerkingen en een nieuw nalevingsverslag – luidde dat de EU-instellingen de voorstellen van de Ombudsman in vier van de vijf zaken opvolgen. Hoewel dit resultaat indrukwekkend is, zal ik blijven proberen de hoogste gedragsnormen in de instellingen te cultiveren zoals uiteengezet in de missieverklaring van de Ombudsman. Tegen de achtergrond van deze doelstelling maakte de Ombudsman vijf beginselen voor de openbare dienst bekend, die als leidraad moeten fungeren voor het handelen van EU-ambtenaren. Ik heb deze beginselen in maart onder de aandacht gebracht tijdens mijn

De Europese Ombudsman onderzoekt klachten over wanbeheer bij de instellingen, organen en instanties van de EU. Iedere EU-burger of ingezetene, en iedere in een lidstaat gevestigde onderneming of vereniging kan een klacht indienen bij de Ombudsman. De Ombudsman biedt een snelle, flexibele en kosteloze manier om problemen met de EU-administratie op te lossen. Ga voor meer informatie in alle officiële EU-talen naar de website (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Op deze website vindt u eveneens dit *Overzicht*, de zaken die in deze publicatie worden vermeld en het volledige *Jaarverslag 2012*, dat vanaf mei 2013 in het Engels beschikbaar is en vanaf juli 2013 in alle andere officiële talen.



ontmoeting met de directeuren-generaal van de Commissie, waarbij ik er met name op gewezen heb dat deze beginselen kunnen bijdragen tot een sterkere mate van vertrouwen tussen de burgers en de instellingen, in een tijd waarin de EU een ernstige crisis doormaakt. Tijdens ons grootste evenement voor belanghebbenden tot nu toe konden burgers met de voorzitters van het Parlement, de Commissie en de Raad van de EU van gedachten wisselen over het thema „Europa in crisis: hoe het vertrouwen van de burger te winnen”, waarin nog een leidend beginsel in de missieverklaring van de Ombudsman tot uitdrukking komt, namelijk het opbouwen van vertrouwen door dialoog tussen de burgers en de Unie.

### Een vruchtbaar jaar voor de burgerrechten

Met het oog op de versterking van de betrekkingen tussen de EU-instellingen en de burgers heeft de Ombudsman zich samen met het *Research Network on EU Administrative Law* (ReNEUAL, onderzoeksnetwerk op het gebied van een EU Administratieve Wet) tijdens een in maart te Brussel gehouden conferentie gebogen over de vraag of er wellicht algemene regels voor administratieve procedures kunnen worden vastgesteld voor de instellingen, organen en instanties van de EU. Om ons werk voor de burgers verder te verbeteren heeft de Ombudsman deelgenomen aan een project van de Europese Stichting voor kwaliteitsmanagement (EFQM). Zowel het proces zelf als het resultaat was uiterst bevredigend. Dankzij de geslaagde implementatie van de drie vastgestelde verbeterprioriteiten is de Ombudsman inmiddels door de EFQM erkend als „Committed to Excellence” (Toegewijd aan uitmuntendheid).

De verantwoordelijkheid van de Ombudsman voor de rechten van personen met een handicap is onderkend in het Besluit van de Raad betreffende de goedkeuring van het EU-kader onder het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Samen met vier andere organen, waaronder de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement, zal de Ombudsman werken aan de bescherming, bevordering en bewaking van de tenuitvoerlegging van dat Verdrag. Het is duidelijk dat we ambitieus en proactief moeten zijn bij onze niet-aflatende inspanningen om ervoor te zorgen dat de EU voorop loopt waar het gaat om de eerbiediging van de rechten van personen met een handicap, zoals neergelegd in het Verdrag en in het Handvest van de grondrechten.

Uit alle voornoemde activiteiten blijkt dat we eind 2012 goed op schema liggen voor wat betreft de beloften die we hebben gedaan in de strategie van de Ombudsman voor zijn mandaat voor 2009-2014. Aangezien een van de overkoepelende doelen van die strategie is te waarborgen dat Europese burgers ten volle gebruik kunnen maken van hun rechten, zien we ernaar uit om in 2013, het Europees Jaar van de burger, met hernieuwd elan en enthousiasme aan dit doel te werken.

Straatsburg, 31 januari 2013

P. Nikiforos Diamandouros

### Europese Ombudsman

1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13

F. + 33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

Dit *Overzicht* is gepubliceerd op het internet:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

## Voorbeeldzaken uit 2012

Tien zaken die in 2012 zijn afgesloten, illustreren optimale praktijken. Zes ervan hadden betrekking op transparantie, één op het Handvest van de grondrechten. Andere zaken betroffen aanwerving, respect voor de burger en compensatie.

### Transparantie

In zaak **2016/2011/AN** reageerde de **Europese Centrale Bank (ECB)** positief op het voorstel van de Ombudsman om klager de gewenste informatie te verstrekken over de inhoud van een brief van de ECB aan de Spaanse regering. Bij het sluiten van de zaak moedigde de Ombudsman de ECB aan om transparantie te blijven beschouwen als niet louter een wettelijke plicht, maar ook als een kans om zijn legitimiteit in de ogen van de burger te versterken.

De Ombudsman was verheugd over de combinatie van algemene en institutionele maatregelen die werden voorgesteld in het kader van het onderzoek op eigen initiatief **OI/3/2011/KM**. Dit betrof de capaciteit van de **Raad** om te reageren op confirmatieve verzoeken binnen de termijnen zoals vastgelegd in Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten.

Ook de **Commissie** noemde een aantal maatregelen voor een betere naleving van Verordening (EG) nr. 1049/2001, nadat de Ombudsman haar had verzocht toe te lichten welke stappen zij zou nemen in reactie op zijn onderzoek in zaak **849/2010/KM**. De Commissie verleende eveneens toegang tot de desbetreffende documenten en verontschuldigde zich voor de vertraging. In zaak **1161/2010/BEH** maakte de **Commissie** de door klager gevraagde documenten volledig openbaar en gaf zij toe dat de opgelopen vertraging niet te rechtvaardigen was.

Het **Europees Geneesmiddelenbureau (EMA)** stemde in zaak **2493/2008/FOR** ermee in rapporten over bijwerkingen van een geneesmiddel tegen acne openbaar toegankelijk te maken. In 2011 had EMA een soortgelijke voorbeeldzaak.

In zaak **808/2011/MHZ** prees de Ombudsman de **Europese Raad** voor diens verontschuldiging aan het adres van een burger die zijn bezorgdheid kenbaar had gemaakt over het gebruik van dienstauto's. Naar de mening van de Ombudsman is dit oprechte excuus het beste voorbeeld van de EU-administratie die respect toont voor de burger.

### Handvest van de grondrechten

In reactie op het onderzoek op eigen initiatief **OI/3/2008/FOR** zegde de **Commissie** toe over te gaan tot aanpassing van haar systeem voor vroegtijdige waarschuwing (*Early Warning System*, EWS), een geautomatiseerd informatiesysteem dat bedoeld is om „bedreigingen“ voor de financiële belangen en de reputatie van de EU te identificeren. De Ombudsman drong erop aan dat de rechten van personen waarvan gegevens zijn opgenomen in het EWS, met name de grondrechten van die personen zoals genoemd in het Handvest (bijvoorbeeld het recht om te worden gehoord en het recht op toegang tot het dossier) worden beschermd, ook in de periode vóór de aanpassing van het EWS.

### Subsidies

De **Commissie** stemde in met de terugbetaling van meer dan 100 000 EUR aan een ngo in zaak **53/2010/OV**, naar aanleiding van beweringen dat zij het beginsel van gerechtvaardigde verwachtingen zou hebben geschonden door zich niet te houden aan de kostenrapportagemethode die onderling was overeengekomen.

### Hoffelijkheid

In reactie op zaak **882/2009/VL**, die volgde op een beledigend bericht aan de echtgenoot van klaagster in het kader van een terugvorderingsprocedure betreffende beweerdelijk te veel betaalde gezinstoelagen, stuurde de **Commissie** (i) een excuusbrief en bood zij aan een bedrag van 500 EUR te betalen als compensatie voor de morele schade, en (ii) organiseerde zij een reeks interne opleidingssessies om de aandacht te vestigen op het belang van ethiek en een cultuur van dienstverlening.

### Aanwerving

Na tussenkomst van de Ombudsman in zaak **371/2010/(MF)AN** stelde de **Commissie** een nieuw beleid vast betreffende de erkenning van nationale diploma's om rekening te houden met de verschillende nationale praktijken. Zij verklaarde tevens dat klager in aanmerking kwam voor de betreffende functies.

## Hoeveel klachten en onderzoeken?

In 2012 registreerde de Ombudsman 2 442 klachten, waarvan er 740 binnen zijn mandaat vielen. Ter vergelijking: in 2011 ging het om 2 510 klachten, waarvan 698 binnen het mandaat. Hij opende 465 onderzoeken, tegen 396 in 2011, en rondde gedurende het jaar 390 onderzoeken af (318 in 2011). In totaal behandelde de Ombudsman 3 671 klachten en informatieverzoeken, tegen 3 828 in 2011.

### Welke acties ondernam de Ombudsman?

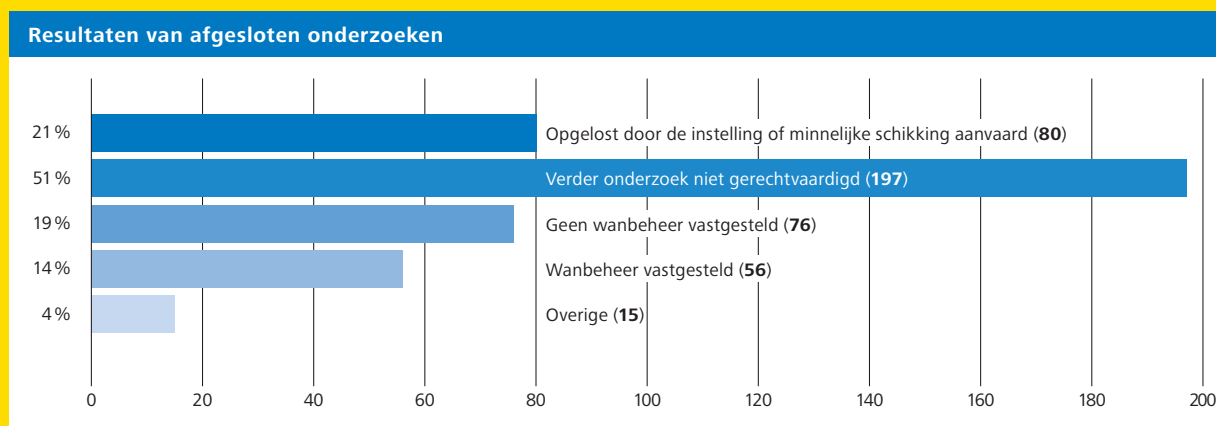
In meer dan 75 % van de zaken (1 854)<sup>1</sup> kon de Ombudsman de klager helpen door een onderzoek in te stellen, de zaak over te dragen aan een bevoegd orgaan of de klager door te verwijzen naar het juiste adres. Van de zaken die de Ombudsman overdroeg of waarin hij advies gaf, ging 52 %<sup>2</sup> naar een ander lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen, d.w.z. een nationale of regionale ombudsman, of de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement. De Ombudsman verwees in totaal 11 % van de zaken naar de Commissie. In 43 % van de zaken moedigde hij de klager aan in contact te treden met andere organen, zoals SOLVIT. Dit EU-brede netwerk behandelt problemen met een grensoverschrijdend aspect die voortkomen uit een verkeerde toepassing van EU-wetgeving door overheidsinstanties in de EU-lidstaten.

### Herkomst van de klachten in onderzoeken die in 2012 zijn afgesloten

Bedrijven, verenigingen en andere rechtspersonen	14,7 % (56)
Individuele burgers	85,3 % (324)

### Resultaat van onderzoeken

In 89 zaken die in 2012 zijn afgesloten, is een positief resultaat bereikt doordat de instelling de zaak naar tevredenheid oploste, instemde met een minnelijke schikking of een ontwerpaanbeveling aanvaardde. In 76 zaken werd geen wanbeheer vastgesteld, in 56 zaken wel. De instelling aanvaardde in negen van deze zaken een ontwerpaanbeveling gedeeltelijk of volledig (vergeleken met 13 in 2011), terwijl 47 zaken werden afgesloten met kritische opmerkingen. In 30 zaken maakte de Ombudsman verdere opmerkingen om de toekomstige prestaties te verbeteren. Hij diende in 2012 één speciaal verslag in bij het Europees Parlement.



Opmerking i: In sommige zaken sloot de Ombudsman onderzoeken op twee of meer gronden af. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.

Opmerking ii: In één zaak waarin de Ombudsman wanbeheer vaststelde, sloot hij het onderzoek af met zowel een kritische opmerking als een ontwerpaanbeveling, die de instelling volledig aanvaardde.

<sup>1</sup> In dit cijfer zijn 95 klachten begrepen die eind 2011 zijn geregistreerd en in 2012 zijn verwerkt. De 18 klachten die eind 2012 werden geregistreerd en waarvoor aan het eind van het jaar nog moest worden bepaald welke actie moest worden ondernomen, zijn hier echter niet bij inbegrepen.

<sup>2</sup> Deze percentages komen in totaal boven 100 % uit, omdat de Ombudsman de klager in sommige zaken meer dan één type advies gaf.

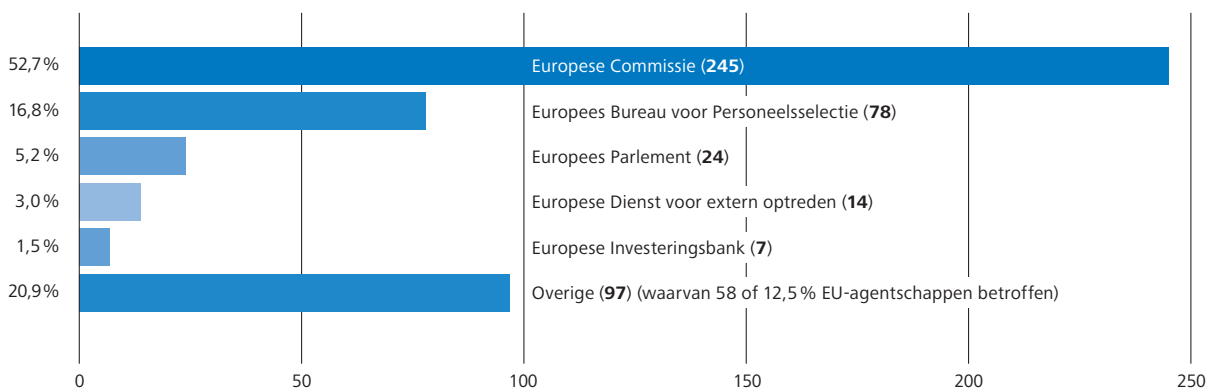
### Onderzoeken betreffende welke instellingen, organen en instanties?

De meeste onderzoeken die in 2012 zijn geopend hadden betrekking op de Commissie (245 zaken, 52,7%). In 2011 was dat aantal 231 (58%). Aangezien de Commissie de belangrijkste instelling van de Unie is waarvan de besluiten rechtstreekse gevolgen voor de burgers hebben, is het normaal dat zij het belangrijkste doelwit van klachten is. Daarna komt het Europees Bureau voor Personeelsselectie met 78 onderzoeken (42 in 2011), gevolgd door het Europees Parlement met 24 onderzoeken (16 in 2011).

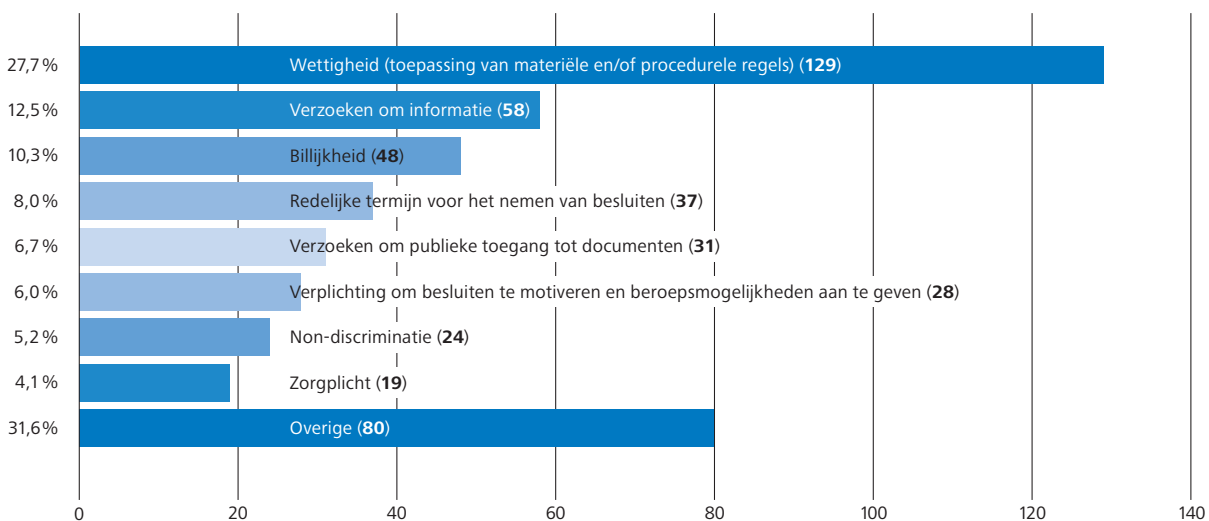
### Onderzoek betreffende welke vormen van wanbeheer?

Er is sprake van wanbeheer als een instelling niet handelt in overeenstemming met de wet, de beginselen van behoorlijk bestuur niet in acht neemt, of de grondrechten schendt. De belangrijkste vormen van vermeend wanbeheer die de Ombudsman in 2012 heeft onderzocht, hadden betrekking op wettigheid, gevolgd door verzoeken om informatie, billijkheid en redelijke termijn voor het nemen van besluiten.

#### Instellingen en organen waarnaar een onderzoek is ingesteld



#### Vermeend wanbeheer op het gebied van:



Opmerking: In sommige zaken werden in één onderzoek twee of meer vormen van vermeend wanbeheer onderzocht. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100% uit.

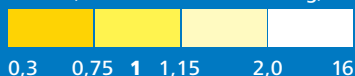
## Klachten van wie?

Op onderstaande kaart is aangegeven uit welk land de klachten kwamen die de Ombudsman in 2012 registreerde. Uit de klachtenratio blijkt dat het aantal klachten uit een lidstaat niet noodzakelijkerwijs evenredig is aan de omvang van de bevolking.

Land	Aantal klachten	Ratio
Luxemburg	39	16,0
Cyprus	30	6,1
Malta	14	5,7
België	182	3,5
Slovenië	31	3,2
Ierland	50	2,3
Bulgarije	66	1,7
Hongarije	76	1,6
Spanje	340	1,5
Portugal	77	1,5
Litouwen	23	1,3
Griekenland	74	1,3
Letland	16	1,3
Slowakije	34	1,3
Denemarken	34	1,3
Polen	235	1,2
Oostenrijk	45	1,1
Estland	7	1,0
Finland	25	0,9
Zweden	38	0,9
Tsjechië	42	0,8
Duitsland	273	0,7
Nederland	51	0,6
Roemenië	58	0,5
Verenigd Koninkrijk	162	0,5
Frankrijk	138	0,4
Italië	118	0,4
Andere landen	138	
Niet bekend	26	

Opmerking: De klachtenratio wordt berekend door het aandeel van elke lidstaat in het totale aantal klachten te delen door zijn aandeel in de totale EU-bevolking. De ratio is groter dan 1 als er meer klachten uit het land in kwestie afkomstig waren dan op grond van de omvang van zijn bevolking zou kunnen worden verwacht. Alle percentages in de tabel zijn op één cijfer na de komma afgerond.

Ratio (% klachten / % bevolking)



Neem contact op met het kantoor van de Europese Ombudsman als u een groteletterversie van deze publicatie wenst. Op verzoek proberen wij u ook een audioversie te bezorgen.

