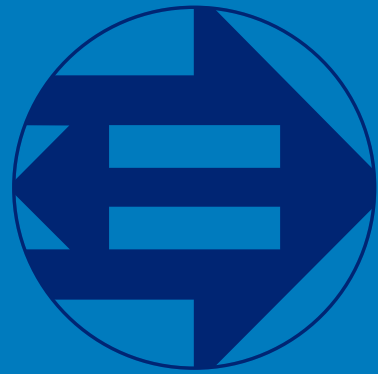
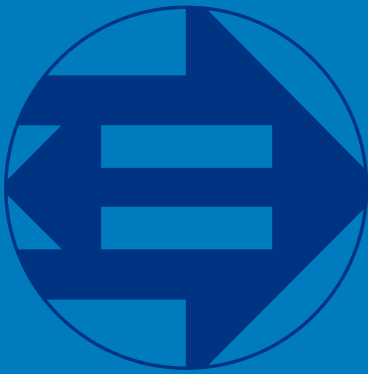




Europese
Ombudsman
Jaarverslag
2012

NL



Missieverklaring 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.



Europese
Ombudsman
Jaarverslag
2012





Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Inleiding van de Ombudsman | 4 |
| 1 Klachten en onderzoeken | 11 |
| 1.1 Het mandaat en de procedures van de Ombudsman | 12 |
| 1.2 Overzicht van de in 2012 onderzochte klachten | 18 |
| 1.3 Analyse van geopende onderzoeken | 24 |
| 1.4 Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman | 29 |
| 1.5 Voorbeeldzaken als model voor optimale praktijken | 36 |
| 1.6 Thematische analyse van afgesloten onderzoeken | 38 |
| 1.7 Doorverwijzing en advies | 58 |
| 2 Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden | 61 |
| 2.1 Betrekkingen met de instellingen, organen en instanties van de Europese Unie | 62 |
| 2.2 Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen | 64 |
| 2.3 Betrekkingen met andere belanghebbenden | 66 |
| 2.4 De rechten van personen met een handicap | 71 |
| 3 Middelen | 73 |
| 3.1 Personeel | 74 |
| 3.2 Begroting | 76 |
| 3.3 Gebruik van middelen | 77 |
| Hoe kan men zich tot de Europese Ombudsman wenden | 78 |

Inleiding van de Ombudsman



Met groot genoegen presenteer ik u hierbij het *Jaarverslag 2012* van de Europese Ombudsman. Dit document bevat een uitgebreide beschrijving van onze werkzaamheden op het gebied van klachtenafhandeling, een overzicht van onze inspanningen ter bevordering van behoorlijk bestuur bij de instellingen, organen en instanties van de Europese Unie, en een presentatie van onze netwerkactiviteiten, die erop gericht zijn te garanderen dat burgers hun rechten ten volle kunnen uitoefenen.



Het verslag begint met deze inleiding, waarin ik een overzicht geef van de hoogtepunten van de instelling in 2012. In hoofdstuk 1 wordt een uitgebreide beschrijving gegeven van de door de Ombudsman behandelde klachten en ingestelde onderzoeken. Tevens bevat dat hoofdstuk een uiteenzetting van het mandaat van de Ombudsman en de procedures die worden gevolgd. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de betrekkingen van de Ombudsman met de overige instellingen, organen en instanties van de EU,¹ met de nationale, regionale en lokale ombudsmannen in Europa en met andere belangrijke betrokkenen. Het bevat, voor de eerste keer, ook een sectie over de rechten van personen met een handicap. Tot slot worden in hoofdstuk 3 gedetailleerde gegevens over het personeel en de begroting van de Ombudsman gepresenteerd.

Een jaar met een recordaantal klachten en onderzoeken

Voor de Ombudsman en zijn medewerkers was 2012 een bijzonder druk jaar, met een recordaantal geopende en afgesloten onderzoeken. Er werden 465 onderzoeken geopend, 18 % meer dan in 2011². Het aantal afgesloten onderzoeken groeide met 23 % ten opzichte van het voorgaande jaar en bereikte met 390 een nieuwe piek. Meer in het algemeen stond de Ombudsman ruim 22 000 burgers bij door behandeling van hun klachten (2 442 zaken), beantwoording van hun verzoeken om informatie (1 211) of advisering via de interactieve gids op onze website (19 281).

Het totale aantal bij de Ombudsman ingediende klachten daalde voor het vierde achtereenvolgende jaar, waaruit opnieuw het succes van de interactieve gids blijkt. Van een piek van 3 406 klachten in 2008 is het aantal gedaald naar 2 442 in 2012, voornamelijk doordat minder mensen om de verkeerde reden een klacht indienen bij de Ombudsman. Wanneer burgers zich tot de Ombudsman wenden met een klacht die zij eigenlijk elders hadden moeten indienen, trachten wij hen door te verwijzen of de zaak over te dragen. In de meeste gevallen adviseert mijn bureau contact op te nemen met een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen³. Bijna 60 % van de in 2012 verwerkte klachten viel binnen het mandaat van een lid van dit netwerk. Iets meer dan de helft van deze zaken (30 % van het totaal) viel binnen het mandaat van de Europese Ombudsman. Het aantal klachten dat niet onder het mandaat viel, was met 1 720 het laagste in tien jaar.

Deze „buiten het mandaat“ vallende klachten konden in 2012 veel sneller worden behandeld doordat we de aanpak hebben gestroomlijnd. Vanwege het grotere aantal zaken duurde de afronding van onderzoeken daarentegen gemiddeld iets langer – elf maanden in 2012, tegen tien maanden in 2011. Niettemin hebben we de meeste onderzoeken (69 %) weer binnen één jaar kunnen afronden, wat een lichte verbetering is ten opzichte van het resultaat in 2010 (66 %). Dit alles werd bereikt met een personeelsformatie van 66 posten in 2012 en een begroting van 9 516 500 EUR.

1. Korthedshalve wordt in dit verslag de term „instelling“ gebruikt om te verwijzen naar alle instellingen, organen en instanties van de EU.

2. Zoals uiteengezet in het *Jaarverslag 2011*, zijn de procedures van de Ombudsman in 2011 gewijzigd, waardoor in dat jaar een recordaantal van 396 onderzoeken werd geopend. Met de verdere toename in 2012 is deze trend voortgezet.

3. Het Netwerk bestaat nu uit 99 bureaus in 35 Europese landen. Het omvat de nationale en regionale ombudsmannen en soortgelijke organen van de lidstaten van de Europese Unie, de kandidaat-lidstaten, andere landen in de Europese Economische Ruimte en/of het Schengengebied, alsook de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.

Inleiding van de Ombudsman

Een jaar van intensief toezicht op het EU-bestuur

Zoals elk jaar hadden de meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2012 opende, betrekking op de Europese Commissie (245 onderzoeken of 53 % van het totaal). Aangezien de Commissie de voornaamste EU-instelling is die besluiten neemt met rechtstreekse gevolgen voor de burgers, is het logisch dat zij het belangrijkste doelwit van klachten van burgers is. Van de onderzoeken hadden er 78 (17 %) betrekking op het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO), dat besluiten neemt die gevolgen hebben voor burgers die bij de EU-bestuursorganen willen werken. Niet alleen is dit een verdubbeling van het aantal onderzoeken ten opzichte van 2011 (42 onderzoeken), maar tot mijn spijt moet ik vaststellen dat de reactie van EPSO op een aantal punten die in 2012 aan de orde zijn gesteld, aanleiding geeft tot bezorgdheid.

Van de onderzoeken die in 2012 zijn geopend, hadden er in totaal 24 (5 %) betrekking op het Europees Parlement, 14 (3 %) op de Europese Dienst voor extern optreden en 7 (1,5 %) op de Europese Investeringsbank. Daarnaast waren er 97 onderzoeken (21 % van het totaal) die betrekking hadden op andere EU-instellingen, organen en instanties. Van deze onderzoeken hadden er 58 betrekking op de EU-agentschappen. Ik heb mijn programma van bezoeken aan de agentschappen voortgezet; in 2012 heb ik in totaal acht bezoeken afgelegd.

Zoals elk jaar presenteer ik in dit verslag ook zaken die als voorbeeld kunnen dienen waar het gaat om de manier van reageren op kwesties die de Ombudsman aan de orde stelt. Zes van de tien voorbeeldzaken hebben dit jaar betrekking op de Commissie, terwijl voor de Europese Raad, de Raad van de Europese Unie, de Europese Centrale Bank

en het Europees Geneesmiddelenbureau elk één voorbeeldzaak wordt genoemd. Zes zaken hebben betrekking op transparantie en één andere zaak betreft het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie. Ook kwesties in verband met werving, eerbied voor de burger en schadeloosstelling komen aan de orde.

U vindt deze voorbeeldzaken in sectie 1.5 van dit verslag. In een daaropvolgende thematische analyse wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen van de in 2012 door de Ombudsman genomen besluiten tot afsluiting van onderzoeken. De belangrijkste onderwerpen die in deze thematische analyse aan de orde komen, zijn (i) openheid, toegang tot documenten en persoonsgegevens (22 % van het totale aantal afgesloten onderzoeken), (ii) de Commissie als hoedster van de Verdragen (22 %), (iii) toekenning van overheidsopdrachten en subsidies (7 %), (iv) uitvoering van contracten (4 %), (v) administratie en ambtenarenstatuut (17 %), (vi) vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures (21 %) en (vii) institutionele zaken, beleidskwesties en overige activiteiten (12 %). Het is opmerkelijk dat het aantal onderzoeken dat betrekking heeft op de Commissie als hoedster van de Verdragen gelijk is aan het aantal onderzoeken dat betrekking heeft op transparantie. Dit is nog niet eerder voorgekomen. Gelet op de belangrijke rol die de Ombudsman op dit gebied vervult, is het betreuwenswaardig dat de nieuwe mededeling van de Commissie betreffende betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het EU-recht, in tegenstelling tot de voorgaande mededeling, niet is gericht tot de Ombudsman. In juni 2012 heb ik de secretaris-generaal van de Commissie aangeschreven over deze kwestie.

Tien van de 390 onderzoeken die in 2012 zijn afgerond, waren onderzoeken die de Ombudsman op eigen initiatief



had ingesteld. Ik stelde in 56 zaken (47 in 2011) wanbeheer vast en bereikte in negen van deze zaken (13 in 2011) een positief resultaat voor de klager door ontwerpaanbevelingen te doen die werden aanvaard. De Ombudsman maakte in 2012 in 47 zaken (twaalf meer dan in 2011) kritische opmerkingen. Ook dit geeft aanleiding tot bezorgdheid, en ik zal nauwgezet toezicht blijven houden op het gevolg dat de instellingen aan deze opmerkingen geven, in het kader van mijn jaarlijkse studie naar het gevolg dat aan kritische en verdere opmerkingen wordt gegeven. Wat dit laatstgenoemde punt betreft, heb ik in 2012 bij 30 zaken verdere opmerkingen gemaakt met het oog op kwaliteitsverbetering van de administratie.

Het aantal zaken waarin de instellingen zelf een oplossing bereikten of waarin zij een minnelijke schikking troffen, is licht gedaald naar 80 (84 in 2011). In 197 zaken (128 in 2011) oordeelde de Ombudsman dat er geen verder onderzoek nodig was. In veel gevallen was dit het gevolg van wijzigingen in de vereenvoudigde procedure die de Ombudsman in 2011 heeft ingevoerd. In 76 zaken (64 in 2011) stelde ik geen wanbeheer vast.

Een positief jaar voor de impact van de Ombudsman

In 2012 hebben we voor het eerst concreet antwoord gekregen op de vraag „Hoe succesvol is de Europese Ombudsman?“ In twee publicaties die het afgelopen jaar zijn verschenen – de vervolgstudie met betrekking tot kritische en verdere opmerkingen en een nieuw nalevingsverslag – werd geconcludeerd dat de instellingen van de EU in vier op de vijf zaken (82 %) de suggesties van de Ombudsman overnemen. Met andere woorden, van de 120 gevallen waarin de Ombudsman opmerkingen maakte en aanbevelingen deed in het kader van de in

2011 afgesloten zaken, waren er 98 waarin de instellingen positief reageerden, hetzij in 2011, hetzij in de loop van 2012. De vervolgstudie en het nalevingsverslag met betrekking tot zaken die in 2012 zijn afgesloten, zullen voortaan worden gecombineerd om een totaaloverzicht te geven van de mate waarin de instellingen van de EU de suggesties van de Ombudsman overnemen. We streven ernaar dit nieuwe, gecombineerde verslag jaarlijks in november te publiceren.

De feedback die we in de loop van het jaar op de vervolgstudie hebben ontvangen van de voorzitter van de Europese Raad, de heer Herman Van Rompuy, heeft mij verder overtuigd van de waarde van deze inspanningen, en bovenal van het feit dat het noodzakelijk is dat wij ons vol overgave blijven inzetten voor de burger. Voorzitter Van Rompuy schreef:

„Dit werk draagt er in aanzienlijke mate toe bij dat het publiek erop kan vertrouwen dat onze Unie beschikt over een ingebouwd systeem van *checks-and-balances*. Zelfs voor het gros van de burgers die geen beroep hoeven te doen op de Ombudsman, is het belangrijk te weten dat dergelijke waarborgen bestaan en actief worden toegepast.“

Het spreekt voor zich dat we ons zullen blijven inspannen voor het bevorderen van de hoogste gedragsnormen in de instellingen, zoals uiteengezet in de missieverklaring van de Ombudsman. Tegen de achtergrond van deze doelstelling heeft de Ombudsman in 2012 in alle officiële talen van de EU een reeks beginselen voor de openbare dienst gepubliceerd die EU-ambtenaren in acht moeten nemen. De vijf beginselen voor de openbare dienst zijn: toewijding aan de Europese Unie en haar burgers, integriteit, objectiviteit, respect voor anderen en transparantie. De beginselen nemen de beste praktijken in de lidstaten

Inleiding van de Ombudsman

in aanmerking en zijn geformuleerd na overleg met het Europees Netwerk van ombudsmannen. Er heeft ook een openbare raadpleging plaatsgevonden over een eerste ontwerp van de beginselen. In vervolg op de publicatie van deze beginselen heeft de Ombudsman voor zijn eigen bureau richtsnoeren inzake ethiek en deontologie opgesteld.

Een jaar van succesvol contact met de burger

In maart 2012 heb ik tijdens een ontmoeting met de directeurs-generaal van de Commissie de aandacht gevestigd op deze beginselen. Daarbij heb ik er met nadruk op gewezen dat de beginselen kunnen bijdragen aan meer vertrouwen tussen burgers en de instellingen, juist nu de EU in een ernstige crisis verkeert. Tijdens onze tot dusver grootste bijeenkomst met belanghebbenden hadden burgers de kans om in het kader van het thema „Europa in crisis: de uitdaging om het vertrouwen van burgers te winnen” met de voorzitters van het Europees Parlement, de Commissie en de Raad van de Europese Unie van gedachten te wisselen over de vraag hoe we het vertrouwen van de burger kunnen herwinnen nu er sprake is van een Europese crisis. Het evenement

was bedoeld om concrete maatregelen te onderzoeken die Europese en nationale instellingen kunnen nemen om het vertrouwen van de burger te herwinnen – maatregelen waarin een leidend beginsel uit de missieverklaring van de Ombudsman wordt weerspiegeld, namelijk bijdragen aan vertrouwen door middel van dialoog tussen burgers en de Unie. Het evenement had een interactief karakter: mensen die niet in de zaal aanwezig waren, konden het debat volgen via webstream en vragen stellen en opmerkingen maken via Twitter. Op een „tweet wall” in de seminarruimte waren de bijdragen van burgers te lezen, zodat de sprekers erop konden reageren. Met de videoclip die we dit jaar op onze website en op YouTube hebben gezet, laten we opnieuw zien dat we graag aantrekkelijke en innovatieve methoden gebruiken om met de burger in contact te treden.

Een ander hoogtepunt op de jaarkalender met thematische bijeenkomsten van de Ombudsman is de Internationale Recht te Weten Dag (*International Right to Know Day*), die elk jaar op 28 september plaatsvindt. In 2012 heeft de Ombudsman, in samenwerking met de afdeling Klachtenregeling van de Europese Investeringsbank (EIB), het seminar „*Transparency and accountability in international development banks*”

Het seminar „Europa in crisis: de uitdaging om het vertrouwen van burgers te winnen” was voor de Europese Ombudsman in 2012 het hoogtepunt van het jaar op communicatiegebied. De voorzitter van de Europese Commissie, José Manuel Barroso, was één van de belangrijkste sprekers tijdens het evenement.





Op 28 september organiseerde de Ombudsman, in samenwerking met de afdeling Klachtenregeling van de EIB, in Brussel een seminar getiteld „*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*”.



(Transparantie en verantwoordingsplicht bij internationale ontwikkelingsbanken) georganiseerd. Dit evenement volgde op de negende jaarlijkse bijeenkomst van de *Independent Accountability Mechanisms* (IAM's), die werd gehouden van 25 tot en met 27 september 2012 en was georganiseerd door de Ombudsman, de Europese Investeringsbank en de Universiteit van Luxemburg.

De Ombudsman was ook betrokken bij de organisatie van drie andere evenementen die van cruciaal belang waren voor de instelling. Allereerst organiseerde de Ombudsman, in samenwerking met het Research Network on EU Administrative

Law (ReNEUAL), in maart in Brussel een conferentie waar werd besproken of het mogelijk was te komen tot een EU administratieve procedurewet, dat wil zeggen algemene regels inzake de administratieve procedure bij instellingen, organen en instanties van de EU. Ook werd er besproken hoe deze wet eruit zou kunnen zien met betrekking tot regelgeving, besluitvorming in individuele zaken, overheidsopdrachten en informatienetwerken.

In de tweede plaats was de Ombudsman medeorganisator van het achtste regionale seminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen, dat in oktober 2012 in

Het achtste regionale seminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen werd van 14 tot en met 16 oktober gehouden in Brussel.



Inleiding van de Ombudsman

Brussel werd gehouden. Dit seminar vond plaats in het Vlaams Parlement en het Parlement van de Federatie Wallonië-Brussel. Tot slot vond in juni het achtste liaisonseminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen plaats in Straatsburg. De afsluitende sessies van dit seminar gingen over de rol van ombudsmannen bij de bescherming en bevordering van de grondrechten.

Een vruchtbaar jaar voor de instelling

Een grondrechtenkwesie waaraan de Ombudsman in 2012 bijzondere aandacht heeft besteed, betrof de integratie van personen met een handicap. In oktober gaf de Raad zijn goedkeuring aan het EU-kader voor de tenuitvoerlegging van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Hiermee werd erkend dat de Ombudsman een centrale rol speelt bij dit onderwerp. De Ombudsman zal zich, samen met de Commissie verzoekschriften van het Parlement, de Europese Commissie, het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten en het Europees Gehandicaptenforum, inzetten voor de bescherming, bevordering en bewaking van de tenuitvoerlegging van het verdrag. Dit verdrag is het eerste mensenrechtenverdrag in de geschiedenis dat de EU heeft geratificeerd. De Ombudsman vindt het uitermate belangrijk dat de Unie de beloften nakomt die zij haar burgers heeft gedaan door dit verdrag te ondertekenen en te ratificeren.

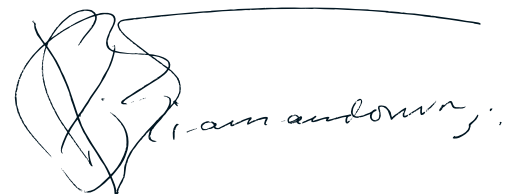
Om te zorgen dat we optimaal van de bestaande middelen gebruikmaken, heeft de Ombudsman in 2012 deelgenomen aan een project van de Europese Stichting voor kwaliteitsbeheer (EFQM). De resultaten waren, evenals het proces zelf, bijzonder bevredigend. Omdat op de drie

geïdentificeerde prioriteitsgebieden met succes verbeteringen zijn doorgevoerd, heeft de Ombudsman nu officieel de erkenning „*Committed to Excellence*”. De drie projecten richtten zich op (i) het stroomlijnen van de aanpak van klachten die buiten het mandaat vallen, (ii) het definiëren en verduidelijken van de verantwoordelijkheden van de eenheidshoofden, de directeuren en de secretaris-generaal, en (iii) het ontwikkelen van een eenvoudig mechanisme waarmee klagers door middel van een tevredenheidsonderzoek via internet feedback kunnen geven. In de loop van het jaar heeft de Ombudsman ook een enquête gehouden over strategie en bestuur, waarbij interne en externe belanghebbenden werd gevraagd onze prestaties te beoordelen.

Vooruitblik naar het komende jaar

De conclusie is dat we door alle bovengenoemde activiteiten eind 2012 goed op schema liggen ten aanzien van de beloften die we in de strategie voor het mandaat 2009-2014 van de Ombudsman hebben gedaan⁴. Een van de algemene doelstellingen binnen de strategie is ervoor te zorgen dat de EU-burgers ten volle kunnen gebruikmaken van hun rechten. We verheugen ons erop om in 2013, het Europees Jaar van de burger, met hernieuwde energie en hernieuwd enthousiasme naar dit doel toe te werken.

Straatsburg, 11 februari 2013

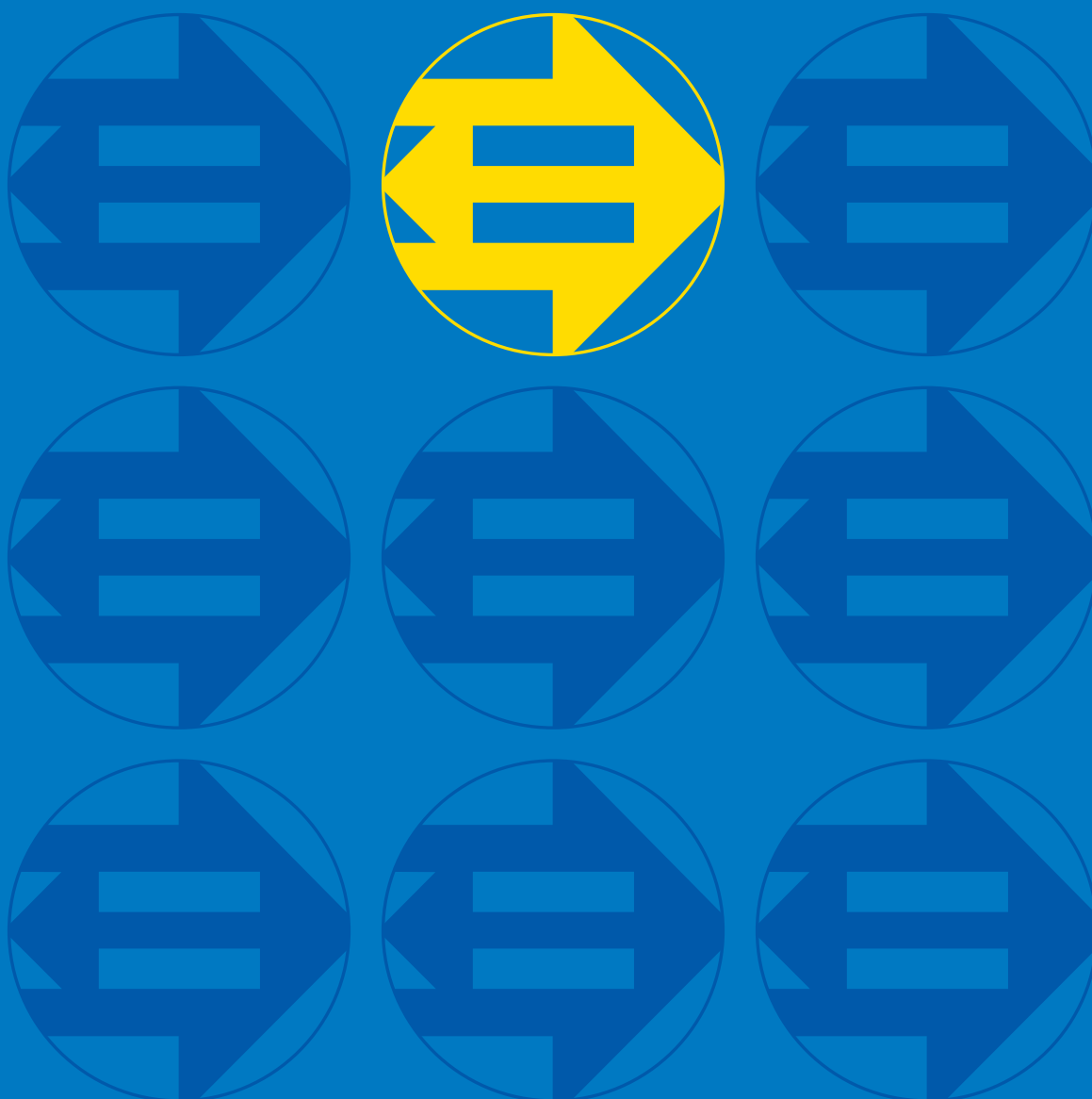


P. Nikiforos Diamandouros

4. Het strategiedocument is in 23 talen beschikbaar op de website van de Ombudsman: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

1 Klachten en onderzoeken

Hoofdstuk 1 licht het mandaat en de procedures van de Ombudsman toe en geeft een overzicht van de klachten die in 2012 zijn behandeld, evenals een grondige analyse van de afgeronde onderzoeken. Het bevat ook een sectie met voorbeeldzaken, evenals een thematische presentatie. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een blik op zaken die zijn doorverwezen naar andere organen voor het afhandelen van klachten.



Klachten en onderzoeken

1.1 Het mandaat en de procedures van de Ombudsman

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. Artikel 24 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) voorziet in het recht een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman 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 Europese Unie (artikel 43). Mogelijke gevallen van wanbeheer worden voornamelijk via klachten onder de aandacht van de Ombudsman gebracht, hoewel hij ook op eigen initiatief onderzoeken instelt.

De Ombudsman oefent zijn ambt uit overeenkomstig artikel 228 VWEU, het Statuut van de Ombudsman¹ en de uitvoeringsbepalingen die de Ombudsman overeenkomstig artikel 14 van het Statuut heeft vastgesteld². Het Statuut en de uitvoeringsbepalingen zijn te vinden op de website van de Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>) en zijn in gedrukte vorm verkrijgbaar bij het bureau 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 de EU-wetgeving vallen.

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.

Instellingen, organen en instanties van de Unie

De instellingen van de EU worden opgesomd in artikel 13 van het Verdrag betreffende de Europese Unie (VEU). Er is geen definitie of officiële lijst van organen en instanties van de Unie. Het begrip omvat organen die bij de Verdragen zijn ingesteld, zoals het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC), alsmede organen die bij wetgeving zijn ingesteld, zoals de Europese Bankautoriteit (EBA). Het Verdrag van Lissabon heeft de bevoegdheid van de Ombudsman uitgebreid tot mogelijk wanbeheer in het kader van het gemeenschappelijk buitenlands en veiligheidsbeleid, waaronder het gemeenschappelijk veiligheids- en defensiebeleid.

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

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

1. In juni 2008 nam het Europees Parlement een besluit aan tot wijziging van het Statuut van de Ombudsman met ingang van 31 juli 2008 (Besluit 2008/587/EG, Euratom van het Europees Parlement van 18 juni 2008 tot wijziging van Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom inzake het statuut van de Europese Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt; PB 2008 L 189, blz. 25).

2. Op 3 december 2008 heeft de Ombudsman zijn uitvoeringsbepalingen herzien en de wijzigingen van juni 2008 in het Statuut hierin verwerkt, rekening houdend met de opgedane ervaring sinds 2004, toen de bepalingen voor het laatst werden gewijzigd. De nieuwe uitvoeringsbepalingen zijn op 1 januari 2009 van kracht geworden.



van de 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 1.7 hieronder).

Wanbeheer

In antwoord op een oproep van het Europees Parlement tot een duidelijke omschrijving van het begrip wanbeheer heeft de Ombudsman de volgende definitie gegeven, waarmee het Parlement in een resolutie instemde en waarin ook de Commissie zich kon vinden:

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

De Ombudsman heeft een definitie van „wanbeheer” gegeven waarin respect voor de rechtsstaat, de beginselen van behoorlijk bestuur en de grondrechten als vereisten zijn opgenomen.

De Ombudsman heeft een definitie van „wanbeheer” gegeven waarin respect voor de rechtsstaat, de beginselen van behoorlijk bestuur en de grondrechten als vereisten zijn opgenomen. Het Handvest van de grondrechten omvat het recht op behoorlijk bestuur als een van de grondrechten van het burgerschap van de Unie (artikel 41).

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 hoven vervatte Europees administratief recht en is op de nationale wetgevingen geïnspireerd. De Ombudsman zal in het voorjaar van 2013 een nieuwe editie van de Code publiceren.

Hier moet worden vermeld dat de voornoemde definitie wanbeheer niet beperkt tot gevallen waarin de regel die of het beginsel dat wordt geschonden juridisch bindend is. De beginselen van behoorlijk 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 ten volle hun rechten kunnen uitoefenen. Elk onwettig handelen in zaken binnen het mandaat van de Ombudsman is dus per definitie wanbeheer, maar

wanbeheer is niet automatisch onwettig handelen. Wanneer de Ombudsman wanbeheer vaststelt, betekent dit dus niet automatisch dat er sprake is van onwettig gedrag dat door een rechtbank³ kan worden bestraft.

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 dan ook buiten het mandaat van de Ombudsman.

3. 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* (JurAmbt. 2004, blz. I-A-319 en II-1407, punt 101), en van 4 oktober 2006 in zaak T-193/04, *Hans-Martin Tillack / Commissie* (Jurispr. 2006, blz. II-3995, punt 128).

Klachten en onderzoeken

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 de relevante artikelen 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 EU instellingen of organen enerzijds en hun ambtenaren of andere personeelsleden anderzijds slechts

Op grond van artikel 228 VWEU verricht de Ombudsman „het door hem gerechtvaardigd geachte onderzoek”. In de loop van 2011 besloot de Ombudsman dat zaken waarbij hij de klager in de gelegenheid stelt aanvullende informatie, verduidelijkingen, ondersteunende documenten of nadere argumenten ter onderbouwing van zijn/haar zaak onder zijn aandacht te brengen, als onderzoeken moeten worden aangemerkt (verhelderende onderzoeken). Indien de Ombudsman de door de klager verstrekte informatie ontoereikend of niet overtuigend acht, kan hij het onderzoek afsluiten met de conclusie dat er geen sprake was van wanbeheer of dat verder onderzoek niet nodig is, al naargelang het geval. Indien daarentegen de door de klager verstrekte informatie of verduidelijkingen het nuttig maken om een verzoek te richten aan de betrokken instelling om een standpunt in te nemen, zal de Ombudsman dit doen.

Het percentage ontvankelijke zaken waarin de Ombudsman concludeerde dat er geen gronden waren om een onderzoek in te stellen, daalde door deze wijziging van 40 % in 2010 en 24 % in 2011 naar slechts 12 % in 2012. De overige zaken bleven grotendeels beperkt tot klachten die al door een ander orgaan in behandeling waren genomen, of waarin de klager er niet in geslaagd was de

Op grond van artikel 228 VWEU verricht de Ombudsman „het door hem gerechtvaardigd geachte onderzoek”.

klachten kunnen worden ingediend indien de betrokkene de interne administratieve mogelijkheden tot het indienen van een verzoek of een klacht heeft uitgeput (artikel 2, lid 8).

nodige bewijsstukken over te leggen ter onderbouwing van zijn/haar klacht. Het logische gevolg was dat het aantal door de Ombudsman geopende onderzoeken steeg van 396 in 2011 naar 465 in 2012.



Klachten en onderzoeken op eigen initiatief

Artikel 228 VWEU geeft de Ombudsman de bevoegdheid kennis te nemen van klachten van burgers van de Unie of van natuurlijke of rechtspersonen met verblijfplaats of statutaire zetel in een lidstaat van de Unie. De Ombudsman is ook bevoegd om op eigen initiatief onderzoeken te openen. Door van zijn initiatiefbevoegdheid gebruik te maken, kan de Ombudsman onderzoek doen naar een mogelijk geval van wanbeheer dat onder zijn aandacht wordt gebracht door een persoon die niet bevoegd is om een klacht in te dienen. Het is de gewoonte van de Ombudsman om in dit soort situaties de betrokken persoon tijdens het onderzoek dezelfde procedurele mogelijkheden te bieden als die welke beschikbaar zouden zijn geweest wanneer hij de zaak als een klacht had behandeld. In 2012 werden twee dergelijke initiatiefonderzoeken geopend.

De Ombudsman kan zijn initiatiefbevoegdheid ook gebruiken om kennelijk stelselmatig optredende problemen binnen de instellingen aan te pakken. In 2012 heeft hij dit vijf keer gedaan. De zaken **OI/1/2012/MHZ** en **OI/6/2012/MHZ** hadden betrekking op het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO). De eerste

de aan kandidaten verstrekte informatie over de uitkomst van selectieprocedures die werden georganiseerd door het Europees Agentschap voor netwerken en informatiebeveiliging (ENISA). Zaak **OI/2/2012/VL** had betrekking op het feit dat de mededeling van de Commissie betreffende betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het Gemeenschapsrecht (2002) niet in alle officiële talen van de EU was gepubliceerd. Zaak **OI/5/2012/BEH-MHZ** ten slotte had betrekking op de tenuitvoerlegging door het Europees Agentschap voor het beheer van de operationele samenwerking aan de buitengrenzen van de lidstaten van de Europese Unie (Frontex) van zijn verplichtingen ten aanzien van de grondrechten. Bij dit laatste onderzoek vond ook een openbare raadpleging plaats.

In het kader van zijn programma van bezoeken aan EU-agentschappen heeft de Ombudsman in 2012 nog acht andere onderzoeken op eigen initiatief geopend.⁴ Deze hadden betrekking op het Europees Centrum voor de ontwikkeling van de beroepsopleiding (Cedefop), de Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden (Eurofound), de Europese Eenheid voor justitiële samenwerking (Eurojust), de Europese

De Ombudsman kan zijn initiatiefbevoegdheid ook gebruiken om kennelijk stelselmatig optredende problemen binnen de instellingen aan te pakken. In 2012 heeft hij dit vijf keer gedaan.

zaak betrof het stadium waarin jury's in het kader van algemene vergelijkende onderzoeken de bewijsstukken van kandidaten beoordelen, de tweede zaak betrof de informatie die bij oproepen tot het indienen van blijken van belangstelling wordt verstrekt over de rechtsmiddelen die kandidaten ter beschikking staan. Zaak **OI/3/2012/CK** was vergelijkbaar en had betrekking op

Politiedienst (Europol), het Europees Comité voor systeemrisico's (ESRB), ENISA, het Europees Agentschap voor chemische stoffen (ECHA) en Frontex. De bezoeken hebben tot doel een behoorlijk bestuur en het delen van optimale praktijken te bevorderen. Uitgebreide informatie over deze onderzoeken kunt u vinden op: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

4. Een gedetailleerde uitleg over de procedure die ten grondslag ligt aan deze bezoeken, is opgenomen in het *Jaarverslag 2011*.

Klachten en onderzoeken

De procedures van de Ombudsman

Schriftelijke en vereenvoudigde onderzoeksprocedures

Alle klachten die bij de Ombudsman binnenkomen, worden geregistreerd en krijgen een ontvangstbevestiging, doorgaans binnen een week na ontvangst. In de ontvangstbevestiging wordt de klager op de hoogte gebracht van de procedure. Verder bevat de ontvangstbevestiging een referentienummer en de naam en het telefoonnummer van degene die de klacht in behandeling heeft. Het document bevat tevens informatie over de bescherming van de persoonsgegevens van de klager.

Vervolgens wordt elke klacht onderzocht om te bepalen of deze binnen het mandaat van de Ombudsman valt. Om klagers zo spoedig mogelijk te laten weten dat hij hun klacht niet in behandeling kan nemen, besloot de Ombudsman in 2011 de aanpak van klachten die buiten zijn mandaat vallen, te stroomlijnen. Tegenwoordig worden deze klachten behandeld door het Register van het bureau, dat de klagers uitlegt waarom een bepaalde klacht buiten het mandaat valt. Zo mogelijk draagt het Register de klacht aan een bevoegde instantie over of geeft het advies over de instantie waartoe de klager zich het best kan wenden. Klagers kunnen bij de Ombudsman een met redenen omkleed verzoek indienen tot herziening van het besluit dat een klacht buiten het mandaat valt.

Deze nieuwe procedure voor de behandeling van dergelijke klachten heeft ertoe geleid dat aanzienlijk minder tijd nodig is om te reageren op klachten in zaken die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen.

Deze nieuwe procedure voor de behandeling van dergelijke klachten heeft ertoe geleid dat aanzienlijk minder tijd nodig is om te reageren op klachten in zaken die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen.

Als de klacht binnen het mandaat valt, zal de Ombudsman onderzoeken of deze voldoet aan de toepasselijke voorwaarden voor ontvankelijkheid. Daarna zal hij, doorgaans binnen één maand, beslissen of hij al dan niet een onderzoek opent. Als er geen onderzoek wordt geopend, wordt de reden hiervoor aan de klager meegedeeld.

Als de Ombudsman van mening is dat een onderzoek moet worden geopend, heeft hij een aantal mogelijkheden:

- Als de Ombudsman meer informatie nodig heeft van de klager, kan hij hem/haar om nadere uitleg vragen. Op grond van de uitleg kan de Ombudsman besluiten de zaak af te sluiten, of hij kan, wanneer hij dat nodig acht, de instelling in kwestie vragen hem haar standpunt mee te delen.
- De Ombudsman kan besluiten tot een inspectie van de documenten in het dossier van de instelling (zie hierna) om te bepalen of het nodig is de instelling om haar standpunt te vragen.
- Als alternatief voor het openen van een schriftelijk onderzoek naar mogelijk wanbeheer, en om het desbetreffende probleem snel op te lossen, kan de Ombudsman op informele wijze met de instelling contact opnemen om een oplossing te bewerkstelligen. Dit gebeurt vaak bij zaken waarin de klacht betrekking heeft op het feit dat een instelling heeft verzuimd te reageren of niet adequaat heeft gereageerd. In 2012 werden 53 zaken geschikt nadat de tussenkomst van de Ombudsman had geresulteerd in een snelle reactie op onbeantwoorde of niet adequaat beantwoorde correspondentie.⁵

5. Zoals uiteengezet in het *Jaarverslag 2011*, is de procedure van de Ombudsman op dit punt in 2011 gewijzigd om klagers in de gelegenheid te stellen opmerkingen te maken over de reactie van de instelling. De belangrijkste statistische gevolgen van de nieuwe aanpak zijn dat de Ombudsman nu minder zaken afsluit die door de instelling zelf zijn opgelost, en meer zaken met de conclusie dat er geen sprake was van wanbeheer of dat er geen verder onderzoek nodig is.



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.

waarbij zij wel gebonden blijven door de toepasselijke bepalingen van het Statuut van de ambtenaren, met name door hun verplichting inzake beroepsgeheim. De bevoegdheid tot het horen van getuigen werd in 2012 door de Ombudsman niet ingeroepen.

De bepalingen over de plicht van de Ombudsman om de geheimhouding of vertrouwelijkheid van documenten en

In de loop van een onderzoek wordt de klager van iedere stap in de procedure op de hoogte gehouden.

Inspectie 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. De bevoegdheid van de Ombudsman tot inspectie van dossiers stelt hem in staat de volledigheid en juistheid te controleren van de informatie die door de betrokken EU-instelling wordt verstrekt. Dat de Ombudsman een grondig en volledig onderzoek kan uitvoeren is een belangrijke garantie jegens zowel de klager als het publiek. In 2012 werd in 36 zaken (38 zaken in 2011) gebruikgemaakt van de bevoegdheid van de Ombudsman tot inspectie van de dossiers van de instelling.

Verder verplicht artikel 3, lid 2, van het Statuut ambtenaren en andere personeelsleden van de EU-instellingen op verzoek van de Ombudsman te getuigen,

informatie die tijdens een onderzoek worden verkregen, te respecteren, zijn bij de herziening van het Statuut in 2008 duidelijker gemaakt en versterkt. Het gewijzigde Statuut bepaalt dat de toegang van de Ombudsman tot gerubriceerde gegevens en documenten, met name gevoelige documenten in de zin van artikel 9 van Verordening (EG) nr. 1049/2001⁶, onderworpen is aan naleving van de veiligheidsregels van de desbetreffende EU-instelling. De instellingen die dergelijke gerubriceerde gegevens of documenten verstrekken, stellen de Ombudsman van de rubricering op de hoogte. Bovendien dient de Ombudsman met de desbetreffende instelling overeenstemming te bereiken over de voorwaarden voor de behandeling van gerubriceerde gegevens of documenten en van andere informatie die onder de verplichting inzake beroepsgeheim valt.

⁶ Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie; PB 2001 L 145, blz. 43.

Klachten en onderzoeken

1.2 Overzicht van de in 2012 onderzochte klachten

In 2012 registreerde⁷ de Ombudsman 2 442 klachten, tegenover 2 510 in 2011. Van de 2 460 verwerkte klachten⁸ viel 30 % (740 klachten) binnen het mandaat van de Europese Ombudsman.

Van de in 2012 ontvangen klachten werd in totaal 67 % ingediend via internet.

Van de in 2012 ontvangen klachten werd in totaal 67 % ingediend via internet. Bij een groot deel daarvan (56 %) was gebruikgemaakt van het elektronische klachtenformulier, dat op de website van de Ombudsman in de 23 officiële talen van de EU beschikbaar is. De

Ombudsman heeft in 2012 meer dan 1 200 informatieverzoeken ontvangen en beantwoord. Hoewel de meeste correspondentie geschiedt via het e-mailadres van de Ombudsman, zijn 128 verzoeken per gewone post en fax ontvangen en beantwoord. De aanzienlijke daling in het aantal informatieverzoeken in de afgelopen jaren (1 200 in 2011, 1 000 in 2010, 1 850 in 2009, 4 300 in 2008 en 4 100 in 2007) geeft het succes aan van de interactieve gids van de Ombudsman die sinds begin januari 2009 beschikbaar is op zijn website. Hiermee kunnen geïnteresseerden informatie krijgen zonder een verzoek in te dienen. In totaal behandelde de Ombudsman in 2012 meer dan 3 600 klachten en informatieverzoeken.

De aanzienlijke daling in het aantal informatieverzoeken in de afgelopen jaren geeft het succes aan van de interactieve gids van de Ombudsman die sinds begin januari 2009 beschikbaar is op zijn website.

Tabel 1.1: In 2012 behandelde zaken

| | |
|--|--|
| In 2012 geregistreerde klachten | 2 442 |
| In 2012 verwerkte klachten | 2 460 |
| Klachten die binnen het mandaat van een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen vallen | 1 467 |
| Klachten die binnen het mandaat van de Europese Ombudsman vallen | 740 |
| waarvan: | 228 niet-ontvankelijk 62 ontvankelijk, maar zonder gronden om een onderzoek in te stellen 450 onderzoeken die zijn geopend op basis van klachten |
| Op eigen initiatief geopende onderzoeken | 15 |
| Afgesloten onderzoeken | 390 (waaronder 10 onderzoeken op eigen initiatief) |
| waarvan: | 206 uit 2012 113 uit 2011 71 uit voorgaande jaren |

7. Deze categorie heeft betrekking op klachten die in een bepaald jaar zijn „geregistreerd”, tegenover klachten die in dezelfde periode zijn „ontvangen” maar in het daaropvolgende jaar zijn geregistreerd.

8. De statistische categorie „verwerkt” betekent dat de Ombudsman de analyse om te bepalen of de klacht (i) binnen zijn mandaat valt, (ii) aan de criteria voor ontvankelijkheid voldoet en (iii) gronden biedt om een onderzoek te openen, heeft afgerond. Vanwege de tijd die voor de analyse nodig is, verschilt het aantal „verwerkte” klachten in een gegeven jaar van het aantal „geregistreerde” klachten in datzelfde jaar. In het aantal verwerkte klachten in een gegeven jaar zijn klachten opgenomen die aan het einde van het voorgaande jaar geregistreerd en aan het begin van het jaar in kwestie verwerkt zijn. Niet opgenomen is het aantal klachten dat aan het einde van het jaar in kwestie geregistreerd en aan het begin van het daaropvolgende jaar verwerkt is.

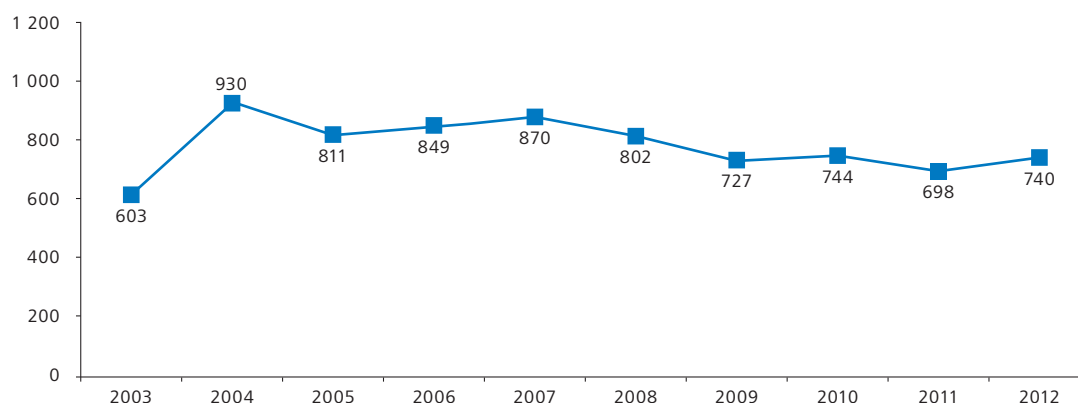


De Europese Ombudsman stelde 450 onderzoeken in op basis van klachten, terwijl nog eens 15 onderzoeken werden geopend op initiatief van de Ombudsman zelf. In 2011 waren dit er respectievelijk 382 en 14.

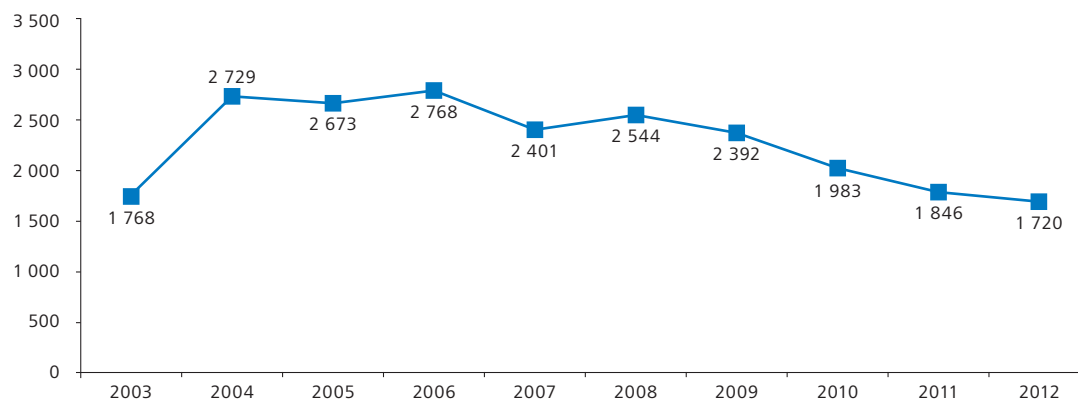
Zoals blijkt uit figuur 1.1⁹, is het aantal klachten dat binnen het mandaat van de Ombudsman valt, tussen 2003 en 2004 sterk gestegen. Tussen 2005 en 2008 lag het aantal gemiddeld rond de 830, en sinds 2009 ligt het aantal gemiddeld rond de 730.

Zoals te zien is in figuur 1.2¹⁰, is het aantal klachten dat buiten het mandaat van de Ombudsman valt, in 2012 gedaald tot 1 720, het laagste aantal sinds 2002. De Ombudsman blijft zich ervoor inzetten het aantal klachten dat buiten zijn mandaat valt, te verminderen. Dit doet hij door duidelijke informatie te verschaffen over wat hij wel en niet kan doen en door klagers te begeleiden zodat zij zich meteen tot de juiste instantie richten.

Figuur 1.1: Aantal klachten binnen het mandaat 2003-2012



Figuur 1.2: Aantal klachten buiten het mandaat 2003-2012



⁹. In 2005 hadden 335 klachten die binnen het mandaat van de Ombudsman vielen, betrekking op hetzelfde onderwerp. Om een meer accurate vergelijking tussen de jaren te kunnen maken, zijn in figuur 1.1 slechts elf van deze klachten meegeteld.

¹⁰. In 2006 hadden 281 klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vielen, betrekking op hetzelfde onderwerp. Om een meer accurate vergelijking tussen de jaren te kunnen maken, zijn in figuur 1.2 slechts elf van deze klachten meegeteld.

Klachten en onderzoeken

Tabel 1.2 geeft een overzicht van de geografische herkomst van de klachten die in 2012 werden geregistreerd. Normaal gesproken is het grootste aantal ingediende klachten afkomstig uit Duitsland, het land met de grootste bevolking van de EU, gevolgd door Spanje. Deze trend is in 2011 veranderd: Spanje heeft toen de koppositie overgenomen en behield die positie in 2012. Net als in 2011 werd Spanje gevolgd door Duitsland, Polen en België. In verhouding tot de

omvang van hun bevolking kwamen de meeste klachten opnieuw uit Luxemburg, Cyprus, Malta, België en Slovenië.

In 2012 dienden zeventien lidstaten meer klachten in dan kon worden verwacht op basis van de omvang van hun bevolking; negen landen dienden juist minder klachten in, en één land (Estland) diende precies het aantal klachten in dat kon worden verwacht op basis van de omvang van zijn bevolking.

Tabel 1.2: Nationale herkomst van de in 2012 geregistreerde klachten

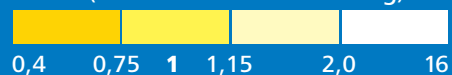
| Land | Aantal klachten | % van het aantal klachten | % an de EU-bevolking | Ratio |
|---------------------|-----------------|---------------------------|----------------------|-------|
| Luxemburg | 39 | 1,6 | 0,1 | 16,0 |
| Cyprus | 30 | 1,2 | 0,2 | 6,1 |
| Malta | 14 | 0,6 | 0,1 | 5,7 |
| België | 182 | 7,5 | 2,1 | 3,5 |
| Slovenië | 31 | 1,3 | 0,4 | 3,2 |
| Ierland | 50 | 2,0 | 0,9 | 2,3 |
| Bulgarije | 66 | 2,7 | 1,6 | 1,7 |
| Hongarije | 76 | 3,1 | 2,0 | 1,6 |
| Spanje | 340 | 13,9 | 9,0 | 1,5 |
| Portugal | 77 | 3,2 | 2,1 | 1,5 |
| Litouwen | 23 | 0,9 | 0,7 | 1,3 |
| Griekenland | 74 | 3,0 | 2,3 | 1,3 |
| Letland | 16 | 0,7 | 0,5 | 1,3 |
| Slowakije | 34 | 1,4 | 1,1 | 1,3 |
| Denemarken | 34 | 1,4 | 1,1 | 1,3 |
| Polen | 235 | 9,6 | 7,7 | 1,2 |
| Oostenrijk | 45 | 1,8 | 1,7 | 1,1 |
| Estland | 7 | 0,3 | 0,3 | 1,0 |
| Finland | 25 | 1,0 | 1,1 | 0,9 |
| Zweden | 38 | 1,6 | 1,8 | 0,9 |
| Tsjechië | 42 | 1,7 | 2,1 | 0,8 |
| Duitsland | 273 | 11,2 | 16,6 | 0,7 |
| Nederland | 51 | 2,1 | 3,3 | 0,6 |
| Roemenië | 58 | 2,4 | 4,4 | 0,5 |
| Verenigd Koninkrijk | 162 | 6,6 | 12,3 | 0,5 |
| Frankrijk | 138 | 5,7 | 12,8 | 0,4 |
| Italië | 118 | 4,8 | 11,9 | 0,4 |
| Andere landen | 138 | 5,7 | | |
| Niet bekend | 26 | 1,1 | | |

Opmerking: De ratio werd berekend door het aandeel in het aantal klachten te delen door het aandeel in de gehele bevolking. Een cijfer groter dan 1 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 na de komma afgerond.



Onderstaande kaart is gebaseerd op het aantal klachten dat de Ombudsman uit elke lidstaat heeft ontvangen in verhouding tot het bevolkingsaantal van die lidstaat (zie de opmerking onder tabel 1.2 over de wijze waarop de ratio wordt berekend).

Ratio (% klachten / % bevolking)



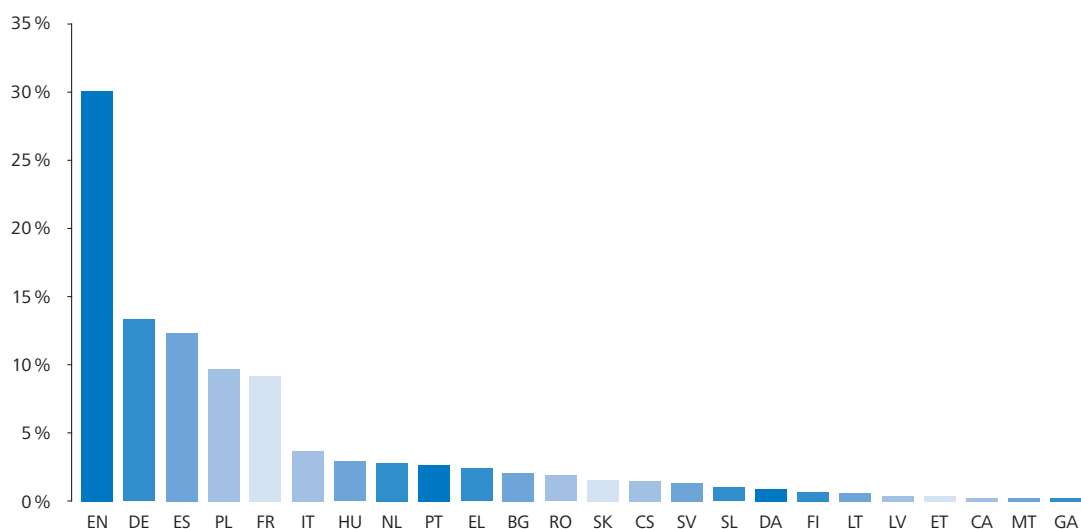
Klachten en onderzoeken

Klachten kunnen bij de Ombudsman worden ingediend in elk van de 23 officiële talen van de EU¹¹. Zoals te zien is in figuur 1.3, kozen de meeste klagers er in 2012 voor hun klacht in te dienen in het Engels. Daarna zijn Duits en Spaans de meest gekozen talen.

Zoals blijkt uit figuur 1.4, kon de Ombudsman in meer dan 75 % van de zaken de klager helpen door een onderzoek in te stellen (18,3 % van de zaken), de zaak aan een bevoegd orgaan

over te dragen of de klager naar het juiste adres door te verwijzen (57,1 %). In sectie 1.7 wordt een overzicht gegeven van de zaken die werden overgedragen of waarin de klager advies werd gegeven. In 24,6 % van de zaken die de Ombudsman in 2012 behandelde, concludeerde hij dat er geen verder advies kon worden gegeven en werd de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. In enkele gevallen was dit omdat de klager niet had vermeld over wie of wat hij/zij een klacht wilde indienen.

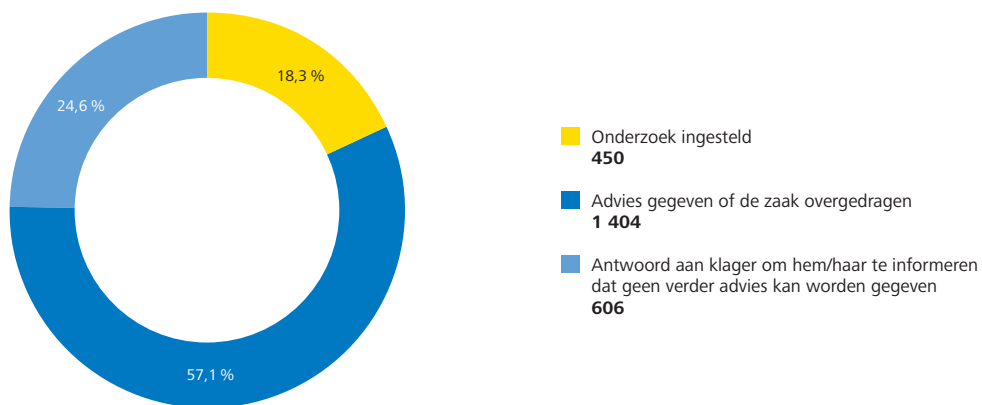
Figuur 1.3: Verdeling van de klachten naar taal



¹¹. Bulgaars, Deens, Duits, Engels, Ests, Fins, Frans, Grieks, Hongaars, Iers, Italiaans, Lets, Litouws, Maltees, Nederlands, Pools, Portugees, Roemeens, Sloveens, Slowaaks, Spaans, Tsjechisch en Zweeds. Na de ondertekening in november 2006 van een overeenkomst tussen de Europese Ombudsman en de Spaanse regering kunnen burgers ook in de andere officiële nationale talen van Spanje (Catalaans/Valenciaans, Galicisch en Baskisch) een klacht bij de Ombudsman indienen. 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 1.4: Ondernomen actie naar aanleiding van ontvangen klachten



Opmerking: De cijfers in bovenstaande tabel omvatten 95 klachten die tegen het eind van 2011 werden geregistreerd en in 2012 werden verwerkt; 18 klachten die tegen het eind van 2012 werden geregistreerd en waarvan aan het eind van het jaar nog niet was bepaald wat ermee moest gebeuren, zijn buiten beschouwing gelaten.

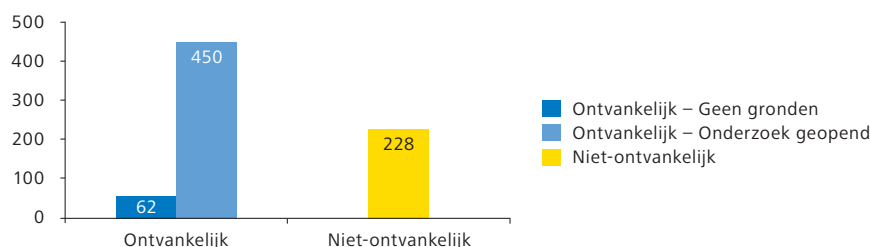
Klachten en onderzoeken

1.3 Analyse van geopende onderzoeken¹²

Zoals vermeld, heeft de Ombudsman in 2011 zijn procedures vereenvoudigd om ze burgervriendelijker te maken.

Alle klachten die binnen het mandaat van de Ombudsman vielen, werden nader geanalyseerd om te bepalen of ze ontvankelijk waren. Van deze 740 klachten werden er 228 niet-ontvankelijk verklaard; voor nog eens 62 klachten gold dat ze wel ontvankelijk waren maar dat de Ombudsman geen gronden vaststelde om een onderzoek te openen.

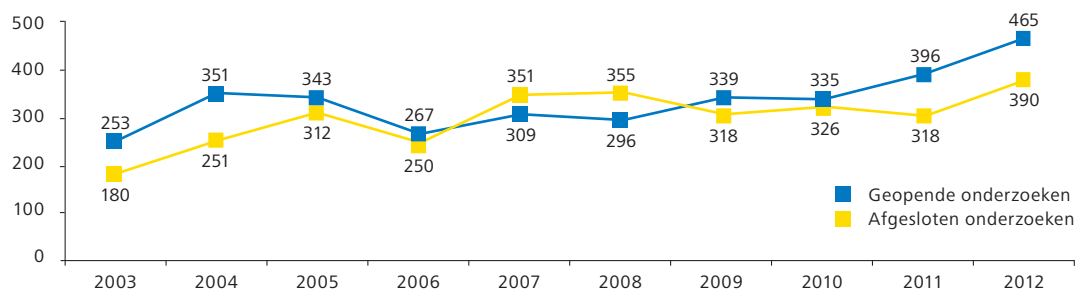
Figuur 1.5: Klachten binnen het mandaat van de Europese Ombudsman



In de loop van het jaar werden 450 onderzoeken geopend naar aanleiding van klachten. Dit is een toename van 18 % ten opzichte van 2011. De Ombudsman opende ook 15 onderzoeken op eigen initiatief.

Zoals te zien is in figuur 1.6, kwam het aantal in 2012 geopende onderzoeken uit op het hoogste cijfer ooit, hoger dan de aantallen die werden bereikt in 2011 (396) en 2004 (351).

Figuur 1.6: Evolutie in het aantal onderzoeken



¹² De analyse in deze sectie is gebaseerd op het aantal in 2012 geopende onderzoeken, en niet op het totale aantal onderzoeken dat in dat jaar in behandeling is geweest.

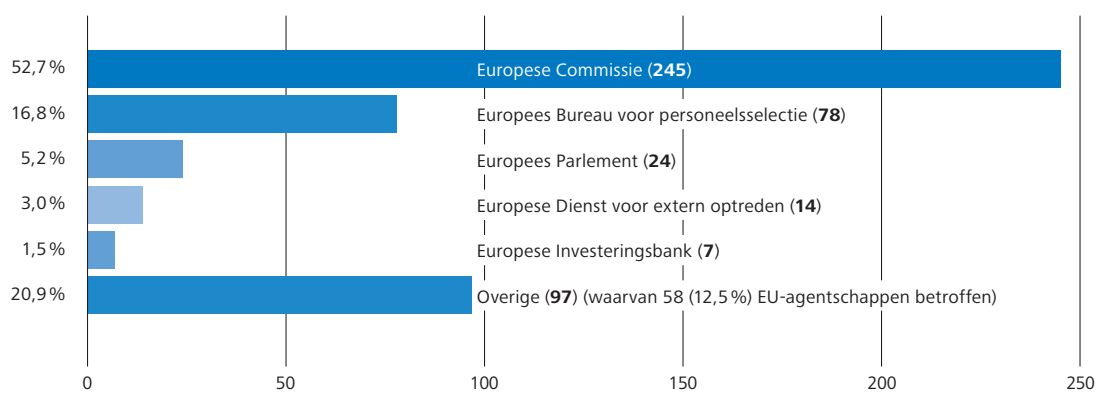


De meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2012 heeft geopend, hadden betrekking op de Europese Commissie (245 klachten, 52,7 %). In 2011 ging het daarbij om 231 zaken. Aangezien de Commissie de voornaamste EU-instelling is die besluiten neemt met rechtstreekse gevolgen voor de burgers, is het logisch dat zij het belangrijkste doelwit van klachten van burgers is. Hierna kwam het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) met 78 (42 in

2011). Het aantal onderzoeken dat de Ombudsman opende met betrekking tot het Europees Parlement steeg met 50 % ten opzichte van 2011. De Ombudsman opende veertien onderzoeken met betrekking tot de Europese Dienst voor extern optreden (EDEO) en zeven met betrekking tot de Europese Investeringsbank (EIB). Daarnaast waren er nog 97 onderzoeken die betrekking hadden op 22 andere EU-instellingen, organen en instanties¹³.

De meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2012 heeft geopend, hadden betrekking op de Europese Commissie.

Figuur 1.7: Instellingen en organen onderworpen aan een onderzoek

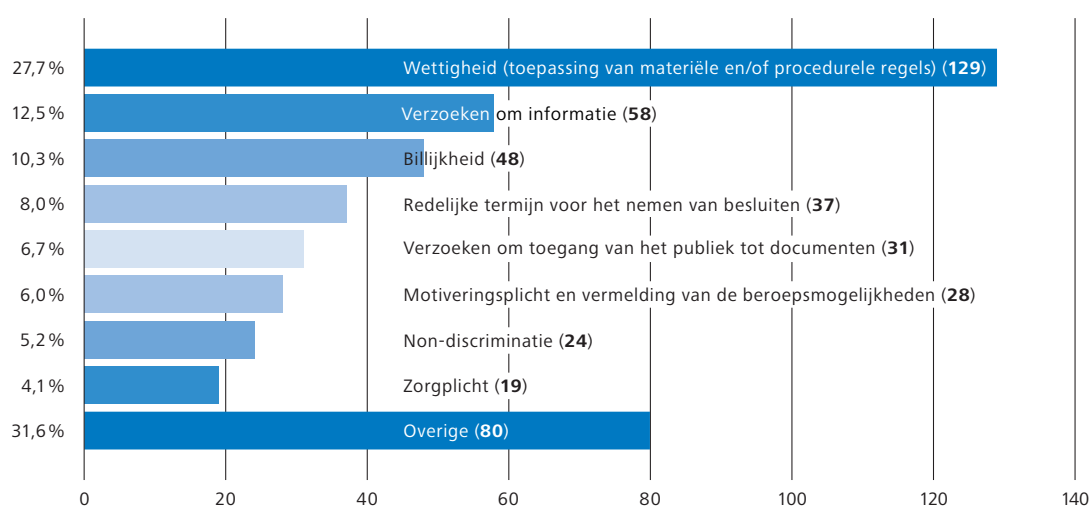


¹³. Frontex (5), Europees Agentschap voor chemische stoffen (5), Uitvoerend Agentschap onderzoek (5), Europees Geneesmiddelenbureau (5), Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (5), Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart (4), Harmonisatiebureau voor de Interne Markt (4), Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten (3), Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur (3), Europese Bankautoriteit (3), Vertaalbureau voor de organen van de Europese Unie (2), Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden (2), Uitvoerend Agentschap voor concurrentievermogen en innovatie (2), Europese Autoriteit voor effecten en markten (2), Europees Centrum voor de ontwikkeling van de beroepsopleiding (1), Europese Gemeenschappelijke Onderneming voor ITER en de ontwikkeling van fusie-energie (1), Europees Defensieagentschap (1), Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie (1), Instituut van veiligheidsstudies voor de Europese Unie (1), Europees Instituut voor innovatie en technologie (1), Europees Comité voor systeemrisico's (1) en Europees Centrum voor ziektepreventie en -bestrijding (1).

Klachten en onderzoeken

De belangrijkste gevallen van vermeend wanbeheer die door de Ombudsman in 2012 werden onderzocht, hadden betrekking op wettigheid (27,7 % van de onderzoeken), verzoeken om informatie (12,5 %), billijkheid (10,3 %) en redelijke termijn voor het nemen van besluiten (8 %).

Figuur 1.8: Vermeend wanbeheer met betrekking tot:



Opmerking: In sommige gevallen werden in eenzelfde onderzoek twee of meer typen vermeend wanbeheer onderzocht. Opggeteld komen deze percentages daarom boven de 100 % uit.



Tabel 1.3 geeft een overzicht van de geografische herkomst van de onderzoeken die in 2012 werden geopend. Het grootste aantal onderzoeken werd geopend naar aanleiding van klachten uit België. Daarna volgen Italië, Duitsland, Spanje en het Verenigd Koninkrijk. In verhouding tot de omvang van hun bevolking werden de meeste onderzoeken geopend naar aanleiding van klachten uit Luxemburg, België, Slovenië en Ierland. Uit een vergelijking met tabel 1.2 blijkt duidelijk dat het aantal klachten dat afkomstig is uit een lidstaat niet rechtstreeks evenredig is aan het aantal geopende onderzoeken.

In 2012 werden voor elf lidstaten meer onderzoeken geopend dan kon worden verwacht op basis van de omvang van hun bevolking; voor veertien landen werden juist minder onderzoeken geopend, terwijl voor twee lidstaten (Spanje en Portugal) het aantal onderzoeken dat werd geopend naar aanleiding van ontvangen klachten precies overeenkwam met datgene wat kon worden verwacht op basis van de omvang van hun bevolking.

Tabel 1.3: Nationale herkomst van de in 2012 geopende onderzoeken

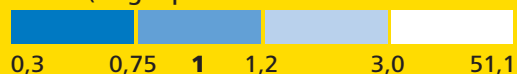
| Land | Aantal geopende onderzoeken | % van het aantal geopende onderzoeken | % van de EU-bevolking | Ratio |
|---------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-------|
| Luxemburg | 23 | 5,1 | 0,1 | 51,1 |
| België | 103 | 22,9 | 2,1 | 10,9 |
| Slovenië | 7 | 1,6 | 0,4 | 3,9 |
| Ierland | 15 | 3,3 | 0,9 | 3,7 |
| Estland | 4 | 0,9 | 0,3 | 3,0 |
| Cyprus | 2 | 0,4 | 0,2 | 2,2 |
| Malta | 1 | 0,2 | 0,1 | 2,2 |
| Denemarken | 7 | 1,6 | 1,1 | 1,4 |
| Griekenland | 14 | 3,1 | 2,3 | 1,4 |
| Litouwen | 4 | 0,9 | 0,7 | 1,3 |
| Hongarije | 11 | 2,4 | 2,0 | 1,2 |
| Spanje | 39 | 8,7 | 9,0 | 1,0 |
| Portugal | 9 | 2,0 | 2,1 | 1,0 |
| Bulgarije | 6 | 1,3 | 1,6 | 0,8 |
| Nederland | 12 | 2,7 | 3,3 | 0,8 |
| Slowakije | 4 | 0,9 | 1,1 | 0,8 |
| Finland | 4 | 0,9 | 1,1 | 0,8 |
| Italië | 42 | 9,3 | 11,9 | 0,8 |
| Oostenrijk | 5 | 1,1 | 1,7 | 0,7 |
| Zweden | 5 | 1,1 | 1,8 | 0,6 |
| Verenigd Koninkrijk | 34 | 7,6 | 12,3 | 0,6 |
| Roemenië | 11 | 2,4 | 4,4 | 0,6 |
| Duitsland | 39 | 8,7 | 16,6 | 0,5 |
| Letland | 1 | 0,2 | 0,5 | 0,4 |
| Frankrijk | 24 | 5,3 | 12,8 | 0,4 |
| Tsjechië | 3 | 0,7 | 2,1 | 0,3 |
| Polen | 9 | 2,0 | 7,7 | 0,3 |
| Andere landen | 12 | 2,7 | | |

Opmerking: De ratio geeft het percentage geopende onderzoeken, gedeeld door het percentage van de bevolking weer. Een cijfer groter dan 1 betekent dat het betrokken land meer klachten heeft ingediend waaruit onderzoeken zijn voortgevloeid, dan op grond van het bevolkingsaantal te verwachten zou zijn. Alle percentages in de bovenstaande tabel zijn op één cijfer na de komma afgerond.

Klachten en onderzoeken

Onderstaande kaart is gebaseerd op het aantal geopende onderzoeken naar aanleiding van klachten die de Ombudsman uit elke lidstaat heeft ontvangen, in verhouding tot het bevolkingsaantal van die lidstaat (zie de opmerking onder tabel 1.3 over de wijze waarop de ratio wordt berekend).

Ratio (% geopende onderzoeken / % bevolking)





1.4 Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

Zoals te zien is in figuur 1.6, heeft de Ombudsman het afgelopen jaar 390 onderzoeken afgesloten.

In totaal werd 85,3 % (324) van de klachten die leidden tot onderzoeken die in 2012 zijn afgesloten, ingediend door individuele burgers en 14,7 % (56) door bedrijven, verenigingen en andere rechtspersonen.

Tabel 1.4: Bron van klachten in onderzoeken in 2012

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

Het merendeel van de onderzoeken die de Ombudsman in 2012 afsloot, werd binnen een jaar afgerond (69 %). Bijna een derde (32 %) werd binnen drie maanden afgerond. Hieronder bevonden zich zaken die de Ombudsman zeer snel kon sluiten, bijvoorbeeld door de betrokken instelling telefonisch een oplossing voor te stellen¹⁴. Meer dan 79 % van de onderzoeken werd binnen achttien maanden afgerond. Gemiddeld nam een onderzoek elf maanden in beslag.

In totaal werd 85,3 % (324) van de klachten die leidden tot onderzoeken die in 2012 zijn afgesloten, ingediend door individuele burgers en 14,7 % (56) door bedrijven, verenigingen en andere rechtspersonen.

Tabel 1.5: Duur van de onderzoeken die in 2012 zijn afgesloten

| | |
|---|------------|
| Gemiddelde duur van de onderzoeken | 11 maanden |
| Zaken die binnen 3 maanden zijn afgesloten | 32 % |
| Zaken die binnen 12 maanden zijn afgesloten | 69 % |
| Zaken die binnen 18 maanden zijn afgesloten | 79 % |

Opmerking: Hierbij is uitgegaan van een maand van 30 dagen.

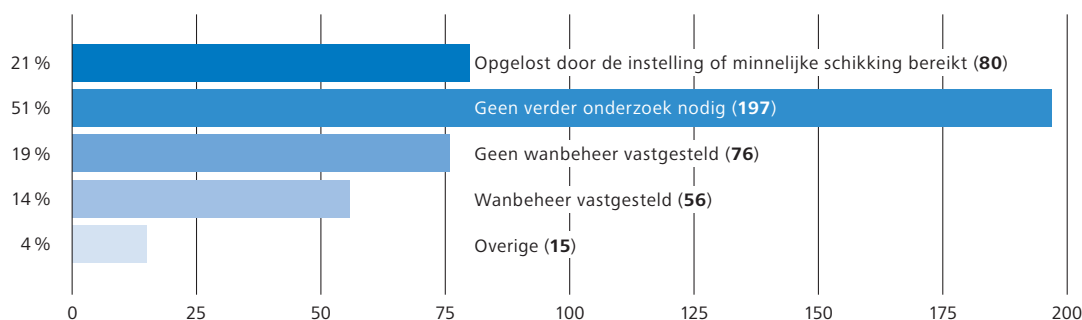
Zoals te zien is in figuur 1.9, behaalde de Ombudsman in 80 zaken die in 2012 werden afgesloten, een positief resultaat omdat de betrokken instelling een voorstel tot minnelijke schikking aanvaardde of de zaak oploste. In 76 zaken stelde de Ombudsman geen wanbeheer vast. In 56 andere zaken werd wel wanbeheer vastgesteld. De betrokken instelling aanvaardde in 9 van deze zaken (13 in 2011) een ontwerpaanbeveling geheel of gedeeltelijk. De Ombudsman sloot 47 zaken af met kritische opmerkingen en publiceerde één speciaal verslag (zie figuur 1.10). In 30 zaken maakte de Ombudsman verdere opmerkingen om de prestaties van de betrokken instelling te verbeteren. Deze bevindingen worden hieronder nader toegelicht¹⁵.

¹⁴. In dit cijfer zijn zaken inbegrepen waarnaar de Ombudsman een volledig onderzoek zou hebben ingesteld als klager de klacht niet had ingetrokken. Het omvat ook zaken waarbij de Ombudsman begon aan een onderzoek dat hij vervolgens afsloot omdat klager besloot naar het gerecht te stappen.

¹⁵. De analyse die volgt is gebaseerd op onderzoeken die in 2012 zijn afgesloten. Wanneer een bepaald onderzoek betrekking heeft op meer dan één bewering of vordering, kan de Ombudsman tot meerdere bevindingen komen.

Klachten en onderzoeken

Figuur 1.9: Resultaten van in 2012 afgesloten onderzoeken



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

Opmerking ii: In één zaak waarbij wanbeheer werd vastgesteld, sloot de Ombudsman het onderzoek af met een kritische opmerking en een ontwerpaanbeveling die de instelling geheel aanvaardde.

Geen wanbeheer

Een bevinding van wanbeheer is niet altijd negatief voor de klager, aangezien hij er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling volledige uitleg over haar optreden geeft.

In 2012 sloot de Ombudsman 76 zaken af waarin geen wanbeheer werd vastgesteld. Een bevinding van wanbeheer is niet altijd negatief voor de klager, aangezien hij er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling volledige uitleg over haar optreden geeft. Ook heeft de klager er baat bij dat de Ombudsman de zaak onafhankelijk heeft geanalyseerd. Tegelijkertijd vormt een dergelijke bevinding, zoals uit onderstaande zaak blijkt, tastbaar bewijs dat de betrokken instelling in overeenstemming met de beginselen van behoorlijk bestuur heeft gehandeld.

Inbreuk op het EU-recht

De gemeentelijke autoriteiten van het Griekse eiland Samos besloten tot afwijzing van de aanvraag van een wijnbouwer voor een vergunning om zijn eigen wijn te mogen produceren, omdat in de Griekse wetgeving is bepaald dat wijnbouwers alle door hen geproduceerde druiven moeten verkopen aan de unie van coöperaties van Samos. De wijnbouwer vocht dit besluit aan bij de Griekse Raad van State. Tevens wendde hij zich tot de Commissie met de klacht dat de

Griekse wet in kwestie inbreuk maakte op het EU-recht. Later beklagde hij zich er bij de Ombudsman over dat de Commissie zijn klacht veel te laat had onderzocht, dat zij haar verplichting tot onpartijdig en objectief optreden had geschonden, en dat zij zijn inbreukklacht volledig diende te onderzoeken. De Ombudsman kwam na zijn onderzoek (zaak **1625/2010/ANA**) tot de conclusie dat de Commissie zich niet schuldig had gemaakt aan wanbeheer.

Verdere 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 verdere opmerking maken als hij daarmee de kwaliteit van de administratie van de instelling kan verbeteren. Een verdere opmerking mag niet worden opgevat als kritiek op de desbetreffende instelling, maar als advies over een mogelijke verbetering van een bepaalde praktijk om de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger te verhogen. In 2012 maakte de Ombudsman in dertig zaken een verdere opmerking.



Door de instelling opgeloste zaken en minnelijke schikkingen

Waar mogelijk tracht de Ombudsman een positief resultaat te bereiken waarmee zowel de klager als de instelling waarover wordt geklaagd, tevreden kunnen 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 2012 werd in 80 zaken de kwestie door de instelling zelf opgelost of werd een minnelijke schikking bereikt. Hieronder volgt een voorbeeld:

Onjuiste toepassing van de regels

De Commissie verleende goedkeuring voor het gebruik van een aantal neonicotinoïden (insecticiden) ter bescherming van planten. In maart 2012 vestigde het bureau van de Oostenrijkse ombudsman de aandacht van de Ombudsman op nieuw wetenschappelijk bewijs waaruit zou blijken dat bepaalde insecticiden een hogere bijensterfte hadden veroorzaakt. Het bureau voerde aan dat de Commissie dit nieuwe bewijs, dat pleit voor beperking van het gebruik van de insecticiden, niet in aanmerking had genomen. De relevante EU-verordening voorziet in de mogelijkheid tot herziening van de goedkeuring voor stoffen als uit nieuw wetenschappelijk bewijs blijkt dat deze niet langer aan de criteria voor goedkeuring voldoen, bijvoorbeeld omdat de stoffen een bedreiging vormen voor de gezondheid van dieren. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman (zaak **512/2012/BEH**) diende de Commissie een lijst in met de maatregelen die zij laatstelijk had genomen om de toegenomen bijensterfte het hoofd te bieden. Zo had zij bijvoorbeeld een EU-referentielaboratorium voor bijengezondheid aangewezen en opdracht gegeven voor een onderzoek naar de omvang van het probleem. Voorts had zij de Europese Autoriteit voor voedselveiligheid (EFSA) verzocht om herziening

van de risicobeoordeling van alle neonicotinoïden en de effecten die deze op bijen hebben. De klager was tevreden met deze maatregelen.

Wanneer een onderzoek tot een voorlopige bevinding van wanbeheer leidt, probeert de Ombudsman waar mogelijk een minnelijke schikking te treffen. In 2012 heeft hij negen zaken, waaronder onderstaande zaak, afgesloten met een minnelijke schikking. Eind 2012 waren 18 voorstellen voor minnelijke schikkingen nog in behandeling.

Terugvordering van kosten

In de periode 2004-2005 heeft de Belgische ngo Vluchtelingenwerk Vlaanderen een project uitgevoerd ter ondersteuning van migrantenondernemers bij het opzetten van micro-ondernemingen in de Democratische Republiek Congo. De totale projectkosten bedroegen ruim 750 000 EUR, waarvan de Commissie meer dan 500 000 EUR voor haar rekening nam. De ngo is erin geslaagd 59 micro-ondernemingen op te zetten. Tijdens de uitvoering van het project vroeg de ngo de Commissie akkoord te gaan met een eenvoudigere methode van kostenrapportage, omdat het voor de ngo moeilijk was gebleken om van lokale ondernemers juiste facturen te krijgen. De contactpersoon van de Commissie stemde schriftelijk in met dit verzoek. Toen de Commissie het project controleerde en vaststelde dat er voor bepaalde kosten geen bewijsstukken waren, gaf zij Vluchtelingenwerk Vlaanderen opdracht tot terugbetaling van 150 000 EUR. De ngo diende bij de Ombudsman een klacht in waarin zij stelde dat de terugvorderingsopdracht ongerechtvaardigd en onevenredig was. De Ombudsman vroeg de Commissie (zaak **53/2010/OV**) te bepalen of de ngo de alternatieve methode voor kostenrapportage had toegepast en, zo ja, in overweging te nemen het overeenkomstige bedrag te vergoeden aan de ngo. De instelling ging akkoord met de minnelijke schikking van de Ombudsman en betaalde ruim 100 000 EUR terug aan de ngo.

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

Klachten en onderzoeken

In sommige gevallen kan een zaak worden opgelost of 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 stelde in 14 % van de in 2012 afgesloten zaken vast dat er sprake was van wanbeheer. Van deze zaken werden er 47 afgesloten met kritische opmerkingen aan het adres van de betrokken instelling (35 zaken in 2011). Negen zaken werden afgesloten toen de instelling waarover was geklaagd, een ontwerpaanbeveling van de Ombudsman aanvaardde. Voorts publiceerde de Ombudsman één speciaal verslag.

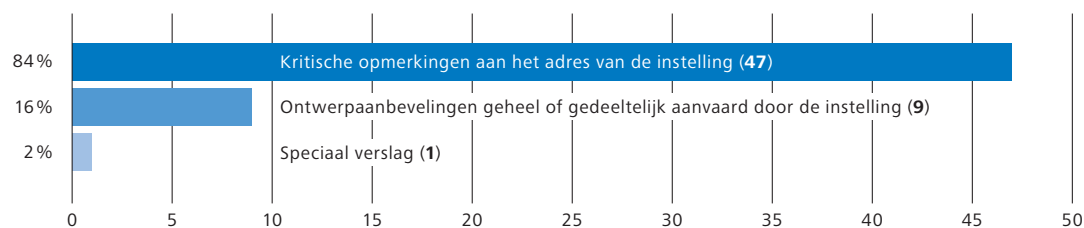
Kritische opmerkingen

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 aan het adres van de betrokken instelling of doet hij een ontwerpaanbeveling. Een kritische opmerking wordt doorgaans 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 biedt echter geen rechtsherstel voor de klager. De opmerking wijst de betrokken instelling op haar fouten, zodat zij

Een kritische opmerking biedt echter geen rechtsherstel voor de klager. De opmerking wijst de betrokken instelling op haar fouten, zodat zij dergelijk wanbeheer in de toekomst kan voorkomen.

Figuur 1.10: Onderzoeken waarbij wanbeheer werd vastgesteld



Opmerking: In één zaak waarin de Ombudsman vaststelde dat er sprake was van wanbeheer, werd de ontwerpaanbeveling geheel door de instelling aanvaard maar maakte de Ombudsman ook een kritische opmerking. Opgeteld komen deze percentages daarom boven de 100 % uit.



dergelijk wanbeheer in de toekomst kan voorkomen. Hieronder wordt een voorbeeld gegeven van omstandigheden die voor de Ombudsman aanleiding kunnen zijn om een kritische opmerking te maken.

Restrictief taalbeleid

De Commissie raadpleegt regelmatig burgers, verenigingen en andere belanghebbenden, zodat zij kunnen deelnemen aan de besluitvorming van de EU. In 2010 diende een Spaanse advocaat een klacht in bij de Ombudsman over het feit dat de Commissie de documenten voor veel van dergelijke raadplegingen alleen in het Engels publiceert, dat haar taalbeleid op willekeur gestoeld is en dat het in strijd is met de beginselen van openheid, behoorlijk bestuur en non-discriminatie. De Ombudsman onderschreef het standpunt van de klager (zaak **640/2011/AN**) dat niet van burgers kan worden verwacht dat zij deelnemen aan een raadpleging die zij niet kunnen begrijpen. Hij acht meertaligheid van wezenlijk belang met het oog op de uitoefening van het recht van de burger op participatie in het democratisch leven van de EU, dat wordt gegarandeerd door het Verdrag van Lissabon. Hij concludeerde dat het restrictieve taalbeleid van de Commissie wanbeheer vormde en riep haar op openbare raadplegingen in alle 23 EU-talen te publiceren of op aanvraag vertalingen daarvan te leveren. De Commissie verwierp de aanbevelingen van de Ombudsman, waarbij zij aanvoerde dat het beginsel van meertaligheid wordt beheerst door tijdsbeperkingen en beschikbare middelen, en dat burgers geen wettelijk recht hebben op raadplegingsdocumenten in alle talen van de EU. In 2012 heeft het Parlement een resolutie aangenomen waarin het de Commissie opriep haar restrictieve taalbeleid inzake openbare raadplegingen te herzien.

Follow-up van kritische en verdere opmerkingen

De Ombudsman publiceert jaarlijks een studie¹⁶ met betrekking tot het gevolg dat door de instellingen wordt gegeven aan zijn kritische en verdere opmerkingen, teneinde ervoor te zorgen dat de instellingen lering trekken uit de onderzoeken die hij heeft uitgevoerd.

Follow-up van kritische en verdere opmerkingen uit 2011

De Ombudsman nodigde de betrokken instellingen uit om, binnen een periode van zes maanden, te reageren op de kritische en verdere opmerkingen die hij in 2011 had gemaakt. Hij kreeg een reactie op alle opmerkingen, zij het in enkele gevallen met vertraging.

Een aantal follow-upreacties was voorbeeldig – tien daarvan verdienen speciale vermelding als voorbeeld voor andere instellingen wat betreft de manier waarop het best op kritische en verdere opmerkingen kan worden gereageerd. Zij hebben betrekking op de Commissie (**2605/2009/ME**, **62/2010/RT** en **1301/2010/GG**), het Hof van Justitie van de Europese Unie (**3018/2009/TN**), het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF) (**856/2008/BEH**), Eurojust (**325/2010/OV**), het Europees Defensieagentschap (**1342/2010/MHZ**), de politiemissie van de Europese Unie voor de Palestijnse Gebieden (**OI/1/2010/MMN**), de Europese Gemeenschappelijke Onderneming voor ITER en de ontwikkeling van fusie-energie (**439/2011/AN**) en het Uitvoerend Agentschap voor gezondheid en consumenten (**413/2010/BEH**).

¹⁶. De vervolgstudie voor 2011 is beschikbaar op de website van de Ombudsman: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>

Klachten en onderzoeken

Van de in 2011 gemaakte kritische en verdere opmerkingen had 84 % een bevredigende follow-up.

Van de in 2011 gemaakte kritische en verdere opmerkingen had 84 % een bevredigende follow-up. Het gegeven gevolg aan verdere opmerkingen was bevredigend in 89 % van de gevallen, terwijl het gevolg dat aan kritische opmerkingen werd gegeven in minder gevallen (80 %) bevredigend was (hoewel dit aanzienlijk meer was dan de 68 % uit 2010).

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 instelling in kwestie of waarover is geklaagd. In overeenstemming met artikel 3, lid 6, van het Statuut van de Ombudsman moet de instelling binnen drie maanden een omstandig advies sturen.

In 2012 werden 17 ontwerpaanbevelingen gedaan, waaronder het onderstaande geval. Daarnaast leidden 16 ontwerpaanbevelingen uit 2011 in 2012 tot besluiten, terwijl drie andere zaken werden afgesloten na ontwerpaanbevelingen die in 2010 waren gedaan. Negen zaken werden in de loop van het jaar afgesloten nadat de instelling een ontwerpaanbeveling geheel of gedeeltelijk had aanvaard. De Ombudsman sloot 47 zaken af met kritische opmerkingen. Eind 2012 waren nog 14 ontwerpaanbevelingen in behandeling: 2 uit 2011 en 12 uit 2012.

Het recht om te worden gehoord

Het geautomatiseerde systeem voor vroegtijdige waarschuwing (*Early Warning System – EWS*) van de Commissie genereert lijsten van personen, ondernemingen, ngo's, verenigingen of andere partijen die volgens de Commissie een bedreiging vormen voor de financiële belangen van de EU. De EU-administratie kan contracten of betalingen blokkeren dan wel opschorten als de betrokken inschrijver of contractant voorkomt in de lijsten van het EWS. Nadat de Ombudsman verscheidene klachten over de werking van het EWS had ontvangen, stelde hij op eigen initiatief een onderzoek in (zaak **OI/3/2008/FOR**), dat onder meer een openbare raadpleging omvatte waaraan vele belanghebbenden een bijdrage hebben geleverd. Deelnemers uitten kritiek op het feit dat de Commissie burgers en andere partijen in de lijsten had opgenomen zonder hen hierover systematisch te informeren en zonder duidelijk aan te geven hoe zij beroep konden aantekenen. De Ombudsman riep de Commissie er in een ontwerpaanbeveling toe op het recht van betrokkenen om te worden gehoord alvorens hen in de lijsten op te nemen, te waarborgen. Daarnaast vroeg hij de Commissie het recht van betrokkenen op toegang tot hun dossier te eerbiedigen en hen te informeren over hun recht om bij de Ombudsman een klacht in te dienen of naar het gerecht te stappen. In haar reactie kondigde de Commissie aan dat zij voornemens was het EWS in 2013 te herzien en daarbij rekening te houden met de bevindingen van de Ombudsman en de uitspraak in een lopende beroepsprocedure bij het Hof (T-320/09 *Planet AE / Commissie* van 13 april 2011) inzake het EWS.



Speciale verslagen

Indien een instelling van de Unie niet afdoende op een ontwerpaanbeveling reageert, kan de Ombudsman een speciaal verslag aan het Europees Parlement zenden. Het speciale verslag kan aanbevelingen omvatten.

De mogelijkheid om een speciaal verslag aan het Parlement te zenden, is van onschatbare waarde voor het werk van de Ombudsman. Het is het krachtigste instrument waarover hij beschikt.

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.

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, voor de commissie zal verschijnen.

De Ombudsman heeft in 2012 één speciaal verslag bij het Parlement ingediend.

Belangenverstremming en beginselen van behoorlijk bestuur

De luchthaven van Wenen (Oostenrijk) is sinds 1999 via diverse bouwprojecten uitgebreid. In 2006 dienden 27 Oostenrijkse burgerorganisaties bij de Commissie een klacht in waarin zij stelden dat de Oostenrijkse overheid het EU-recht had geschonden doordat zij de milieueffecten van de projecten niet had beoordeeld. De Commissie verzocht de Oostenrijkse overheid met terugwerkende kracht de genoemde milieueffecten te beoordelen. De organisaties klaagden bij de Ombudsman over het feit dat de overheidsinstantie die verantwoordelijk was voor de beoordeling achteraf, zelf een aantal vergunningen voor de projecten had verleend. Voorts stelden de organisaties dat zij, overeenkomstig het EU-recht, geen gebruik konden maken van een procedure voor heroverweging op nationaal niveau. De Ombudsman sloot een eerste onderzoek naar de zaak af nadat de Commissie had verklaard dat zij de inbreukzaak pas zou sluiten als zij ervan overtuigd was dat de Oostenrijkse overheid de noodzakelijke stappen had ondernomen om aan het EU-recht te voldoen. De Ombudsman opende een tweede onderzoek (zaak **2591/2010/GG**) nadat de organisaties zich opnieuw tot hem hadden gewend. Hij concludeerde dat de Commissie had verzuimd (i) de beginselen van behoorlijk bestuur in acht te nemen, (ii) naar behoren in te gaan op klagers' stelling dat er duidelijk sprake was van belangenverstremming, en passende maatregelen te treffen naar aanleiding van de evidente schending van het EU-recht, en (iii) zijn advies op te volgen. Derhalve diende hij bij het Parlement een speciaal verslag in, met het verzoek hem te helpen de Commissie in deze zaak tot een andere aanpak te bewegen.

Klachten en onderzoeken

1.5 Voorbeeldzaken als model voor optimale praktijken

Tien voorbeeldzaken die in 2012 werden afgesloten, illustreren optimale praktijken. Deze zaken hebben betrekking op diverse instellingen en organen van de EU en betreffen uiteenlopende kwesties.

Tien voorbeeldzaken die in 2012 werden afgesloten, illustreren optimale praktijken. Deze zaken hebben betrekking op diverse instellingen en organen van de EU en betreffen uiteenlopende kwesties. Gezien het grote aantal zaken betreffende transparantie die de Ombudsman jaarlijks behandelt, zijn de eerste zes voorbeeldzaken op dit gebied zeer welkom. Een andere zaak heeft betrekking op de bepalingen van het Handvest van de grondrechten. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de constructieve reactie van de Commissie in zaken met betrekking tot eerbied voor de burger, werving en subsidies.

In zaak [2016/2011/AN](#) kreeg de klager van de **Europese Centrale Bank** (ECB) een passende motivering, waaronder een gedetailleerde beschrijving van de inhoud en het doel van de brief waarom hij had verzocht. De bank had geen toegang tot de brief verleend omdat openbaarmaking ervan afbreuk zou doen aan het economisch en monetair beleid van de EU. Toen de Ombudsman het document in kwestie had bestudeerd, onderschreef hij het standpunt van de ECB. Met voorafgaande toestemming van de president van de ECB deelde de Ombudsman klager mee dat de brief in kwestie geen voorstellen bevatte voor een wijziging van de Spaanse grondwet. De Ombudsman maakte een verdere opmerking aan het adres van de ECB waarin hij stelde dat de ECB ook in de toekomst transparantie niet alleen moest beschouwen als een wettelijke verplichting, maar ook als een kans om zijn legitimiteit in de ogen van de burgers te vergroten.

De Ombudsman verwelkomde de voorgestelde combinatie van algemene en institutionele maatregelen in het kader van het op eigen initiatief geopende onderzoek [OI/3/2011/KM](#), dat betrekking had op de vraag in hoeverre de Raad in staat was te reageren op confirmatieve verzoeken binnen de termijnen die Verordening (EG) nr. 1049/2001 daarvoor stelt. Vanwege het tijdrovende karakter van de procedure voor de behandeling van verzoeken zette de Raad extra personeel in om initiële verzoeken te verwerken en werd een contactpersoon aangesteld voor het onderhouden van de contacten met de delegaties van de lidstaten. Verder maakte de Raad het mogelijk bepaalde bijeenkomsten op korte termijn te beleggen. Tot slot kunnen reacties op confirmatieve verzoeken tegenwoordig indien nodig middels een formele schriftelijke procedure worden vastgesteld, omdat het Comité van permanente vertegenwoordigers en de Raad in bepaalde maanden minder vaak bijeenkomen.

De **Commissie** heeft de documenten waarom klager in zaak [1161/2010/BEH](#) heeft verzocht, volledig openbaar gemaakt. Deze documenten hadden betrekking op inbreukzaken betreffende douanevraagstukken over de import van wapenning en goederen voor tweërlei gebruik. Hoewel de Ombudsman zijn zorg uitte over de lange tijd die de Commissie nodig had gehad om een besluit te nemen over klagers confirmatief verzoek, was hij verheugd te zien dat de Commissie zelf erkende dat deze vertraging ongerechtvaardigd was, en juichte hij haar constructieve benadering toe.

Toen de Ombudsman de **Commissie** vroeg welke stappen zij had ondernomen of voornemens was te ondernemen om te voldoen aan Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten, noemde de



Commissie een aantal maatregelen die het desbetreffende directoraat-generaal had getroffen met het oog op een betere naleving van de verordening. In haar eerste reactie op zaak [849/2010/KM](#) erkende de Commissie dat zij de brieven van klager niet conform de verordening had behandeld. Zij verleende toegang tot de desbetreffende documenten en verontschuldigde zich voor de vertraging. Klager was ingenomen met de documenten die hij ontving, maar handhaafde zijn kritiek op de afhandeling van zijn verzoek. Dit leidde tot de bovengenoemde maatregelen.

In reactie op een ontwerp-aanbeveling van de Ombudsman stemde het **Europees Geneesmiddelenbureau (EMA)** ermee in toegang te verschaffen tot rapporten over bijwerkingen van een geneesmiddel tegen acne. Nadat klager zijn bezorgdheid had geuit, verrichtte de Ombudsman nader onderzoek, in het kader waarvan hij onder meer een bezoek bracht aan het EMA. Naar aanleiding van dit bezoek kon hij bevestigen dat het EMA geen relevante documenten had achtergehouden en dat de bewerkingen van de documenten gerechtvaardigd waren om persoonsgegevens te beschermen. Bij de afsluiting van zaak [2493/2008/FOR](#) bevestigde de Ombudsman dat het EMA belangrijke vorderingen had gemaakt bij het transparanter maken van zijn werk¹⁷.

In zaak [808/2011/MHZ](#) complimenteerde de Ombudsman de **Europese Raad** voor zijn excuus aan een burger die zich tot de Europese Raad had gewend om zijn zorg te uiten over het privégebruik van dienstauto's. Klager had de Europese Raad verzocht een aantal vragen te beantwoorden en gevraagd om een kopie van de regels voor het gebruik van dienstauto's voor privédoeleinden. Volgens de Ombudsman stelt de Raad met zijn oprechte excuus een sprekend voorbeeld waaruit blijkt dat

het EU-bestuur respect heeft voor zijn burgers. Zonder dit respect kan de kloof tussen de EU en haar burgers niet worden verkleind, aldus de Ombudsman. Hij was ook van mening dat de eerste reacties die klager had ontvangen, ongepast waren.

In reactie op het onderzoek op eigen initiatief [OI/3/2008/FOR](#), zegde de **Commissie** toe haar systeem voor vroegtijdige waarschuwing (EWS) – een geautomatiseerd informatiesysteem dat „bedreigingen” voor de financiële belangen en reputatie van de EU vaststelt – te zullen hervormen. De Ombudsman stelde zich op het standpunt dat de rechten van burgers die in het EWS zijn opgenomen, en met name de grondrechten van deze burgers zoals omschreven in het Handvest van de grondrechten (bijvoorbeeld het recht om te worden gehoord en het recht op inzage in het dossier), moeten worden beschermd, ook in de overgangsperiode die aan de hervorming van het EWS voorafgaat.

Op het gebied van subsidies stemde de **Commissie** in met de terugbetaling van ruim 100 000 EUR aan een ngo, nadat de Ombudsman een voorstel voor een minnelijke schikking had gedaan. Klager in zaak [53/2010/OV](#) beschuldigde de Commissie ervan dat zij het vertrouwensbeginsel had geschonden door zich niet te houden aan de in onderling overleg overeengekomen methode voor het rapporteren van de kosten.

Na tussenkomst van de Ombudsman in zaak [371/2010/\(MF\)AN](#) stelde de **Commissie** nieuwe beleidsregels vast inzake de erkenning van nationale diploma's, teneinde rekening te houden met de verschillende nationale praktijken. Zij verklaarde tevens dat klager in aanmerking kwam voor de betreffende functies. Dit volgde op een weigering van het directoraat-generaal Personele

¹⁷. Hier dient te worden opgemerkt dat er in 2011 een vergelijkbare voorbeeldzaak met betrekking tot het EMA was.

Klachten en onderzoeken

Middelen en Veiligheid om het diploma van klaagster te erkennen, in het bijzonder omdat zij haar Master 2-titel niet had behaald op basis van drie jaar universitaire studie.

In reactie op zaak **882/2009/VL** presenteerde de directeur van de betreffende dienst van de **Commissie** een verontschuldigungsbrief aan klaagster en bood hij haar aan 500 EUR te betalen als vergoeding voor de door haar geleden morele schade. Dit gebeurde nadat in het kader van een terugvorderingsprocedure betreffende beweerdelijk te veel betaalde gezinstoelagen een beledigend bericht was gezonden aan de echtgenoot van klaagster. Ook organiseerde de Commissie een reeks interne opleidingssessies om de aandacht te vestigen op het belang van ethiek en een cultuur van dienstbaarheid aan EU-burgers. Deze maatregel was een reactie op het commentaar van de Ombudsman

In deze sectie wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen van de in 2012 door de Ombudsman genomen besluiten tot afsluiting van onderzoeken.

dat het onaanvaardbare taalgebruik in de desbetreffende e-mail er wellicht op wees dat er binnen de diensten van de Commissie een groter probleem bestond.

1.6 Thematische analyse van afgesloten onderzoeken

De besluiten waarmee onderzoeken worden afgesloten, worden gewoonlijk op de website van de Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>) gepubliceerd in het Engels en in de taal van de klacht, indien dat een andere taal is. Daarnaast wordt van elk besluit een samenvatting gemaakt in de Engelse taal. Op de website worden samenvattingen van een aantal geselecteerde zaken in alle 23 officiële talen van de EU gepubliceerd. Deze samenvattingen weerspiegelen de verscheidenheid aan onderwerpen en instellingen van de Unie waarop de in 2012 door de Ombudsman genomen besluiten tot afsluiting van zaken betrekking hadden, evenals de verschillende redenen voor het afsluiten van zaken.

In deze sectie wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen van de in 2012 door de Ombudsman genomen besluiten tot afsluiting van onderzoeken. De sectie omvat zaken die een belangrijke bijdrage leverden aan de bevordering van transparantie en behoorlijk bestuur in de EU-instellingen, zaken die een bijzonder positief resultaat hadden voor de klager en zaken die de Ombudsman in staat stelden belangrijke rechtsvragen te verduidelijken of een probleem te behandelen dat nog niet eerder aan hem was voorgelegd. In verband met de inspanningen van de Ombudsman om de toepassing van het Handvest van de grondrechten te bevorderen, worden ook belangrijke zaken belicht die betrekking hebben op in het Handvest vervatte rechten.



In deze sectie komen de volgende onderwerpen van onderzoeken aan bod:

- openheid, toegang tot documenten en persoonsgegevens;
- 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 zaken, beleidskwesties en overige activiteiten.

Er is zeker een aanzienlijke overlapping tussen de hiervoor genoemde onderwerpen. Openheid en toegang tot documenten komen bijvoorbeeld 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 1.11 worden opgevoerd¹⁸.

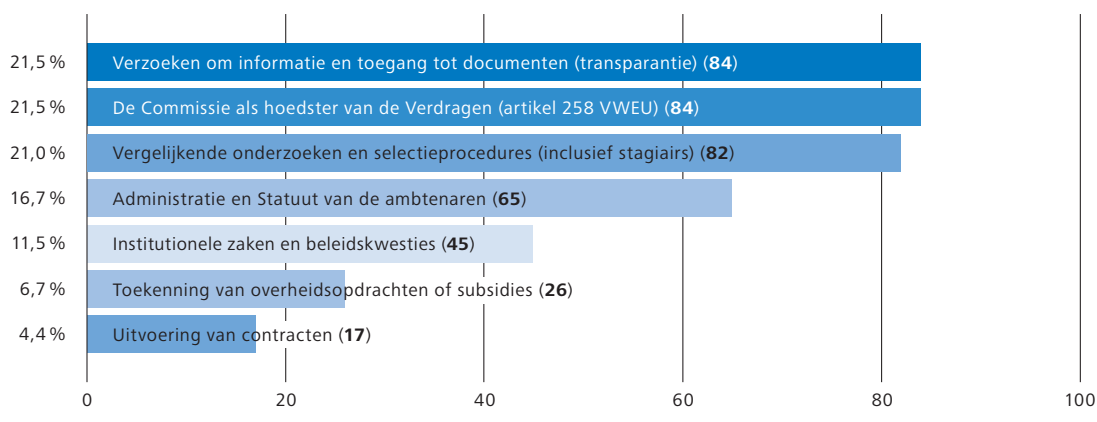
Openheid, toegang tot documenten en persoonsgegevens

Toegang van het publiek tot documenten

Artikel 10, lid 3, 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, VWEU bepaalt dat de instellingen, organen en instanties van de Unie in een zo groot mogelijke openheid werken om goed bestuur te bevorderen en de deelneming van het maatschappelijk middenveld te waarborgen. Artikel 15, lid 3, VWEU voorziet in een recht op toegang tot documenten van de instellingen, organen en instanties van de Unie. Datzelfde recht is ook neergelegd in artikel 42 van het Handvest. Verordening (EG) nr. 1049/2001 regelt dit grondrecht op toegang tot documenten¹⁹.

Artikel 15, lid 3, VWEU voorziet in een recht op toegang tot documenten van de instellingen, organen en instanties van de Unie. Datzelfde recht is ook neergelegd in artikel 42 van het Handvest.

Figuur 1.11: Onderwerp van de afgesloten onderzoeken



Opmerking: In sommige gevallen sloot de Ombudsman onderzoeken met twee of meer onderwerpen af. Opgeteld komen deze percentages daarom boven de 100 % uit.

¹⁸. Figuur 1.11 geeft per onderwerp informatie over alle in 2012 afgesloten onderzoeken. De grafiek moet de lezer een indicatie geven van het belang van het behandelde onderwerp ten aanzien van de totale werklast van de Ombudsman.

¹⁹. Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie; PB 2001 L 145, blz. 43.

Klachten en onderzoeken

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 aanvechten bij het gerecht of ze kunnen een klacht indienen bij de Ombudsman. Zoals hierna zal blijken, hadden de onderzoeken van de Ombudsman zowel betrekking op procedurele kwesties als op de toepassing van uitzonderingen op de toegang van het publiek, waarin artikel 4 van de verordening voorziet.

Procedurele kwesties

Late registratie en late antwoorden op verzoeken lijken tamelijk vaak voor te komen. In zaak **1972/2009/ANA** erkende de Commissie dat de vertraging bij de behandeling van klagers confirmatief verzoek ongerechtvaardigd was en zegde zij toe dat dergelijke vertragingen in de toekomst niet meer zouden voorkomen. De Ombudsman was in zaak **2938/2009/EIS** van mening dat de wijze waarop de Commissie het verzoek van klager had afgehandeld, duidelijk in strijd was met de beginselen van behoorlijk bestuur. De Commissie bood haar verontschuldigingen aan. In een verdere opmerking onderstreepte de Ombudsman dat het zinvoller zou zijn als de Commissie maatregelen zou treffen om te voorkomen dat dergelijke tekortkomingen zich opnieuw voordoen. In zaak **2466/2011/ER** beweerde klager dat de Commissie de termijn voor het nemen van een besluit over diens confirmatieve verzoek onrechtmatig had verlengd. De Ombudsman besloot de zaak af te sluiten zonder het standpunt van de Commissie te hebben ontvangen, omdat (i) de Commissie drie maanden te laat was met haar reactie en (ii) hij al over voldoende informatie beschikte om de klacht af te handelen. Hij wees erop dat Verordening (EG) nr. 1049/2001 voorziet in bindende

termijnen – uitzonderingen zijn alleen mogelijk in „uitzonderlijke“ gevallen en met „nauwkeurige vermelding van de redenen“ daarvoor. In dit geval beperkte de Commissie zich ertoe te vermelden dat zij nog steeds niet in het bezit was van alle noodzakelijke elementen om een definitieve beoordeling te geven.

In zaak **1472/2011/MMN**, die betrekking had op een weigering tot het verlenen van toegang tot de antwoorden van Frankrijk en Spanje op een vragenlijst, liep de reactie van de Commissie aanzienlijke vertraging op. Hoewel de Commissie zich bij klager verontschuldigde, bleek uit haar antwoorden aan klager en aan de Ombudsman dat zij nog steeds van mening leek te zijn dat, wanneer de lidstaten moeten worden geraadpleegd, overeenkomstig artikel 4, lid 5, van Verordening (EG) nr. 1049/2001, dit haar het recht geeft om de in de verordening vastgestelde termijnen voor het antwoorden op verzoeken om toegang te overschrijden. De Ombudsman merkte op dat de rechter van de Unie duidelijk heeft gemaakt dat het feit dat de instelling uit hoofde van artikel 4, lid 5, een dialoog is aangegaan met de lidstaat waarvan het verzochte document afkomstig is, deze niet het recht geeft om de in de verordening vastgestelde termijnen te overschrijden.

In zaak **1683/2010/MMN**, die betrekking had op de toegang tot documenten in verband met een door EPSO georganiseerd algemeen vergelijkend onderzoek, stelde klager dat de Commissie onjuist handelde toen zij, voor de tweede keer en zonder verder motivering, de termijn voor het nemen van een besluit over zijn confirmatieve verzoek verlengde. De Ombudsman wees erop dat de Commissie haar besluit op geen enkele wijze had gemotiveerd. Voorts merkte hij op dat Verordening (EG) nr. 1049/2001 er geen



misverstand over laat bestaan dat de termijn voor het beantwoorden van een confirmatief verzoek slechts één keer mag worden verlengd. De Commissie verontschuldigde zich voor de vertraging. Met betrekking tot het verzoek om toegang gaf de Commissie aan dat de documenten niet bestonden. De Ombudsman achtte deze uitleg plausibel. Hij stelde ook tot zijn genoegen vast dat de Commissie zich niet beperkte tot bovengenoemde verklaring, maar dat zij toegang verleende tot bepaalde documenten die voor klager van belang konden zijn, en de aandacht vestigde op twee documenten met betrekking tot het werk van de jury.

Inhoudelijke kwesties: toepassing van de uitzonderingen

Veel van de andere onderzoeken van de Ombudsman op dit gebied gingen over de uitzonderingen op de toegang van het publiek, waarin artikel 4 van Verordening (EG) nr. 1049/2001 voorziet.

Uitzondering betreffende inspecties, onderzoeken en audits

In de twee volgende zaken beriep de instelling zich op de uitzondering in verband met de bescherming van het doel van onderzoeken, als bedoeld in artikel 4, lid 2, derde streepje, van Verordening (EG) nr. 1049/2001, om de toegang tot de documenten in kwestie te weigeren.

Zaak **292/2011/AN** had betrekking op de toegang tot documenten die verband houden met inbreukprocedures²⁰. De Ombudsman deed een voorstel voor een minnelijke schikking. De Commissie aanvaardde dit voorstel en maakte twee van de drie betrokken documenten volledig openbaar. Wat het derde document betreft stelde zij dat zij eerst de Spaanse autoriteiten moest raadplegen, aangezien het document van hen afkomstig was. De Ombudsman stelde dat

hij erop vertrouwde dat de Commissie het overleg met de Spaanse autoriteiten binnen een redelijke termijn zou afsluiten en dat zij klager zo snel mogelijk daarna op de hoogte zou stellen van haar gemotiveerde besluit inzake openbaarmaking.

De Ombudsman was in zaak **2914/2009/DK** van mening dat het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) ten onrechte de toegang van het publiek tot twee interne auditverslagen weigerde. Bovendien stelde de Ombudsman vast dat de audits in kwestie al waren afgerond. Bijgevolg bestond er geen gevaar dat de openbaarmaking van de verslagen afbreuk zou doen aan de audit. Het EMA zegde toe terug te komen op zijn weigering en verschaftte toegang tot de verslagen, alsmede tot een begeleidende nota over de uitvoering van de in de verslagen geformuleerde aanbevelingen.

Uitzondering betreffende het besluitvormingsproces van de instelling

In zaak **127/2010/VIK** betreffende toegang tot documenten met betrekking tot voorgestelde investeringen in kernenergie baseerde de Commissie zich uitsluitend op de uitzondering in verband met de noodzaak tot bescherming van haar besluitvormingsproces (artikel 4, lid 3, van Verordening (EG) nr. 1049/2001). De Ombudsman was niet overtuigd. In de loop van het onderzoek werd echter duidelijk dat de investeerder in het project geen toestemming had gegeven voor openbaarmaking. Gelet op het feit dat het toepasselijke rechtskader er al was vóór de inwerkingtreding van het Verdrag van Lissabon, was het allerminst duidelijk of documenten zoals die waarom klager had verzocht, openbaar konden worden gemaakt zonder de toestemming van de betrokken lidstaat, burger of onderneming. De Ombudsman concludeerde dat er geen reden was om

²⁰. Zie ook zaak **1972/2009/ANA**, waar de Commissie weigerde toegang te verlenen tot een document op grond van het feit dat zij de dialoog moest beschermen die zij met de Griekse autoriteiten was aangegaan om de betrokken Griekse wetgeving in overeenstemming te brengen met het EU-recht.

Klachten en onderzoeken

verder onderzoek te doen. Hij attendeerde klager echter ook op de mogelijkheid een nieuw verzoek om toegang in te dienen. Een dergelijk verzoek zou dan immers beoordeeld moeten worden op basis van de regels die gelden sinds de inwerkingtreding van het Verdrag van Lissabon, dat de toestemmingsvereiste verenigt met de behoefte aan transparantie.

Uitzondering betreffende de bescherming van persoonsgegevens

Tot de in artikel 4 van Verordening (EG) nr. 1049/2001 genoemde uitzonderingen behoort die van artikel 4, lid 1, onder b), die betrekking heeft op de grondrechten inzake de persoonlijke levenssfeer en de bescherming van persoonsgegevens. In zaak **3136/2008/EIS** verzocht klager, naar wie OLAF een onderzoek had ingesteld, om toegang tot (i) de documenten op basis waarvan OLAF had besloten het onderzoek in te stellen, en (ii) informatie over de uitkomsten van het onderzoek. OLAF weigerde aan dit verzoek gehoor te geven. De Ombudsman inspecteerde het dossier van OLAF en raadpleegde de Europese Toezichthouder voor

is ingesteld, binnen een redelijke termijn op de hoogte wordt gesteld van de uitkomsten van het onderzoek, zodra dit is afgesloten. In dit geval had OLAF hier niet aan voldaan.

Zaak **682/2010/TN** had betrekking op een verzoek om toegang tot een verslag dat persoonsgegevens bevatte. De Ombudsman merkte op dat de Commissie in principe het recht had om toegang te weigeren, omdat klager niet kenbaar had gemaakt waarvoor hij de persoonsgegevens nodig had. Toch deed hij de Commissie een voorstel om het verlenen van toegang tot andere delen van het rapport te heroverwegen. Aangezien de Commissie niet volledig met het voorstel instemde, maakte de Ombudsman een kritische opmerking waarin hij stelde dat de Commissie geen overtuigende argumenten had verstrekt wat betreft de reden waarom gedeeltelijke toegang niet kon worden verleend. Hij maakte ook een verdere opmerking die als doel had aanvragers betere informatie te verstrekken over procedures met betrekking tot het verzoek om toegang tot documenten die persoonsgegevens bevatten.

De Ombudsman heeft in 2012 een groot aantal zaken behandeld waarin de burger beweerde dat de betrokken instantie geen of geen afdoend antwoord had gegeven.

gegevensbescherming. Op basis hiervan concludeerde hij dat OLAF de afwijzing van het verzoek om toegang op geldige en afdoende wijze had gemotiveerd. Wat betreft de andere kwestie die klager aan de orde had gesteld, merkte de Ombudsman op dat OLAF in haar standpunt informatie had verstrekt over de uitkomsten van het onderzoek. De Ombudsman merkte echter op dat het in artikel 41 van het Handvest vervatte grondrecht op behoorlijk bestuur vereist dat een persoon naar wie een onderzoek

Toegang van het publiek tot informatie

Artikel 41 van het Handvest erkent dat eenieder er recht op heeft dat zijn zaken onpartijdig, billijk en binnen een redelijke termijn door het EU-bestuur worden behandeld. Dit recht behelst ook het recht op antwoord. De Ombudsman heeft in 2012 een groot aantal zaken behandeld waarin de burger beweerde dat de betrokken instantie geen of geen afdoend antwoord had gegeven. De zaken werden



doorgaans behandeld via vereenvoudigde procedures om ervoor te zorgen dat de klager tijdig antwoord zou krijgen.

Zaak **1451/2011/BEH** is een voorbeeld van een volwaardig onderzoek op het gebied van toegang van het publiek tot informatie. Meer bepaald had deze zaak betrekking op een klacht die inhield dat de Commissie onjuiste informatie verstreekte over het vrije verkeer van personen. Klager stelde dat een passage in de richtsnoeren van de Commissie voor de richtlijn inzake het burgerschap van de Unie (Richtlijn 2004/38/EG) in strijd is met het EU-recht, zoals uitgelegd door het Hof van Justitie in het arrest *Akrich* (zaak C-109/01). De Ombudsman constateerde inderdaad een probleem en vroeg de Commissie te overwegen de betreffende passage te herzien. De Commissie verklaarde dat zij niet van plan was de richtsnoeren in dit stadium te wijzigen, maar dat zij de toegevoegde waarde van een wijziging zou beoordelen op basis van de uitkomsten van haar tweede verslag over de toepassing van Richtlijn 2004/38/EG, dat in 2013 voorzien is. Aangezien de Commissie het ermee eens was dat de desbetreffende passage van de richtsnoeren duidelijker kon worden geformuleerd, sloot de Ombudsman de zaak af, maar hij vroeg de Commissie hem op de hoogte te houden.

Gegevensbescherming

De artikelen 7 en 8 van het Handvest van de grondrechten omvatten respectievelijk het grondrecht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en het grondrecht op bescherming van persoonsgegevens. Het laatstgenoemde recht kwam aan de orde in zaak **2384/2011/AN**, die aanhangig was gemaakt door iemand

naar wie OLAF een onderzoek had ingesteld. OLAF maakte bijzonderheden van de uitkomst van zijn onderzoek aan een derde bekend. Deze bijzonderheden werden gepubliceerd in een krantenartikel in het land van klager. De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming achtte de openbaarmaking in strijd met de EU-voorschriften betreffende gegevensbescherming. Klager verzocht dat OLAF zou toegeven dat het verkeerd had gehandeld en dat het zich zou verontschuldigen. OLAF weigerde aan dit verzoek gehoor te geven. Na het onderzoek van de Ombudsman zond OLAF klager echter een brief waarin het spijt betuigde over het feit dat het in deze zaak niet in overeenstemming met de gegevensbeschermingsvoorschriften had gehandeld, en zich bij hem verontschuldigde.

De 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 optreden²¹. Artikel 258 VWEU roept een algemene procedure in het leven waarmee de Commissie mogelijke gevallen van inbreuk op het EU-recht 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 heeft ontvangen. Met betrekking tot specifieke zaken zoals illegale staatssteun gelden andere procedures.

²¹. Op grond van artikel 17 VEU „ziet de Commissie toe op de toepassing zowel van de bepalingen van dit Verdrag als van de bepalingen welke de instellingen krachtens dit Verdrag vaststellen“.

Klachten en onderzoeken

Het is belangrijk om in dit verband het project „EU Pilot”²² te vermelden, een werkmethode die door de Commissie en de lidstaten in 2007 is ingevoerd om inbreuken op het EU-recht in een zo vroeg mogelijk stadium te corrigeren zonder tot inbreukprocedures te moeten overgaan. Dit project moet ervoor zorgen dat de lidstaten het EU-recht op een meer doeltreffende wijze ten uitvoer leggen en dat klachten van burgers en bedrijven sneller worden opgelost.

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

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.

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 opent, zorgt hij ervoor dat hij de klager duidelijk maakt dat tijdens het onderzoek niet zal worden beoordeeld 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. De Ombudsman kan uitspraken doen over zowel de procedurele als de inhoudelijke aspecten van het optreden van de Commissie.

Procedurele verplichtingen

Waar het gaat om de procedurele verplichtingen van de Commissie ten opzichte van klagers, is het belangrijkste referentiepunt van de Ombudsman een mededeling die de Commissie oorspronkelijk in 2002²³ heeft uitgebracht en waarvan in 2012²⁴ een herziene versie

is vastgesteld. De mededeling voorziet in de verplichting tot registratie van klachten en in bepaalde uitzonderingen op deze verplichting, en stelt termijnen vast voor de afhandeling van klachten en het informeren van de klager. De oorspronkelijke mededeling was een reactie op onderzoeken en punten van kritiek van de Ombudsman. Deze beschouwt de mededeling als een belangrijke basis voor het vertrouwen van de burger in de Commissie als hoedster van de Verdragen.

Zoals de hierna volgende voorbeelden illustreren, duiden de onderzoeken van de Ombudsman in 2012 op een aantal procedurele tekortkomingen.

Vertraging en gebrek aan ijver

In zaak 773/2011/OV constateerde de Ombudsman dat de Commissie, niettegenstaande de bewering van klager dat de Commissie had verzuimd om zijn inbreukklacht naar behoren te behandelen, meerdere inhoudelijke antwoorden had verzonden. In zaak 230/2011/(TS)EIS wees de Ombudsman er daarentegen op dat de Commissie zich bij de behandeling van inbreukklachten niet kan onttrekken aan verplichtingen die voortvloeien uit de grondrechten en de beginselen van behoorlijk bestuur. Hij stelde zich op het standpunt dat de complexiteit van de aangelegenheden geen rechtvaardiging was voor de in die zaak ontstane vertraging. Waar het gaat om het punt van consistentie, dat de Commissie als argument naar voren bracht, verklaarde de Ombudsman dat het streven naar een „consistente aanpak” niet tot onnodige vertragingen mocht leiden.

22. Zie de mededeling van de Commissie, getiteld „Een Europa van resultaten – Toepassing van het Gemeenschapsrecht”, COM(2007)502.

23. Zie de Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Europese Ombudsman betreffende betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het Gemeenschapsrecht; PB 2002 C 244, blz. 5.

24. COM(2012)154 definitief: Mededeling van de Commissie aan de Raad en het Europees Parlement tot modernisering van het beheer van betrekkingen met de klager inzake de toepassing van het recht van de Unie.



De zaken **930/2010/CK** en **1827/2009/CK** betroffen een vermeend gebrek aan ijver bij de behandeling van twee inbreukklachten. Om de Commissie te helpen haar procedures verder te verbeteren, maakte de Ombudsman in eerstgenoemde zaak twee verdere opmerkingen. In de tweede zaak betreurde hij de abrupte wijze waarop de Commissie de argumenten van klager had verworpen. Hij merkte desalniettemin op dat uit latere ontwikkelingen bleek dat het meningsverschil tussen de Commissie en klager over de juiste interpretatie van de Griekse belastingregels academisch was geworden.

In zaak **1775/2012/ER**, die betrekking had op een verzuim van de Commissie om te reageren op een door een Italiaanse importeur van sigaretten ingediende inbreukklacht en een verzuim om deze klacht naar behoren te behandelen, erkende de Commissie de ontvangst van de klacht kort nadat de Ombudsman contact met haar had opgenomen. Een ambtenaar van de Commissie nam bovendien telefonisch contact op met klager en deelde hem mee dat hij de nieuwe behandelaar van de zaak was. Kort daarna vond een ontmoeting met klager plaats.

Inhoudelijke kwesties

De Ombudsman kan ook de inhoudelijke aspecten van de analyses en de conclusies van de Commissie tegen het licht houden wanneer hij inbreukklachten onderzoekt²⁵, bijvoorbeeld om na te gaan of zij redelijk en goed onderbouwd zijn en of zij goed zijn uitgelegd aan de klager. De onderzoeken en conclusies van de Ombudsman

eeerbiedigen volledig de in de Verdragen en in de jurisprudentie van het Hof van Justitie erkende discretionaire bevoegdheid van de Commissie om te beslissen of zij een inbreuk wel of niet naar het Hof verwijst.²⁶ Als de Ombudsman het fundamenteel oneens is met de beoordeling door de Commissie, zal hij dit kenbaar maken en er tegelijkertijd op wijzen dat het Hof van Justitie de hoogste autoriteit is op het gebied van de interpretatie van het EU-recht. Verschillen van mening van deze aard zijn echter uitzonderlijk.

Verzuim om een toereikende motivering te geven

In zaak **1623/2009/FOR** concludeerde de Ombudsman dat de Commissie had verzuimd duidelijk uit te leggen waarom zij een klacht over een vermeende inbreuk op rechten van houders van auteursrecht in de Finse televisiemarkt niet verder behandelde. In antwoord op het voorstel van de Ombudsman dat de Commissie haar standpunt duidelijk zou toelichten, deelde de Commissie mee dat de zaak, gezien de verdere briefwisseling van de klagers, aan het project „EU Pilot” was overgedragen en dat de Commissie langs die weg met Finland contact zou opnemen om inlichtingen te vragen of oplossingen voor het probleem te zoeken. Evenzo was de Ombudsman in zaak **1260/2010/RT** van mening dat de Commissie geen passende rechtvaardiging had gegeven voor haar besluit tot afsluiting van een inbreukklacht die inhield dat de Franse autoriteiten zouden hebben verzuimd de bepalingen van het EU-recht inzake de parallelinvoer van geneesmiddelen voor diergeneeskundig gebruik na te leven. Naar aanleiding van de ontwerpaanbeveling van de Ombudsman

De onderzoeken en conclusies van de Ombudsman eerbiedigen volledig de in de Verdragen en in de jurisprudentie van het Hof van Justitie erkende discretionaire bevoegdheid van de Commissie om te beslissen of zij een inbreuk wel of niet naar het Hof verwijst.

²⁵. Zie bijvoorbeeld de in sectie 1.4 beschreven zaak **2591/2010/GG** inzake het verzuim van de Commissie om op de juiste manier een inbreukprocedure tegen Oostenrijk te voeren in verband met de luchthaven van Wenen.

²⁶. De Ombudsman merkt in dit verband op dat het feit dat er sprake is van een inbreuk op EU-wetgeving niet automatisch impliceert dat de Commissie een inbreukprocedure moet starten. De Commissie moet echter rechtvaardigen hoe zij haar brede beoordelingsmarge toepast.

Klachten en onderzoeken

besloot de Commissie een nieuwe inbreukprocedure in te leiden inzake de hindernissen voor groothandelaren die geneesmiddelen voor diergeneeskundig gebruik parallel proberen in te voeren.

Zaken waarin klagers het oneens zijn met de beoordeling van de Commissie

De klager in zaak **1909/2009/BEH** diende een inbreukklacht in waarin werd gesteld dat de Oostenrijkse autoriteiten in strijd met het EU-recht geen individuele beoordeling hadden uitgevoerd van de vraag of zijn cliënt, de heer D., een gevaar voor de openbare veiligheid vormde. De Commissie was op grond van de verstrekte informatie van mening dat zij niet kon concluderen dat de Oostenrijkse autoriteiten het recht van de EU hadden geschonden. Zij besloot geen inbreukprocedure in te leiden. De Ombudsman was van mening dat de Commissie een geloofwaardige onderbouwing had gegeven van haar standpunt dat de Oostenrijkse autoriteiten de bovengenoemde individuele beoordeling wel hadden uitgevoerd. Zij had de klacht echter niet op de juiste wijze behandeld wat betreft het besluit van de Oostenrijkse

van de zaak hadden onderzocht en ging ervan uit dat deze dringende noodzaak bestond. De Ombudsman vond het antwoord van de Commissie niet overtuigend. Gezien de op zichzelf staande aard van de zaak, sloot hij de zaak af met een kritische opmerking.

Toekenning van overheidsopdrachten en subsidies

De Ombudsman behandelt klachten over de toekenning of niet-toekenning van overheidsopdrachten en subsidies. Hij huldigt echter de opvatting dat de instellingen, en in het bijzonder de evaluatiecommissies en de autoriteiten die de opdrachten gunnen, een brede discretionaire bevoegdheid hebben en dat zijn onderzoek zich er in dergelijke zaken toe beperkt na te gaan of de procedurele regels zijn nageleefd, de feiten correct zijn en er geen duidelijke beoordelingsfout is gemaakt of misbruik van bevoegdheden heeft plaatsgevonden. Bovendien onderzoekt hij of de instellingen hebben voldaan aan hun plicht om hun besluit met redenen te omkleden en of deze redenen coherent en redelijk zijn.

Enkele zaken die de Ombudsman in 2012 op het gebied van overheidsopdrachten en subsidies onderzocht, betroffen vermeende ongelijke behandeling van inschrijvers en vermeend gebrek aan transparantie.

autoriteiten om (i) de heer D. geen tijd te gunnen om het Oostenrijkse grondgebied te verlaten en (ii) aan zijn beroep tegen het bevel tot verwijdering geen schorsende werking te verbinden, wat het EU-recht uitsluitend in geval van dringende noodzaak toestaat. De Ombudsman vroeg de Commissie de inbreukklacht op deze punten opnieuw te onderzoeken. De Commissie hield in wezen vol dat de Oostenrijkse autoriteiten de dringende noodzaak

Enkele zaken die de Ombudsman in 2012 op het gebied van overheidsopdrachten en subsidies onderzocht, betroffen vermeende ongelijke behandeling van inschrijvers en vermeend gebrek aan transparantie. De eerste zaak die hieronder wordt beschreven, bood de Ombudsman gelegenheid de Commissie eraan te herinneren dat de beginselen van behoorlijk bestuur kunnen betekenen dat de instellingen meer moeten doen dan de wet voorschrijft.



Ongelijke behandeling

Zaak **642/2008/MMN** betrof een vermeend belangenconflict van een technisch adviseur in een aanbestedingsprocedure. Klager beweerde dat de Commissie het beginsel van gelijke behandeling had geschonden, omdat een van de adviseurs van de evaluatiecommissie in dienst was geweest van de opdrachtnemer. De Ombudsman verzocht de Commissie onder andere om de verklaring inzake onpartijdigheid en vertrouwelijkheid die alle leden van de evaluatiecommissie en alle eventuele waarnemers moeten ondertekenen, anders te formuleren om ervoor te zorgen dat de verklaring duidelijk alle mogelijke belangenconflicten bestrijkt, te weten „feitelijke” en „potentiële” belangenconflicten en „schijn van” belangenconflicten. In haar antwoord voerde de Commissie aan dat de relevante bepaling van de financiële verordening uitsluitend betrekking heeft op „feitelijke” en „potentiële” belangenconflicten, en dat de „schijn van” belangenconflicten alleen relevant is wanneer uit onderzoek blijkt dat er sprake is van een „feitelijk” of „potentieel” belangenconflict. De Ombudsman was niet overtuigd. Aangezien de Commissie echter aangaf dat zij de verklaring inzake onpartijdigheid en vertrouwelijkheid zou herzien, concludeerde hij dat verder onderzoek niet nodig was. Tegelijkertijd zei hij dat hij de Commissie zou verzoeken om binnen een redelijke termijn verslag uit te brengen over de uitkomst van de aangekondigde herziening.

In zaak **3000/2009/JF** was de Ombudsman de mening toegedaan dat de Commissie had verzuimd de gelijke behandeling van inschrijvers te waarborgen en dat dit de kansen van klager op succes in de aanbestedingsprocedure ondermijnde. Hij stelde een minnelijke schikking voor die inhield dat de Commissie klager schadeloos stelde voor de kosten die

klager had gemaakt om aan de procedure deel te nemen. De Commissie heeft naar aanleiding daarvan meer dan 10 000 EUR uitbetaald.

In zaak **105/2011/TN** werd het bod van klager afgewezen toen bleek dat de door klager voorgestelde teamleider zich had verplicht om fulltime te werken aan een ander door de EU gefinancierd project dat gelijktijdig werd uitgevoerd. De Ombudsman was van mening dat de Commissie zich schuldig maakte aan wanbeheer door de aanbestedende dienst aan te raden het bod van klager uit te sluiten voordat was vastgesteld dat de voorgestelde teamleider niet voor het project beschikbaar zou zijn. Het uiteindelijke besluit om het bod uit te sluiten was echter juist. De Ombudsman maakte een verdere opmerking om de kans op soortgelijke problemen in de toekomst te verkleinen.

Gebrek aan transparantie

In zaak **1683/2011/TN**, die betrekking had op een aanbestedingsprocedure voor een leveringsovereenkomst, erkende de Commissie dat de procedure niet volledig transparant was. Zij gaf aan dat zij, op het moment van het verwoorden van haar standpunt in deze zaak, met klager in onderhandeling was om tot een minnelijke schikking te komen. De Ombudsman waardeerde het feit dat de Commissie de verantwoordelijkheid had genomen voor de fout en dat zij met klager in onderhandeling was om tot een oplossing te komen.

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 dan ook wanbeheer worden vastgesteld

Klachten en onderzoeken

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 slechts effectief worden behandeld door een bevoegde rechtbank.

Bij contractuele geschillen acht de Ombudsman het daarom gerechtvaardigd om zijn onderzoek te beperken tot de vraag of de instelling van de Unie een coherent en redelijk verslag bij hem heeft ingediend over de rechtsgrond waarop de acties van de instelling 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.

Het jaar 2012 bood de Ombudsman de gelegenheid een aantal kwesties te onderzoeken met betrekking tot grondrechten op het gebied van contracten, in het bijzonder het recht om te worden gehoord. Hij boog zich ook vaak over beschuldigingen van onbillijkheid, met name in geschillen over subsidiabele bedragen en audits. De Ombudsman keek tot slot ook naar de reikwijdte van de verantwoordelijkheden van de Commissie ten opzichte van onderaannemers.

Verzuim om grondrechten te respecteren

Zaak 2635/2010/TN betrof het vermeende verzuim van de Commissie om klager in kennis te stellen van haar bevinding dat hij de gedragscode van de EU-verkiezingswaarnemingsmissies had geschonden. Aangezien de Ombudsman niet volledig overtuigd was dat de rechten van klager als gewaarborgd in het Handvest, alsmede de Europese Code van goed administratief gedrag, waren gerespecteerd, stelde hij maatregelen voor die de Commissie kon nemen om de zaak recht te zetten. De Commissie verzekerde dat klager volledig in aanmerking blijft komen als kandidaat voor toekomstige waarnemingsmissies. Zij stelde bovendien dat zij, wat betreft haar algemene procedures voor het constateren van een schending van de gedragscode voor EU-waarnemers, al begonnen was met het uitvoeren van het voorstel van de Ombudsman om een herziening door te voeren.

In zaak 1045/2011/RT besloot de Commissie, na een onderzoek door OLAF, het hele bedrag dat voor twee projecten was betaald, terug te vorderen. Klager stelde dat de Commissie had verzuimd hem te horen in verband met de beschuldigingen die tegen hem waren geuit. De Ombudsman was van mening dat klager feitelijk de mogelijkheid had gehad om te worden gehoord, omdat hij vóór en tijdens de terugvorderingsprocedure opmerkingen kon indienen en de uitkomst dus in zijn voordeel kon beïnvloeden. De vooraankondiging waarin de redenen voor de terugvordering werden uiteengezet, bevatte echter geen expliciete uitnodiging om opmerkingen over de voorgenomen terugvordering in te dienen en geen duidelijke indicatie van de uiterste datum voor het indienen van opmerkingen. De Ombudsman maakte een verdere opmerking over dit punt.

Het jaar 2012 bood de Ombudsman de gelegenheid een aantal kwesties te onderzoeken met betrekking tot grondrechten op het gebied van contracten, in het bijzonder het recht om te worden gehoord. Hij boog zich ook vaak over beschuldigingen van onbillijkheid, met name in geschillen over subsidiabele bedragen en audits.



Zaak **2386/2010/MHZ** betrof het ontslag van een Poolse deskundige uit zijn functie als teamleider in een door de EU gefinancierd project in Bosnië en Herzegovina. Klager beweerde onder andere dat zijn rechten om te worden gehoord en te worden geïnformeerd over de redenen van het verzoek van de Commissie niet waren gerespecteerd. De Ombudsman was van mening dat het verzuim van de Commissie om het recht op verdediging van klager te waarborgen voordat zij diens werkgever verzocht hem te ontslaan, een geval van wanbeheer was. Hij bekritiseerde de Commissie ook vanwege haar verzuim om overtuigende verklaringen te geven waarom zij de autoriteiten van Bosnië en Herzegovina niet had geïnformeerd over haar verzoek om klager te ontslaan.

Vermeende onbillijkheid

Veel zaken op dit gebied hebben betrekking op geschillen over subsidiabele bedragen, die vaak voortkomen uit bevindingen van audits. In enkele gevallen was het standpunt van de instelling redelijk, maar dat was niet het geval voor klacht **3373/2008/JF**, die werd ingediend nadat in een auditverslag bepaalde kosten in een door de EU gesponsord project als niet-subsidiabel werden aangemerkt. De Ombudsman verzocht de Commissie af te zien van haar vordering tot terugbetaling, omdat de vordering onevenredig en onbillijk was. De Commissie weigerde. De Ombudsman benadrukte vervolgens dat organisaties zoals die van klager redelijkerwijs in de veronderstelling kunnen verkeren dat zij overeenkomstig de toepasselijke regels handelen als EU-projectmedewerkers hun acties met betrekking tot de projecten die zij uitvoeren, stilzwijgend volgen. Houden zij zich niet aan de regels en wordt dat geconstateerd door EU-projectmedewerkers, dan moeten deze laatste preventieve maatregelen nemen.

Laten ze dit na, dan zou het mogelijk moeten zijn hen aan disciplinaire maatregelen te onderwerpen. Aangezien het voorgaande een belangrijke principekwestie betrof, was de Ombudsman van oordeel dat een speciaal verslag aan het Europees Parlement gerechtvaardigd zou kunnen zijn. Hij besloot echter niet een dergelijk verslag in te dienen voordat hij een onderzoek op eigen initiatief had verricht naar bepaalde aspecten van de manier waarop de Commissie omgaat met projecten die zij financiert.

Aan de andere kant concludeerde de Ombudsman in zaak **351/2011/OV**, betreffende de verwerping van personeelskosten van een projectpartner, dat de subsidieovereenkomst de Commissie de wettelijke bevoegdheid gaf de door klager gedeclareerde personeelskosten te verwerpen. De Ombudsman was ook de mening toegedaan dat de Commissie haar discretionaire bevoegdheid in het grootst mogelijke voordeel van klager had uitgeoefend, aangezien zij had toegestaan dat een deel van de personeelskosten naar de categorie „kosten van onderaanneming” werd overgedragen. Hij zei dat de weigering van de Commissie om het resterende deel van de niet in aanmerking komende kosten van onderaanneming als subsidiabel te beschouwen, daarom niet onbillijk was.

Zaak **901/2011/OV** betrof ook de terugvordering van niet voor vergoeding in aanmerking komende kosten in het kader van een project na een audit. Klager wendde zich tot de Ombudsman en beweerde dat het standpunt van de Commissie ongerechtvaardigd en onredelijk was. Hij beweerde te goeder trouw te hebben gehandeld en op basis van informatie die hij van de projectcoördinator had ontvangen.

Klachten en onderzoeken

De Ombudsman stelde vast dat de conclusie van de Commissie dat de betreffende kosten niet voor vergoeding in aanmerking kwamen, correct was. Hij wees er verder op dat de coördinator geen vertegenwoordiger was van de Commissie en dat de Commissie niet gebonden was aan uitspraken van de coördinator die niet op uitdrukkelijke instructies van de Commissie waren gebaseerd. Hij concludeerde dat dergelijke uitdrukkelijke instructies niet waren gegeven. Hij constateerde daarom geen wanbeheer.

De verantwoordelijkheden van de Commissie ten opzichte van onderaannemers

De klager in zaak **535/2010/RT** werkte als deskundige aan een door de Commissie gefinancierd project. Hij werd slechts gedeeltelijk betaald voor zijn werk en verzocht de Commissie in te grijpen om te

Soms staan er in zaken over personeelsaangelegenheden grondrechten op het spel, wat de Ombudsman de gelegenheid geeft om de juiste toepassing van het Handvest te bevorderen.

waarborgen dat hij de hem verschuldigde betaling ontving. De Commissie verzuimde dit te doen. Nadat de Ombudsman tussenbeide was gekomen, vroeg de Commissie de hoofdcontractant de openstaande betaling te verrichten. De Ombudsman sloot de zaak af met de verdere opmerking dat hij erop vertrouwde dat de Commissie, ondanks de negatieve antwoorden die zij tot dan toe had ontvangen, haar hoofdcontractant zou blijven verzoeken de openstaande betaling te verrichten, door alle tot haar beschikking staande middelen te gebruiken om de hoofdcontractant over te halen zijn niet-coöperatieve houding te laten varen.

Administratie en Statuut van de ambtenaren

Elk jaar ontvangt de Ombudsman een aantal klachten over personeelsaangelegenheden bij de instellingen, met name over de toepassing door de EU administratie van het Statuut van de ambtenaren en andere relevante teksten. Soms staan er in zaken over personeelsaangelegenheden grondrechten op het spel, wat de Ombudsman de gelegenheid geeft om de juiste toepassing van het Handvest te bevorderen. In andere gevallen wordt de wijze betwist waarop het Statuut volgens de EU-instellingen moet worden uitgelegd. In die gevallen tracht de Ombudsman er ten minste voor te zorgen dat de instellingen de jurisprudentie van het Hof in acht nemen en correct toepassen.

Zorgplicht

Zaak **11/2012/(ZV)AN** bracht een kwestie naar voren die betrekking had op het Handvest. Het betrof specifiek het ontbreken van voorzieningen voor ouderschapsverlof voor bij de Europese Scholen (ES) gedetacheerde leraren. Het onderzoek was gericht tegen de Commissie in haar hoedanigheid van lid van de raad van bestuur van de ES en contribuant aan de financiering van de scholen. De Ombudsman was van mening dat de onmogelijkheid om gebruik te maken van ouderschapsverlof niet in overeenstemming was met het Handvest en met andere bepalingen van het EU-recht. In de loop van het onderzoek werd het Statuut van het gedetacheerd personeel van de ES gewijzigd en werd een bepaling opgenomen die het mogelijk maakte ouderschapsverlof aan



te vragen. Het verzoek van klager om ouderschapsverlof op te mogen nemen werd op grond daarvan ingewilligd.

Zaak **1810/2011/BEH** betrof de behandeling van de verzoeken van klager om interne mobiliteit en bijstand bij Frontex, het Europees Agentschap voor het beheer van de operationele samenwerking aan de buitengrenzen van de lidstaten van de EU. De Ombudsman was van mening dat Frontex had verzuimd tijdig te reageren op het verzoek van klager om interne mobiliteit. Wat betreft het verzoek om bijstand was hij de mening toegedaan dat Frontex een behoorlijk onderzoek naar de uiteengezette feiten had uitgevoerd. Frontex benoemde bijvoorbeeld een intern onderzoeker die voldoende garanties van onafhankelijkheid en professionele deskundigheid bood en op basis van verzamelde verklaringen en getuigenissen een uitgebreid rapport opstelde. Wat betreft de tijdigheid van de acties van Frontex merkte de Ombudsman op dat het agentschap de zaak van klager voortdurend en gestaag verder had behandeld en klager op gezette tijden had geïnformeerd over de stand van zaken. De Ombudsman concludeerde dat het standpunt van Frontex dat het juist was geen noodmaatregelen te nemen, redelijk was.

Onredelijkheid

In zaak **1752/2011/RT**, waarin de Commissie weigerde klager schadeloos te stellen voor de reiskosten van zijn kinderen omdat hij had besloten Guinee te verlaten voordat de Commissie had verklaard dat er sprake was van een crisissituatie in dat land, vestigde de Ombudsman de aandacht op de leeftijd van de kinderen van klager en nodigde hij de Commissie uit na te gaan of zij een oplossing kon vinden, bijvoorbeeld door de reiskosten van klager te vergoeden in de vorm van een *ex gratia*-betaling. De Commissie stemde daarmee in.

Zaak **141/2011/RT** betrof de vaststelling van de plaats van herkomst van klager. In haar standpunt erkende de Commissie dat de Europese Autoriteit voor voedselveiligheid (EFSA) een fout had gemaakt toen zij Brussel in plaats van Marseille had aangemerkt als de plaats van herkomst. Aangezien klager bovenvermeld besluit echter niet had aangevochten binnen de termijn waarin het Statuut van de ambtenaren voorziet, was de Commissie gebonden aan het besluit van de EFSA. De Ombudsman was van mening dat de Commissie niet consequent handelde door te erkennen dat het besluit van de EFSA verkeerd was, maar tegelijkertijd uit te gaan van dit besluit. In antwoord hierop zegde de Commissie toe de plaats van herkomst van klager opnieuw te bepalen.

Problemen in verband met promoties

In zaak **2744/2009/(MF)JF** beweerde klager dat een personeelslid van het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC) zijn promotie te danken had aan politieke druk. Uit onderzoek van de Ombudsman kwam naar voren dat het EESC bij de promotie van de desbetreffende ambtenaar inderdaad zijn eigen interne regels had geschonden. Verder trof de Ombudsman bewijzen aan van ongepaste bemoeienis met de promotie. Het EESC erkende verkeerd te hebben gehandeld en draaide het onrechtmatige besluit terug. Het EESC nam ook passende maatregelen om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen. De Ombudsman bekritiseerde echter het feit dat het EESC niet correct reageerde op de ontwerpaanbeveling, in die zin dat het verklaringen produceerde die duidelijk in tegenspraak waren met de feiten in zijn dossier. In het licht van de vastgestelde zeer ernstige onrechtmatigheden, en gezien het feit dat dergelijk gedrag de transparantie en het publieke imago van EU-instellingen in gevaar brengt, stuurde de Ombudsman zijn besluit ook door naar de voorzitter

Klachten en onderzoeken

van het Europees Parlement, die het op zijn beurt kan doen toekomen aan de commissie van het Parlement die voor het EESC bevoegd is.

Zaak **683/2010/OV** betrof ook een geschil over een promotie, deze keer de promotie van klager, die in 2004 vanuit de Raad was „gedetacheerd” bij de Commissie. Door een IT-fout behandelde de Commissie hem alsof hij een „getransfereerde ambtenaar” was. De Commissie bevorderde klager in 2008, maar toen zij zich realiseerde dat de bevordering was gebaseerd op bevorderingspunten die waren opgebouwd als „gedetacheerde” en niet als „getransfereerde” ambtenaar, werd de bevordering nietig verklaard. Na bemoeienis van de Ombudsman gaf de Commissie toe dat de IT-fout ten grondslag lag aan de klacht en dat zij het verzoek om transfer sneller had kunnen behandelen. Zij stelde voor klager te bevorderen.

De klaagster in zaak **475/2012/KM** wendde zich tot de Ombudsman met de bewering dat de Commissie ten onrechte had verzuimd haar de achterstallige bedragen te betalen die voortvloeiden uit haar bevordering met terugwerkende kracht. Zij vroeg de Commissie te overwegen de zaak te schikken, omdat de billijkheid leek te eisen dat zij werd betaald. Nauwelijks een maand nadat het onderzoek was ingesteld, deelde klaagster de Ombudsman mee dat de Commissie haar eis had ingewilligd door haar per 1 januari 2010 te bevorderen en de daaruit voortvloeiende achterstallige bedragen te betalen.

Onjuiste behandeling van een klacht

De klager in zaak **862/2011/AN** nam zonder succes deel aan een certificeringsprocedure. Hij diende een klacht in overeenkomstig artikel 90, lid 2, van het Statuut. De Commissie stuurde de klacht door naar de bevoegde

instantie, het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO), maar EPSO nam er pas vijf maanden later kennis van en concludeerde toen dat de klacht, als gevolg van overschrijding van de wettelijke termijn, stilzwijgend was verworpen. De Ombudsman was van mening dat de geest van artikel 90, lid 2, van het Statuut EPSO belette dit standpunt in te nemen. Hij stelde een ontwerpaanbeveling op dat EPSO de klacht moest beschouwen als zijnde ingediend op de datum waarop zij daadwerkelijk werd ontvangen. Hij verzocht EPSO voorts de ontvankelijkheid van de klacht te beoordelen door op basis van de indieningsdatum bij de niet-bevoegde instantie vast te stellen of de termijn in acht is genomen. EPSO aanvaardde de tweede ontwerpaanbeveling van de Ombudsman, maar de eerste niet. Het was van mening dat zijn standpunt werd gesteund door de jurisprudentie van het Hof van Justitie. Niet overtuigd door de argumenten van EPSO, sloot de Ombudsman de zaak met kritische opmerkingen.

Vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures

EPSO

Het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) is het onderwerp van de meeste onderzoeken van de Ombudsman naar algemene vergelijkende onderzoeken en andere selectieprocedures. In de loop van de jaren heeft EPSO constructief meegewerkt met de Ombudsman om klachten snel en op een nuttige manier op te lossen. Voor enkele zaken zette deze trend zich ook in 2012 voort, zoals de onderstaande voorbeelden laten zien. In andere zaken gaf het antwoord van EPSO op sommige van de in de loop van het jaar naar voren gebrachte kwesties echter reden tot zorg.



Organisatorische kwesties

Zaak **989/2011/ER** betrof het beleid van EPSO met betrekking tot het boeken van toegangstoetsen per computer (CBT) in algemene vergelijkende onderzoeken. In zijn besluit herinnerde de Ombudsman aan de bevindingen van zijn onderzoek op eigen initiatief **OI/9/2010/RT**, volgens welke de nieuwe CBT-boekingsprocedure een evenredige en noodzakelijke maatregel is om de duur van de hele selectieprocedure te verkorten. Hij was van mening dat EPSO klaagster naar behoren had geïnformeerd over de gevolgen van het missen van de uiterste datum voor het boeken van haar CBT. Klaagster gaf bovendien geen specifieke reden op waarom zij tijdens de boekingsperiode geen toegang tot internet had. EPSO had voorts vlot gereageerd op haar verzoeken. De Ombudsman stelde echter voor dat EPSO in de toekomst proactief rekening zou kunnen houden met de specifieke situatie van kandidaten die aangeven dat zij hun CBT's niet hebben kunnen boeken. EPSO zou ook kunnen overwegen om in de leidraad voor algemene vergelijkende onderzoeken te specificeren wat de gevolgen zijn van het missen van de uiterste datum voor het boeken van CBT's.

In zaak **521/2012/EIS**, die in minder dan dertig dagen werd opgelost via een vereenvoudigde procedure, (i) gaf EPSO klaagster een extra kans om de desbetreffende toetsen te maken in het land van haar woonplaats, en (ii) vergoedde EPSO haar extra reiskosten. Klaagster had het eerste deel van haar toelatingstoets voltooid en was begonnen aan het tweede deel, toen het computersysteem uitviel, waardoor zij haar toets niet ter plaatse kon afmaken.

Onduidelijke informatie

Zaak **1370/2010/BEH** betrof vermeend wanbeheer in de organisatie van een algemeen vergelijkend onderzoek

dat ten doel had reservelijsten voor assistenten in de bouwsector op te stellen. Aangezien klager van mening was dat de schriftelijke toets die hij had gemaakt, niet overeenkwam met de aankondiging van het vergelijkend onderzoek, wendde hij zich tot EPSO, dat volhield dat de toets wel in overeenstemming was met de aankondiging. De Ombudsman analyseerde de formulering van de aankondiging en was op basis daarvan van mening dat de aankondiging van het vergelijkend onderzoek niet voldoende duidelijk was geweest. Hij maakte daarom een kritische opmerking.

Andere instellingen, organen en instanties

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, in veel gevallen bureaus of agentschappen die betrekkelijk kort geleden zijn opgericht.

In antwoord op het onderzoek op eigen initiatief **OI/3/2012/CK** heeft het Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (ENISA) zijn nieuwe beleid inzake selectieprocedures bekendgemaakt en een exemplaar van zijn herziene richtsnoeren voor aanwerving verstrekt. Volgens het herziene beleid van ENISA worden kandidaten nu per e-mail geïnformeerd over elke stap van de procedure. Er werd een onderzoek ingesteld naar het beleid van ENISA om niet te reageren op verzoeken van kandidaten om informatie over de uitkomst van selectieprocedures.

Zaak **1513/2010/VIK** betrof de toelating van laureaten van de selectieprocedure CAST RELEX 2008 voor arbeidscontractanten tot

Klachten en onderzoeken

sollicitatieprocedures voor vacante functies bij EU-instellingen en -agentschappen. De klaagster in deze zaak reageerde op een oproep tot het indienen van blikken van belangstelling die was gepubliceerd door het Uitvoerend Agentschap Europese Onderzoeksraad (ERCEA). Het ERCEA wees haar sollicitatie af, aangezien het van mening was dat alleen kandidaten uit „de normale CAST-databank” in aanmerking kwamen om deel te nemen. De Ombudsman merkte op dat niets in de oproep erop wees dat kandidaten die in de CAST RELEX-databank waren opgenomen, niet in aanmerking kwamen. De Commissie antwoordde dat zij begin 2012 had besloten om andere instellingen en agentschappen van de EU toegang te geven tot de CAST RELEX 2008-databank. De geldigheid van de desbetreffende reservelijst werd bovendien verlengd tot 31 december 2012.

Zaak **1017/2010/MMN** betrof de aanwervingsprocedure voor het Huis van de Europese geschiedenis. In zijn antwoord op de beweringen van klager was de Ombudsman het ermee eens dat het Europees Parlement zich had verplicht om details van de selectieprocedures voor tijdelijk functionarissen en/of arbeidscontractanten op de website van EPSO bekend te maken, of dat het minstens die indruk had gewekt. Het verzuim om deze (werkelijke of schijnbare) belofte in onderhavige zaak na te komen vormde een geval van wanbeheer. De Ombudsman wees ook op aspecten van de procedures van het Parlement die konden worden verbeterd en maakte drie verdere opmerkingen.

In zaak **328/2011/TN** stelde klager dat het Europees Centrum voor ziektepreventie en -bestrijding (ECDC) verzuimd had de desbetreffende selectieprocedure op een

eerlijke en juiste manier uit te voeren. De Ombudsman ontdekte een aantal fouten in de procedure. Ten eerste besloot het selectiecomité ten onrechte de schriftelijke test niet mee te nemen in de beoordeling. Ten tweede waren de kandidaten niet op de hoogte gebracht van de voorwaarde dat zij een minimumscore van 70 % moesten behalen. Het ECDC had ook verzuimd de kandidaten juist te informeren over de uitkomst van de aanwervingsprocedure. De Ombudsman toonde zich verheugd over ECDC's positieve benadering van zijn voorstel tot minnelijke schikking.

Zaak **1167/2011/MMN** tegen de Europese Autoriteit voor effecten en markten (ESMA) betrof de afwijzing door ESMA van een sollicitatie naar een functie. In haar antwoord op de constatering van wanbeheer door de Ombudsman bood ESMA aan een nieuwe kennisgeving van vacature te publiceren die inhoudelijk identiek was aan de kennisgeving die tot de klacht had geleid. Klager gaf aan dat hij een schadevergoeding wilde ontvangen. Hij was ook van mening dat de publicatie van een nieuwe kennisgeving van vacature geen toereikende remedie was, vanwege de verschillen tussen de nieuwe ontwerp-kennisgeving en de oorspronkelijke kennisgeving. ESMA diende daarom een gewijzigde ontwerp-kennisgeving van vacature in, die klager opnieuw verwierp. De Ombudsman sloot de zaak af met de opmerkingen dat (i) klager duidelijk had gemaakt dat hij alleen een financiële vergoeding zou accepteren, (ii) ESMA aanbod passende maatregelen te nemen om het geval van wanbeheer te corrigeren, en (iii) klager geen overtuigende redenen had aangevoerd om aan te tonen dat een financiële vergoeding de voorkeur moest hebben.



Zaak **2017/2011/RT** betrof het verzuim van de Commissie een afdoende verklaring te geven voor de vertraging van de bekendmaking van de uitkomst van een vergelijkend onderzoek. De Ombudsman was van mening dat het de Commissie buitensporig veel tijd had gekost om de uitkomst van de toelatingstoetsen bekend te maken. De Commissie gaf bovendien onvoldoende redenen waarom de publicatie van de uitkomst met tien maanden was vertraagd. Tot slot vond de Commissie het op geen enkel moment in deze periode van tien maanden passend om kandidaten in te lichten over de datum waarop zij verwachtte de uitkomst bekend te maken en over de redenen voor de vertraging.

Zaak **1264/2012/VL** tegen het Instituut voor technologische prognose (IPTs) van de Commissie betrof vermeende discriminatie van een sollicitant die niet bereid was met het vliegtuig te reizen en daardoor geconfronteerd werd met de situatie dat zijn sollicitatiegesprek werd geannuleerd en zijn verzoek om vergoeding van zijn treinkaartje werd afgewezen. Korte tijd nadat de Ombudsman de Commissie om een standpunt vroeg, deelde klager hem mee dat de Commissie had besloten het niet-terugbetaalde bedrag van het door hem gekochte treinkaartje te vergoeden.

De Ombudsman ontdekte in zaak **278/2011/RT** dat het Uitvoerend Agentschap voor het trans-Europees vervoersnetwerk (TEN-T EA) had verzuimd uit te leggen waarom de motiveringsbrief van klaagster betekende dat klaagster niet op de reservelijst werd geplaatst. Hij stelde voor dat TEN-T EA in detail uitlegde waarom de brief van klaagster minder overtuigend was dan de brieven die door succesvolle sollicitanten

waren ingediend. TEN-T EA reageerde hierop door een gedetailleerde motivering te verstrekken.

De klager in zaak **1425/2012/VIK** nam deel aan een selectieprocedure die werd georganiseerd door de Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden (Eurofound). Om te solliciteren moest hij een sollicitatieformulier invullen en dit uploaden naar het systeem. Hij beweerde dat hij zijn sollicitatie niet in de door Eurofound verlangde vorm kon indienen. Eurofound vond geen software-incompatibiliteit, zoals door klager was gesuggereerd, maar besloot de sollicitatie van klager bij wijze van uitzondering nog na het verstrijken van de termijn te accepteren. Eurofound stelde bovendien voor dat klager contact opnam met een van haar IT-medewerkers als hij problemen bleef ondervinden met het indienen van het desbetreffende formulier.

Institutionele zaken, beleidskwesties en overige activiteiten

Deze laatste categorie omvat een verscheidenheid aan klachten tegen de instellingen betreffende hun beleidsvormingsactiviteiten of hun algemene functioneren.

Controle ter plaatse²⁷

Zaak **2676/2009/ANA** betrof het gedrag van het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF) tijdens een controle ter plaatse. Volgens klager verzuimde OLAF zich te houden aan de geldende regels en de beginselen van behoorlijk bestuur en schond het daardoor de rechten van klager. Na zijn onderzoek,

²⁷. Zie ook zaak **512/2012/BEH** over het vermeende verzuim door de Commissie om passende maatregelen te nemen om de toegenomen sterfte onder bijen aan te pakken. Deze zaak is beschreven in sectie 1.4.

Klachten en onderzoeken

waarin de Griekse autoriteiten die bij de controle ter plaatse aanwezig waren om inlichtingen werden verzocht, was de Ombudsman de mening toegedaan dat OLAF in het kader van een controle ter plaatse erop moet toezien dat het de toepasselijke rechten en procedurele garanties van de betrokkenen voldoende duidelijk maakt en dat OLAF in het onderhavige geval had verzuimd dit te doen. Het gedrag van ambtenaren van de EU-instellingen zou bovendien moeten voldoen aan de hoogste normen. Wanneer een burger beweert dat het gedrag van zo'n ambtenaar niet conform deze normen was, zou de betrokken instelling een bevredigende verklaring moeten kunnen verstrekken waarin zij deze beschuldigingen weerlegt.

Zaak **2450/2008/BEH** betrof de toezichthoudende rol van de Commissie in een bouwproject in Tirana. Klager beweerde in het bijzonder dat de delegatie van de Commissie in Albanië hem niet naar behoren steunde (i) in zijn inspanningen om te waarborgen dat de projectwerkzaamheden in overeenstemming met het contract werden uitgevoerd, en (ii) in zijn daaruit voortvloeiende conflicten met andere bij het project betrokken partijen. Na een onderzoek van het dossier merkte de Ombudsman op dat klager, die een grote verantwoordelijkheid in het project droeg, aan de Commissie gevallen van bedreiging en intimidatie aan zijn adres had gemeld. De Commissie erkende de ernst van deze voorvallen, die in twee vergaderingen ter sprake werden gebracht. Dit stond echter niet in verhouding tot de erkende ernst van de situatie, op basis waarvan men duidelijk resolute maatregelen door de Commissie zou hebben verwacht. De Ombudsman kwam ook tot de bevinding dat de Commissie geen gebruik had gemaakt van haar bevoegdheden om een onderzoek te

vragen dat op betrouwbare wijze de feiten zou vaststellen van een fataal ongeluk waarbij één werknemer om het leven was gekomen. Wat betreft de bewering van klager dat de Commissie verzuimde hem te steunen in zijn inspanningen om toe te zien op naleving van het contract voor de werkzaamheden, bracht het onderzoek van de Ombudsman geen wanbeheer aan het licht. Gezien de bijzondere deskundigheid en verantwoordelijkheid van de Europese Rekenkamer op het gebied van het controleren van de besteding van EU-gelden, nodigde de Ombudsman de Rekenkamer echter uit om bepaalde aspecten van de zaak die zijn onderzoek niet had bestreken, te bestuderen.

Zaak **814/2010/JF** betrof het verzuim van de Commissie gehoor te geven aan verzoeken om een onafhankelijke externe controle van de Europese Scholen (ES), met name met betrekking tot zittenblijven en goed bestuur. De Ombudsman kwam tot de bevinding dat het voorgestelde antwoord van de Commissie de suggestie van het Europees Parlement leek te volgen dat de ES zich zouden moeten laten inspireren door de beste onderwijssystemen in de wereld, zoals vastgesteld in een onderzoek van de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO). Naar zijn mening kon deelname aan dat onderzoek niet voldoende tegemoetkomen aan de eis van klaagster voor een onafhankelijke externe controle.

De Ombudsman opende het onderzoek **OI/14/2011/BEH** op eigen initiatief om beste praktijken te bevorderen voor de wijze waarop kantines bij EU-instellingen en -organen met niet-gebruikt voedsel omgaan. Gezien zijn onderzoek concludeerde de Ombudsman dat het onderzoeken van mogelijke methoden om niet-gebruikt voedsel te verwerken op een manier die rendabel is en gestoeld is



op ethische overwegingen, een concreet signaal zou zijn dat de Europese Unie zich bekommert om hulpbehoevenden. Hij verwelkomde de initiatieven die de instellingen reeds hadden ontplooid om voedselverspilling te voorkomen. Hij zei dat zo veel mogelijk aandacht diende te worden gegeven aan efficiënt gebruik van hulpbronnen en met name aan de inzet van niet-gebruikt voedsel voor menselijke consumptie. De Ombudsman merkte op dat het Europees Parlement de zaak inmiddels in behandeling had genomen en met een relevante aanbeveling was gekomen.

Vermeende discriminatie

Zaak 2650/2008/MMN betrof een vermeende weigering door het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) om een variant van een centrale marktvergunning van een farmaceutisch bedrijf toe te staan. De Ombudsman was de mening toegedaan dat uit de toepasselijke wetgeving kan worden afgeleid dat het aan de houder van een marktvergunning is te waarborgen dat zijn producten juist zijn geëtiketteerd wanneer de houder deze op de markt brengt. Het standpunt van het EMA dat de door klager voorgestelde etiketteringsmethode niet in overeenstemming was met de toepasselijke wetgeving, bleek juist. Wat betreft de kwestie van discriminatie die klager ook naar voren bracht, was de Ombudsman van mening dat de situatie van een houder van een marktvergunning en die van een parallelimporteur niet noodzakelijkerwijs dezelfde is. Maar zelfs wanneer men aanneemt dat zij wel in een vergelijkbare situatie verkeren, geeft het feit dat het EMA nevendistributeurs mogelijk ten onrechte een vergunning heeft verleend voor onwettige etiketteringspraktijken, klager geen recht op goedkeuring door het EMA van dezelfde praktijken.

In zaak 3419/2008/KM²⁸, die betrekking had op verzuim door het Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart (EASA) om raadplegingsdocumenten (zogenoemde „voorstellen tot wijziging” of „NPA’s”) te vertalen, merkte de Ombudsman op dat het EASA nuttige stappen in de juiste richting nam. In het bijzonder beloofde het EASA op zijn website duidelijk te maken dat vertalingen van samenvattingen van NPA’s kunnen worden aangevraagd, en alle reeds gemaakte vertalingen te publiceren, alsook de termijn voor raadplegingen te verlengen, als dat nodig is. De Ombudsman bleef er echter bij dat het van essentieel belang is dat raadplegingsdocumenten beschikbaar zijn in alle officiële talen, en dat de aanbeveling die hij in deze zaak had gedaan, naar behoren rekening had gehouden met de noodzaak openbare middelen zorgvuldig te besteden. Hij bekritiseerde de weigering van het EASA om de NPA’s, of minstens samenvattingen daarvan, te vertalen.

²⁸. Zie ook zaak 640/2011/AN over het taalbeleid van de Commissie voor openbare raadplegingen, die in sectie 1.4 is beschreven.

Klachten en onderzoeken

1.7 Doorverwijzing en advies

In ruim 75 % van alle in 2012 verwerkte gevallen (1 854) kon de Europese Ombudsman de klager van dienst zijn door een onderzoek in te stellen naar de zaak, door de klacht over te dragen aan een bevoegd orgaan of door de klager te adviseren tot welke instantie hij zich het best kon wenden. Klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen, hebben vaak betrekking op vermeende inbreuken op de EU-wetgeving door de lidstaten. Veel van dergelijke gevallen kunnen het best worden behandeld door een nationale of regionale ombudsman binnen het Europees Netwerk van ombudsmannen. De Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement is ook volwaardig lid van het netwerk. Een van de doelen van dit Netwerk is de snelle overdracht van klachten aan het bevoegde lid van het Netwerk te vergemakkelijken, of dit nu een nationale of regionale ombudsman of een soortgelijk orgaan of de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement is.

Van alle door de Europese Ombudsman in 2012 verwerkte klachten viel 60 % (1 467 klachten) binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen.

Van alle door de Europese Ombudsman in 2012 verwerkte klachten viel 60 % (1 467 klachten) binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen. Hiervan vielen 740 zaken binnen het mandaat van de Europese Ombudsman. Zoals is te zien in figuur 1.12, werd in 727 gevallen de klacht aan een lid van het Netwerk overgedragen²⁹ of werd de klager geadviseerd contact op te nemen met een lid van het Netwerk. 664 klachten, inclusief onderstaande twee voorbeelden, werden overgedragen aan of doorverwezen naar een nationale of regionale ombudsman of een soortgelijk orgaan, terwijl 63 klachten werden overgedragen aan of doorverwezen naar de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.

Klacht overgedragen aan een regionale ombudsman

Een in Italië woonachtig persoon met een handicap vroeg de overheid om financiële hulp, zodat zij permanente bijstand kon krijgen en daardoor zelfstandig in haar huis zou kunnen wonen, iets waarin het Italiaans recht voorziet. De desbetreffende lokale overheid antwoordde dat zij haar slechts een kleine geldsom kon geven. Klaagster was niet tevreden met dit antwoord en wendde zich tot de Ombudsman, die de zaak (zaak **255/2012/CMV**) op zijn beurt overdroeg aan de regionale ombudsman van Lombardije (Italië). De regionale ombudsman deelde de Ombudsman later mee dat de betreffende lokale overheid had besloten klagster de volledige som geld te geven waar zij om had gevraagd.

Klacht overgedragen aan een nationale ombudsman

Een twaalfjarig, in Frankrijk woonachtig Roemeens meisje meldde dat haar vader, een Roemeens onderdaan, in Roemenië gevangen zat, terwijl zij met haar moeder en twee jongere zusjes in Frankrijk woonde. Haar moeder was erg ziek. Zij vroeg de Ombudsman haar vader te helpen om zijn straf naar Frankrijk over te plaatsen zodat hij dichterbij zijn gezin kon zijn, of om zijn straf te „verlagen“ zodat hij naar huis kon terugkeren. De Ombudsman droeg de zaak (zaak **522/2012/AN**) over aan de *défenseur des droits* (ombudsman) van Frankrijk, die de zaak toewees aan de afdeling van zijn bureau die gaat over de rechten van het kind.

In sommige gevallen kan de Ombudsman het passend achten de klacht over te dragen aan de Europese Commissie, SOLVIT of Uw Europa – Advies. SOLVIT is 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. Uw Europa – Advies is een ander EU-netwerk dat de Commissie heeft opgezet om burgers te adviseren over wonen,

²⁹. Een klacht wordt slechts overgedragen met voorafgaande toestemming van de klager.



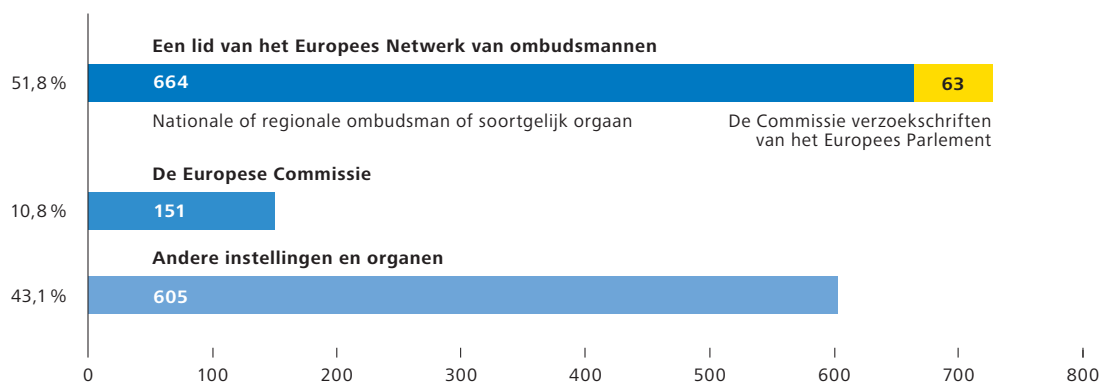
werken en reizen in de EU. Voordat een klacht wordt overgedragen of de klager een advies ontvangt, doen de diensten van de Ombudsman al het mogelijke om te bepalen welke andere instantie of welk ander orgaan hem of haar het best van dienst zou kunnen zijn. In 2012 werden 151 klagers doorverwezen naar de Commissie³⁰, terwijl 605 gevallen werden doorverwezen naar andere instellingen en organen, zoals SOLVIT en Uw Europa – Advies, en naar gespecialiseerde ombudsmannen of organen voor het afhandelen van klachten in de lidstaten.

In totaal werd in ruim 53 % van alle zaken die in 2012 werden onderzocht, een advies gegeven of werd de zaak overgedragen. Hierna volgen voorbeelden.

Klagers geadviseerd om contact op te nemen met de Europese Commissie

Een Maltees onderdaan klaagde bij de *Malta Financial Services Authority* (MFSA – het Maltese lid van FIN-NET³¹) over een financieringsmaatschappij in Malta. Zij was niet tevreden met het antwoord van de MFSA en wendde zich tot de Ombudsman, waarbij zij hem uiteindelijk vroeg om haar klacht (zaak **1231/2012/CMV**) over te dragen aan de Commissie. De Ombudsman droeg de klacht over aan het directoraat-generaal Interne Markt en Diensten van de Commissie. In haar antwoord aan klagerster verklaarde de Commissie dat zij niet bevoegd was om de zaak te behandelen en nodigde zij klagerster uit om de Commissie nieuwe informatie te verstrekken die zou kunnen aantonen dat de MFSA EU-regels onjuist toepast.

Figuur 1.12: Klachten overgedragen aan andere instellingen en organen
Klagers geadviseerd om contact op te nemen met andere instellingen en organen



Opmerking i: In bovenstaande cijfers zijn 95 klachten inbegrepen die eind 2011 zijn geregistreerd en die 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.

Opmerking ii: Aangezien de Ombudsman in enkele gevallen meer dan één advies aan de klager gaf, komen bovengenoemde percentages opgeteld boven de 100 % uit.

30. 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 bij de Ombudsman werd ingediend.

31. FIN-NET is een verhaalsnetwerk voor geschillen over financiële diensten, meer bepaald een netwerk van nationale buitengerechtelijke klachtenregelingen in de Europese Economische Ruimte (EU-lidstaten plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen). De leden van FIN-NET brengen consumenten in grensoverschrijdende geschillen met aanbieders van financiële diensten in contact met de toepasselijke regelingen en verstrekken de benodigde informatie over deze regelingen. Het netwerk werd in 2001 opgezet door de Commissie.

Klachten en onderzoeken

Toen de Commissie voor de tweede keer verzuimde te reageren op de inbreukklacht van een Italiaanse sigarettenimporteur, wendde hij zich tot de Ombudsman. Laatstgenoemde nam contact op met de Commissie (zaak **1775/2012/ER**), die de inbreukklacht van klager registreerde, op diens brieven antwoordde en zijn verzoek om hem te ontmoeten inwilligde. Tijdens de ontmoeting en via latere uitwisselingen verstrekke de sigarettenimporteur de Commissie aanvullende informatie, argumenten en ondersteunende documenten. De Ombudsman vernam later van de Commissie en klager dat de instelling de inbreukklacht van klager actief behandelde.

Klagers geadviseerd om contact op te nemen met SOLVIT

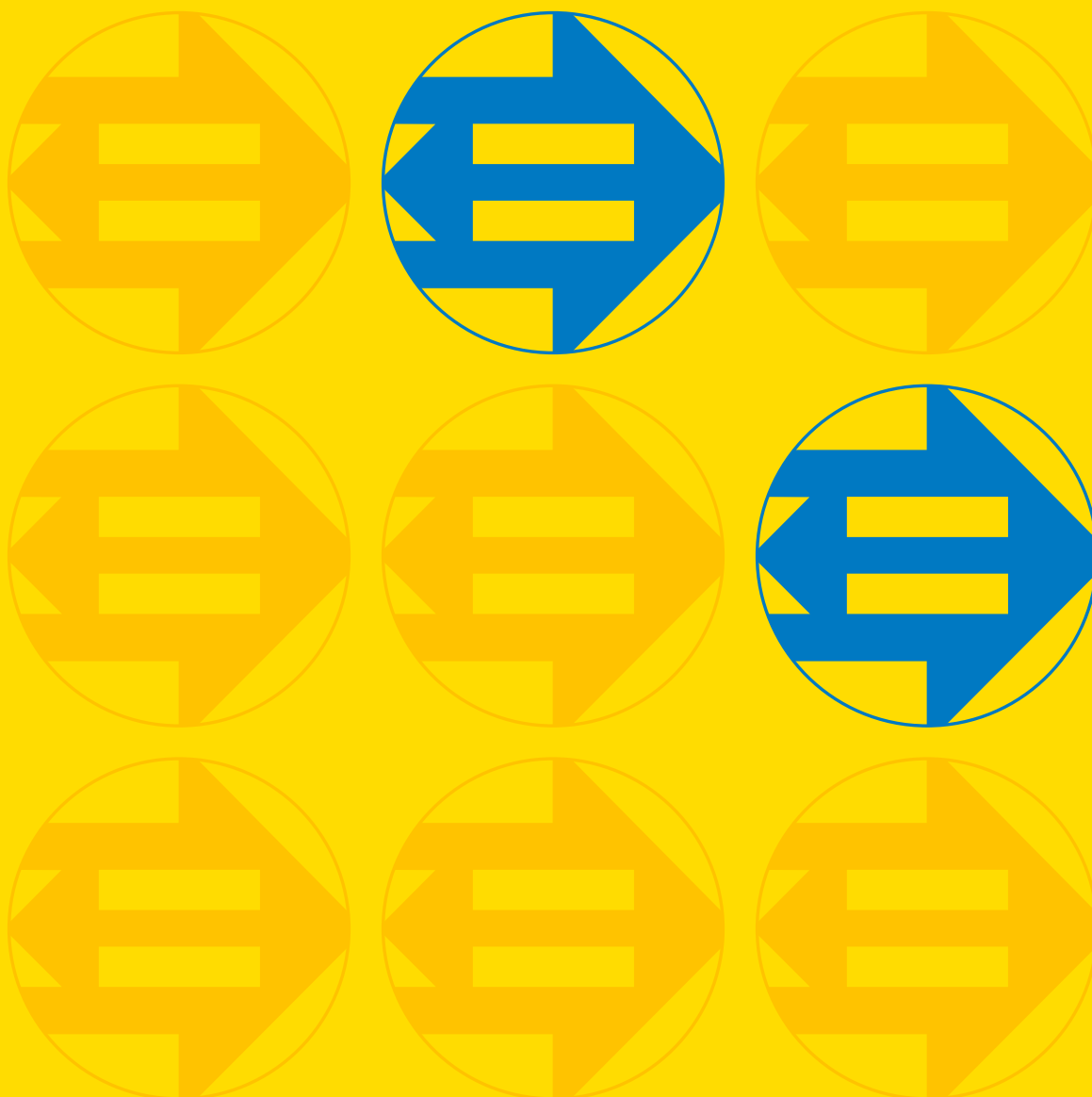
In zaak **644/2012/MF** klaagde een Franse onderdaan over de Duitse overheid in verband met de hoogte van haar pensioen. Zij vond dat het pensioen dat zij ontving, niet paste bij het aantal jaren dat zij had gewerkt, en dat de Duitse overheid het bedrag van haar pensioen niet juist had berekend. De Ombudsman droeg de zaak over aan SOLVIT Frankrijk, dat hem later informeerde over zijn intentie om een onderzoek in te stellen en contact op te nemen met de betrokken Duitse overheden om de zaak te schikken.

In een andere zaak (zaak **1944/2012/HK**) klaagde een Spaans onderdaan over een besluit van het Bureau Werk- en inkomenssteun (*Employment and Support Allowance office*) van het Departement Arbeid en Pensioenen (*Department of Work and Pensions, DWP*) in het Verenigd Koninkrijk. Zij was van Spanje naar het Verenigd Koninkrijk verhuisd en had daar twee jaar in deeltijd gewerkt toen bij haar de diagnose van kanker en tuberculose werd gesteld. Het DWP besloot dat zij niet werd beschouwd als iemand die haar gewone verblijfplaats in het land had en dat zij daarom geen recht had op werk- en inkomenssteun. De Ombudsman droeg de zaak over aan SOLVIT Spanje.

In het tijdperk van het Verdrag van Lissabon is het van essentieel belang dat de instellingen een cultuur van dienstbaarheid aan burgers en van eerbiediging van hun rechten bevorderen en verder ontwikkelen. In de voorgaande thematische analyse is geprobeerd een beeld te schetsen van de omvang en de verscheidenheid van de onderzoeken van de Ombudsman in 2012 en de verschillende manieren te tonen waarop de Ombudsman tracht de uitvoering van de beginselen van een cultuur van dienstbaarheid te stimuleren en het Handvest van de grondrechten tot een levende werkelijkheid te maken. Lezers die de onderzoeken van de Ombudsman diepgaander wensen te bestuderen, kunnen de website van de Ombudsman raadplegen voor besluiten, ontwerpaanbevelingen en speciale verslagen alsmede voor uitgebreide samenvattingen van zijn besluiten.

2 Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

In dit hoofdstuk worden de betrekkingen van de Europese Ombudsman in 2012 met de instellingen van de EU, zijn collega-ombudsmannen en andere belangrijke partners besproken. Het hoofdstuk bevat een overzicht van de bijeenkomsten en seminars waaraan de Ombudsman heeft deelgenomen, en andere activiteiten die hij heeft verricht om ervoor te zorgen dat klachten op een doeltreffende manier worden behandeld, dat optimale praktijken zo breed mogelijk worden gedeeld en dat de diverse belanghebbenden zich meer bewust worden van de rol van de Ombudsman.



Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

2.1 Betrekkingen met de instellingen, organen en instanties van de Europese Unie¹

Aangezien de Europese Commissie de instelling is waarop het grootste deel van de jaarlijks door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken betrekking heeft, worden er door zijn diensten aanzienlijke inspanningen geleverd om regelmatige contacten te onderhouden met de leden en ambtenaren van deze instelling.

De Europese Ombudsman houdt regelmatig bijeenkomsten met leden en ambtenaren van de instellingen van de EU om een verbetering van de kwaliteit van het bestuur te bespreken, het belang van een goede klachtenafhandeling te benadrukken en te zorgen voor een correcte follow-up van zijn opmerkingen, aanbevelingen en verslagen.

De Europese Commissie

Aangezien de Europese Commissie de instelling is waarop het grootste deel van de jaarlijks door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken betrekking heeft, worden er door zijn diensten aanzienlijke inspanningen geleverd om regelmatige contacten te onderhouden met de leden en ambtenaren van deze instelling.

In de loop van het jaar had de heer Diamandouros een bijeenkomst met de heer Maroš Šefčovič, vicevoorzitter van de Europese Commissie en commissaris voor Interinstitutionele Betrekkingen en Administratie.

Op 22 maart wisselde de heer Diamandouros van gedachten met de directeurs-generaal van de Europese Commissie.

De Europese Ombudsman had ook een ontmoeting met de plaatsvervangend directeur-generaal Vertaling, de heer Rytis Martikonis, en met de directeur van het Bureau voor het beheer en de afwikkeling van de individuele rechten (PMO) van de Europese Commissie, de heer Stephen Quest, en hield een presentatie voor het management team van het PMO.

Het Europees Parlement

De Ombudsman presenteerde op 22 mei zijn *Jaarverslag 2011* aan de voorzitter van het Europees Parlement, de heer Martin Schulz, en op 19 juni aan de Commissie verzoekschriften van het Parlement.



De Europese Ombudsman presenteerde op 22 mei zijn *Jaarverslag 2011* aan de voorzitter van het Europees Parlement, de heer Martin Schulz.

1. Korthedshalve wordt in dit verslag de term „instelling” gebruikt om te verwijzen naar alle instellingen, organen en instanties van de EU.



De behandeling van het jaarverslag door het Europees Parlement vond plaats in zijn plenaire vergadering van 25 oktober. De rapporteur was mevrouw Erminia Mazzoni, lid van het Europees Parlement en voorzitter van de Commissie verzoekschriften.

De heer Diamandouros presenteerde bovendien op 19 juni zijn speciaal verslag (zaak 2591/2010/GG) aan de Commissie verzoekschriften van het Parlement. In de loop van het jaar had de heer Diamandouros ook een ontmoeting met de directeur-generaal Infrastructuur en Logistiek, de heer Constantin Stratigakis, en met de vicevoorzitter van het Comité van assistenten, mevrouw Maria Panagiotou.

Overige instellingen

In 2012 had de heer Diamandouros een ontmoeting met de heer Mario Draghi, president van de Europese Centrale Bank (ECB), de heer Werner Hoyer, president van de Europese Investeringsbank (EIB), de heer David Bearfield, hoofd van het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO), en mevrouw Laraine Laudati, functionaris voor gegevensbescherming van het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF).

Hij gaf bovendien een presentatie voor deelnemers aan het programma „Erasmus voor overheidsdiensten”, georganiseerd door de Europese Bestuurschool.

Agentschappen

Doorheen 2012 zocht de heer Diamandouros contact met de verschillende EU-agentschappen om het belang van behoorlijk bestuur, een goede klachtenafhandeling en een cultuur van dienstbaarheid te benadrukken.

De Ombudsman bezocht of ontmoette de directeurs en personeelscomités van het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten (FRA), Cedefop, Eurofound, Europol, Eurojust, het Europees Comité voor systeemrisico's (ESRB), het Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (ENISA), Frontex en het Europees Agentschap voor chemische stoffen (ECHA).

Voor meer informatie over het bezoekprogramma van de Ombudsman aan de agentschappen van de EU in 2012 met als doel behoorlijk bestuur en uitwisseling van optimale praktijken tussen de agentschappen te bevorderen, zie de sectie „Klachten en onderzoeken op eigen initiatief” in sectie 1.1 van dit verslag.

Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

2.2 Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen

De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's in de lidstaten om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers over EU-wetgeving snel en doeltreffend worden behandeld.

Veel mensen die problemen ondervinden met een nationale, regionale of lokale overheidsinstantie, wenden zich tot de Europese Ombudsman. De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's in de lidstaten om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers over EU-wetgeving snel en doeltreffend worden behandeld. Deze samenwerking vindt voor het grootste gedeelte plaats onder auspiciën van het Europees Netwerk van ombudsmannen. Dit Netwerk bestaat momenteel uit 99 bureaus in 35 Europese landen. Het omvat de nationale en regionale ombudsmannen en soortgelijke organen van de lidstaten van de Europese Unie, de kandidaat-lidstaten en andere landen in de Europese Economische Ruimte en/of het Schengengebied, evenals de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.

Een van de hoofddoelen van het Netwerk is om de snelle overdracht van klachten aan de bevoegde ombudsman of een soortgelijk orgaan te vergemakkelijken. In 2012 werd in 727 gevallen de klacht aan een lid van het Netwerk overgedragen of werd de klager geadviseerd contact op te nemen met een lid van het Netwerk. Hoofdstuk 1 bevat nadere bijzonderheden over deze samenwerking.

Eveneens direct relevant voor klachtenafhandeling is het feit dat nationale en regionale ombudsmannen de Europese Ombudsman via een speciale procedure kunnen vragen om schriftelijke beantwoording van informatieverzoeken over EU-wetgeving en de interpretatie

daarvan, inclusief verzoeken die voortvloeien uit hun behandeling van specifieke zaken. In 2012 ontving de Ombudsman drie van zulke verzoeken. De ombudsman van Ierland diende een van de verzoeken in, betreffende bijstand voor plattelandsontwikkeling, terwijl de regionale ombudsmannen van Marche (Italië) en Veneto (Italië) verzoeken indienden over respectievelijk het vrije verkeer van werknemers en ziekteverzekering.

De Europese Ombudsman gaf rechtstreeks antwoord op het informatieverzoek of verzocht de Commissie te reageren teneinde de nationale en regionale collega-ombudsmannen behulpzaam te zijn bij de oplossing van deze gevallen.

Het Netwerk is een nuttig mechanisme voor de uitwisseling van informatie over EU-wetgeving en optimale praktijken. Dit gebeurt door middel van seminars, een halfjaarlijkse nieuwsbrief en een elektronisch extranet voor discussie en het delen van documenten.

Onder de onderwerpen die in 2012 via het extranet zijn besproken, waren de rol van de ombudsmannen bij het beschermen en bevorderen van de mensenrechten en grondrechten, de bevoegdheid van ombudsmannen om rechtszaken in verband met administratieve handelingen in te leiden, door ombudsmannen gebruikte systemen voor het beheer van zaken, het gebruik van sociale media door ombudsmannen om met het publiek in wisselwerking te treden, de detentie van personen die zich onder invloed van alcohol op een openbare plaats hebben opgehouden, veiligheidscontroles op luchthavens, de rechten van patiënten op toegang tot hun medische dossiers en de sloop van gebouwen die zonder vergunning zijn gebouwd.



Het achtste regionale seminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen werd gezamenlijk georganiseerd door de Europese Ombudsman en de drie regionale ombudsmannen van België en werd in Brussel gehouden van 14 tot 16 oktober.



© Flemish Ombudsmen

De Europese Ombudsman organiseert samen met een collega op nationaal of regionaal niveau om het jaar een seminar voor nationale en regionale ombudsmannen in het kader van het Netwerk.

Het achtste regionale seminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen werd gezamenlijk georganiseerd door de Europese Ombudsman en de drie regionale ombudsmannen van België. Het seminar vond van 14 tot 16 oktober 2012 plaats in Brussel. Het werd bijgewoond door ombudsmannen en personeelsleden van de bureaus van ombudsmannen en soortgelijke organen uit de zes EU-landen waar zulke regionale instellingen bestaan en uit Zwitserland. Ook vertegenwoordigers van de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement namen eraan deel.

Tijdens het seminar werd een scala aan onderwerpen besproken, waaronder de gevolgen voor ombudsmannen van de toename van interne mechanismen voor geschillenbeslechting, communiceren met burgers, communiceren met overheidsdiensten, en de manier waarop bureaus van ombudsmannen hun dienstverlening aan burgers kunnen

verbeteren. De deelnemers aan het seminar werden vereerd met de aanwezigheid van de volgende hoofdsprekers: de heer Rainer Wieland, vicevoorzitter van het Europees Parlement, de heer Koen Lenaerts, vicevoorzitter van het Hof van Justitie van de EU, en de heer Luc Van den Brande, voormalig voorzitter van het Comité van de Regio's van de EU.

Het achtste liaisonseminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen vond van 24 tot 26 juni 2012 plaats in Straatsburg. In totaal waren de bureaus van ombudsmannen uit 26 landen door personeelsleden vertegenwoordigd, evenals het Europees Parlement, de Europese Commissie en het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten. In de zes sessies van het seminar werden het Europees burgerinitiatief (EBI) en het recht van petitie besproken, alsmede de ontwikkeling van procedures voor het behandelen van zaken, de herstructurering van de bureaus van ombudsmannen, de vergroting van de zichtbaarheid van het Netwerk en zijn leden, de rol van ombudsmannen in het beschermen van grondrechten, en de rol van ombudsmannen bij het beschermen van personen in detentie.

Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden



Het achtste liaisonseminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen vond van 24 tot 26 juni plaats in Straatsburg.

2.3 Betrekkingen met andere belanghebbenden

De Europese Ombudsman zet zich ervoor in dat personen of organisaties die met de instellingen van de EU in aanvaring zijn gekomen, zich bewust zijn van hun recht om bij hem een klacht in te dienen over wanbeheer. Hij doet ook al het mogelijke om meer in het algemeen het bewustzijn te vergroten van zijn inspanningen om binnen de EU-administratie transparantie, verantwoording en een cultuur van dienstbaarheid te bevorderen.

Het onderhouden van een dialoog met belanghebbenden is een belangrijke prioriteit in de strategie voor het mandaat 2009-2014 van de Ombudsman. Op 24 april organiseerde de Ombudsman in Brussel een interactief seminar getiteld „Europa in crisis: de uitdaging om het vertrouwen van burgers te winnen“. Dit jaarlijkse voorjaarsevenement, dat zich richt op burgers, verenigingen, ngo's, ondernemingen, organisaties uit het maatschappelijk middenveld, journalisten, regionale en nationale vertegenwoordigingen, vertegenwoordigers van andere EU-instellingen en andere geïnteresseerden, werd bijgewoond door meer dan

300 deelnemers. De discussies tijdens het evenement richtten zich op concrete maatregelen die Europese en nationale instellingen kunnen nemen om het vertrouwen van burgers te winnen. De belangrijkste sprekers waren de heer Martin Schulz, voorzitter van het Europees Parlement, mevrouw Helle Thorning-Schmidt, premier van Denemarken en toenmalig voorzitter van de Raad van de EU, en de heer José Manuel Barroso, voorzitter van de Europese Commissie. De EU-correspondente van de BBC, mevrouw Shirin Wheeler, zat het evenement voor.

Een ander jaarlijks hoogtepunt op de kalender van thematische evenementen van de Ombudsman is de Internationale Recht te Weten Dag (*International Right to Know Day*), die op 28 september wordt gehouden. In 2012 organiseerde de Ombudsman in samenwerking met de afdeling Klachtenregeling van de EIB, opnieuw in Brussel, een seminar getiteld „*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*“ („Internationale Recht te Weten Dag – Transparantie en verantwoordingsplicht bij internationale ontwikkelingsbanken“). Het evenement werd bijgewoond door



Het seminar getiteld „Europa in crisis: de uitdaging om het vertrouwen van burgers te winnen” was voor de Europese Ombudsman het hoogtepunt van het jaar 2012 op communicatiegebied. De heer Martin Schulz, voorzitter van het Europees Parlement, mevrouw Helle Thorning-Schmidt, premier van Denemarken en toenmalig voorzitter van de Raad van de EU, waren twee van de hoofdsprekers op dit seminar.



meer dan 100 vertegenwoordigers van verenigingen, ngo's, ondernemingen, organisaties uit het maatschappelijk middenveld, journalisten, regionale en nationale vertegenwoordigingen en vertegenwoordigers van andere EU-instellingen.

Tijdens zijn bezoek aan Cyprus van 17 tot 19 september had de Ombudsman niet alleen een ontmoeting met president Demetris Christofias, maar ook met vertegenwoordigers van het maatschappelijk middenveld. Zij bespraken de tenuitvoerlegging van EU-wetgeving en door de EU gefinancierde programma's, alsook de problemen

Tijdens zijn bezoek aan Cyprus in september had de Europese Ombudsman een ontmoeting met de president van de republiek, de heer Demetris Christofias.

waarmee zij te maken hebben in hun contacten met de instellingen van de EU. In een rondetafelgesprek met journalisten sprak de heer Diamandouros samen met de ombudsman van Cyprus, mevrouw Eliza Savvidou, over behoorlijk bestuur, de rechtsstaat, transparantie en democratie. De heer Diamandouros sprak uitgebreid over de betrekkingen van de Europese Ombudsman met nationale ombudsmannen. Het informatiebureau Cyprus van het Europees Parlement organiseerde deze bijeenkomsten. De Ombudsman hield ook een toespraak aan de Universiteit van Cyprus, getiteld „*Good administration, accountability and the rule of law: the role of the ombudsman*”.



Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

In het kader van het proces tot oprichting van een onafhankelijke parlementaire ombudsman in Turkije nam de Europese Ombudsman op 26 en 27 januari deel aan een door het Turkse Ministerie van Justitie georganiseerde workshop in Istanbul. Hij had ook een ontmoeting met de heer Volkan Vural, een voormalige ambassadeur van Turkije en momenteel lid van de raad van TÜSIAD, de Federatie van Turkse Industriëlen en Zakenlieden, die verantwoordelijk is voor buitenlandse zaken en naleving van EU-wetgeving, en met professor dr. Hasan Yaşar, onderminister van Europese Zaken. In beide bijeenkomsten gaf de heer Diamandouros een presentatie over de rol van de Europese Ombudsman en werd het wetsvoorstel betreffende de oprichting van een ombudsmaninstelling in Turkije besproken. De Ombudsman was een van de sprekers van de workshop.

De Ombudsman organiseerde in maart, samen met het stuurcomité van ReNEUAL², in Brussel een conferentie getiteld „Naar een EU administratieve procedurewet?” om de argumenten voor en tegen een Europese administratieve procedurewet te bediscussiëren. Aan de conferentie namen meer dan honderd personen deel. Onder de sprekers waren de Ombudsman, verscheidene

hoogleraren uit het stuurcomité van ReNEUAL en vertegenwoordigers van de instellingen van de EU.

Om synergieën met mensenrechteninstanties verder te bevorderen, vertegenwoordigde de secretaris-generaal van de Europese Ombudsman, de heer Ian Harden, het bureau in oktober in Wenen tijdens een bijeenkomst die door het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten (FRA) werd georganiseerd. De deelnemers bespraken manieren om „het EU-Handvest van de grondrechten tot leven te brengen”. De aanwijzing van 2013 als het Europees Jaar van de burger en de lancering van het eerste Europese burgerinitiatief (EBI) in mei vormden een passende omlijsting voor acties om het karakter en de inhoud van het Europees burgerschap te verbeteren. In dit verband organiseerde de ngo European Citizen Action Service (ECAS) in november in Brussel een conferentie getiteld „Building the EU citizen pillar”. De heer João Sant’Anna, directeur, vertegenwoordigde het bureau van de Europese Ombudsman. In dezelfde maand vertegenwoordigde de heer Gerhard Grill, directeur, het bureau van de Ombudsman in een workshop over toegang tot gegevens uit klinisch onderzoek en transparantie, die door het EMA in Londen werd georganiseerd.



Op 28 september 2012 organiseerde de Ombudsman in samenwerking met de afdeling Klachtenregeling van de EIB in Brussel een seminar getiteld „Internationale Recht te Weten Dag – Transparantie en verantwoordingsplicht bij internationale ontwikkelingsbanken”.

2. Staat voor *Research Network on EU Administrative Law*, een netwerk dat zich bezighoudt met de potentiële en de werkelijke behoefte aan een vereenvoudigde Europese administratieve wet.



De heer Diamandouros en leidinggevende medewerkers van het bureau gaven in 2012 meer dan dertig interviews aan journalisten.



Alles samen genomen, presenteerden de Ombudsman en leidinggevende medewerkers van zijn bureau het werk van het bureau in 2012 op meer dan vijftig evenementen en bilaterale bijeenkomsten met belangrijke belanghebbenden, zoals leden uit 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 vonden plaats in Brussel en in de lidstaten.

In de loop van 2012 hebben medewerkers van de Europese Ombudsman 94 presentaties gehouden voor 2 408 burgers uit heel de EU en daarbuiten. Het grootste aantal bezoekers (55 %) was afkomstig uit Duitsland; daarna volgden Frankrijk, België en Denemarken. Bijna 20 % van de bezoekers kwamen van EU-instellingen. Andere bezoekers waren afkomstig van verre landen als Canada, China en Ethiopië. Hoewel budgettaire beperkingen een

grens stellen aan het aantal presentaties dat het bureau van de Ombudsman jaarlijks kan houden, doet de Ombudsman al het mogelijke om op uitnodigingen en verzoeken van geïnteresseerde partijen in te gaan.

De persconferentie over zijn *Jaarverslag 2011* in mei in Brussel behoorde tot de voornaamste media-activiteiten van de Ombudsman in 2012. De heer Diamandouros en leidinggevende medewerkers van het bureau gaven ook meer dan dertig interviews aan journalisten van de schrijvende pers, radio en televisie en elektronische media. Het bureau van de Ombudsman bracht in de loop van het jaar 18 persberichten uit, die betrekking hadden op, onder andere, belangrijke transparantiezaken met betrekking tot het EMA, alsmede het restrictieve taalbeleid van de Commissie in openbare raadplegingen, haar systeem voor vroegtijdige waarschuwing en haar acties om de toegenomen bijensterfte tegen te gaan. Bovendien verschenen 1 700 artikelen over het werk van de Europese Ombudsman in drukvorm en online.

Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

De website van de Ombudsman werd het hele jaar door regelmatig geactualiseerd met besluiten, samenvattingen van zaken, persberichten, bijzonderheden over aanstaande gebeurtenissen, audiovisuele inhoud, publicaties en andere documenten. Aan de pagina „Informatiebronnen” van de website werd een rubriek „Strategie” toegevoegd. Daarin wordt, onder andere, aandacht besteed aan de strategie voor het mandaat van de Ombudsman, de jaarlijkse beheersplannen en de jaarlijkse activiteitenverslagen. Er is tevens een rubriek „Gids voor klachten” aangemaakt voor een nieuwe publicatie getiteld *De klachtengids van de Europese Ombudsman – Een publicatie voor personeel van de EU instellingen, organen en instanties*.

In de herfst van 2012 introduceerde de Ombudsman een systeem voor anonieme feedback, dat alle klagers die hun klacht via de website indienen, uitnodigt een aantal vragen te beantwoorden nadat hun zaak is afgesloten. De resultaten van de enquête zullen de Ombudsman in staat stellen zijn dienstverlening aan klagers voortdurend te verbeteren.

Van 1 januari tot en met 31 december 2012 kreeg de website van de Ombudsman meer dan 310 000 individuele bezoekers, die samen meer dan 6,2 miljoen pagina's bekeken.

Van 1 januari tot en met 31 december 2012 kreeg de website van de Ombudsman meer dan 310 000 individuele bezoekers, die samen meer dan 6,2 miljoen pagina's bekeken. Het grootste aantal bezoekers kwam uit Luxemburg; daarna kwamen de meeste bezoekers uit Spanje, België, Polen, Nederland en Frankrijk. Het populairste onderdeel op de website van de Ombudsman was wederom de interactieve gids. Deze belangrijke tool helpt bezoekers te bepalen tot welke instantie zij zich het best met hun klacht

kunnen wenden. In 2012 zochten en kregen meer dan 19 000 mensen advies bij de Ombudsman via de interactieve gids.

In 2012 besloot de Ombudsman de reikwijdte en het bereik van zijn communicatieactiviteiten te vergroten door intensiever gebruik te maken van sociale media. Bij het voorjaarsevenement van de Ombudsman op 24 april waren de sociale media voor het eerst een integraal onderdeel van een activiteit van de Ombudsman: de discussies werden live in drie talen gewebstreamed en in de zaal werd live een Twitter-feed met opmerkingen van het publiek geprojecteerd. Alle deelnemers hadden toegang tot WiFi om de interactie tussen de deelnemers binnen en buiten de zaal te vergemakkelijken. Vragen en opmerkingen van het onlinepubliek werden actief ingebracht in de discussie in de zaal, waar alle sprekers reageerden op de via Twitter ontvangen vragen en opmerkingen.

Het personeel is in juli uitgebreid met een medewerkster sociale media, en in de zomer creëerde de Ombudsman zijn LinkedIn-bedrijfspagina. Op 10 september werd het YouTube-kanaal van de Ombudsman geopend en werd de clip „*Tangled up in EU administration?*” („In de knoop met de EU-administratie?”) in 23 talen uitgebracht. Bovendien werd een aanvang gemaakt met het werk om de clip via verschillende onlinecommunicatiekanalen zo breed mogelijk te verspreiden. Eind 2012 was de clip meer dan 19 900 keer bekeken op het audiovisuele portaal van de Europese Commissie en op het YouTube-kanaal van de Ombudsman. Op 11 oktober opende de Ombudsman zijn officiële Twitter-account.



2.4 De rechten van personen met een handicap³

Het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (CRPD) is voor de EU op 22 januari 2011 in werking getreden. Het CRPD is aanleiding voor acties door de Ombudsman op de volgende twee belangrijke gebieden:

Interne implementatie van het CRPD

Alle instellingen, organen en instanties van de EU, met inbegrip van de Ombudsman, moeten het CRPD ten uitvoer brengen in de uitoefening van hun taken. Daartoe:

- verbetert de Ombudsman de toegankelijkheid van zijn website en publicaties en van zijn nieuwe kantoorruimte in Brussel;
- verhoogt de Ombudsman het bewustzijn bij zijn medewerkers, bijvoorbeeld door artikelen in de interne nieuwsbrief; en
- neemt de Ombudsman deel aan het relevante interinstitutionele comité van de EU (*Comité de préparation pour les affaires sociales*), dat is belast met het onderzoeken van de mogelijkheid om de tenuitvoerlegging van het CRPD binnen de EU-administratie te harmoniseren.

Deelname aan het artikel 33, lid 2 kader van het CRPD

Artikel 33, lid 2, van het CRPD voorziet in de oprichting van een kader bestaande uit een of meer onafhankelijke instanties

en belast met de bevordering en bescherming van en het toezicht op de tenuitvoerlegging van het CRPD. Op 29 oktober 2012 heeft de Raad van de EU het voorstel van de Commissie voor een EU-kader goedgekeurd. Dit kader omvat de Ombudsman, alsmede de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement, het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten, de Europese Commissie en het Europees Gehandicaptenforum. Op 23 januari 2013 vond in Brussel een constituerende vergadering van het kader plaats.

De via het kader uit te voeren taken hebben de volgende drie dimensies:

Beschermen

De Europese Ombudsman vraagt rekenschap van de EU-instellingen door klachten te onderzoeken en door onderzoeken op eigen initiatief uit te voeren. De taak van de Ombudsman om klachten te onderzoeken en daarover verslag uit te brengen zal een centrale plaats hebben in de inspanningen van de EU om de rechten uit hoofde van het CRPD te beschermen, doordat hiermee wordt gewaarborgd dat de instellingen zelf voldoen aan hun verplichtingen met betrekking tot deze rechten. Personen die van mening zijn dat een EU-instelling niet in overeenstemming met het CRPD handelt, hebben het recht zich tot de Ombudsman te wenden om verhaal te halen.

De Ombudsman opende bijvoorbeeld in februari 2012 een onderzoek (2455/2011/JF) naar een klacht waarin werd beweerd dat: (i) de website van EPSO niet gebruikersvriendelijk was voor visueel gehandicapten, en (ii) EPSO

³ De Ombudsman zal dit verslag van nu af aan gebruiken om burgers elk jaar te informeren over zijn activiteiten op het gebied van de rechten van personen met een handicap.

Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

geen duidelijk en consistent beleid had voor kandidaten die visueel gehandicapt zijn. In de brief aan EPSO waarmee de Ombudsman het onderzoek opende, bracht de Ombudsman het CRPD onder de aandacht en verzocht hij EPSO in zijn antwoord rekening te houden met dit verdrag. Het onderzoek van de Ombudsman loopt nog.

Bij de Ombudsman kunnen niet alleen klachten worden ingediend over de tenuitvoerlegging van het verdrag op het niveau van de EU-instellingen, maar ook over de manier waarop de Commissie haar taak als handhaafster van de relevante EU-wetgeving tegenover de lidstaten uitvoert.

Bevorderen

Om de tenuitvoerlegging van het CRPD te bevorderen, zal de Ombudsman zich proactief blijven inspannen om burgers en EU-ambtenaren te informeren over hun respectieve rechten en plichten en om goede administratieve praktijken te identificeren en onder de aandacht te brengen. In 2012 namen de Ombudsman en zijn medewerkers deel aan een groot aantal verschillende bijeenkomsten die zich richtten op de rechten van personen met een handicap. Deze speciale sectie over handicaps is bovendien toegevoegd aan het *Jaarverslag 2012*.

Toezicht houden

De Ombudsman kan door middel van onderzoeken op eigen initiatief proactief toezicht houden op de activiteiten van de EU-administratie. Hoewel het geen onderdeel van het takenpakket van de Ombudsman is om systematisch toezicht

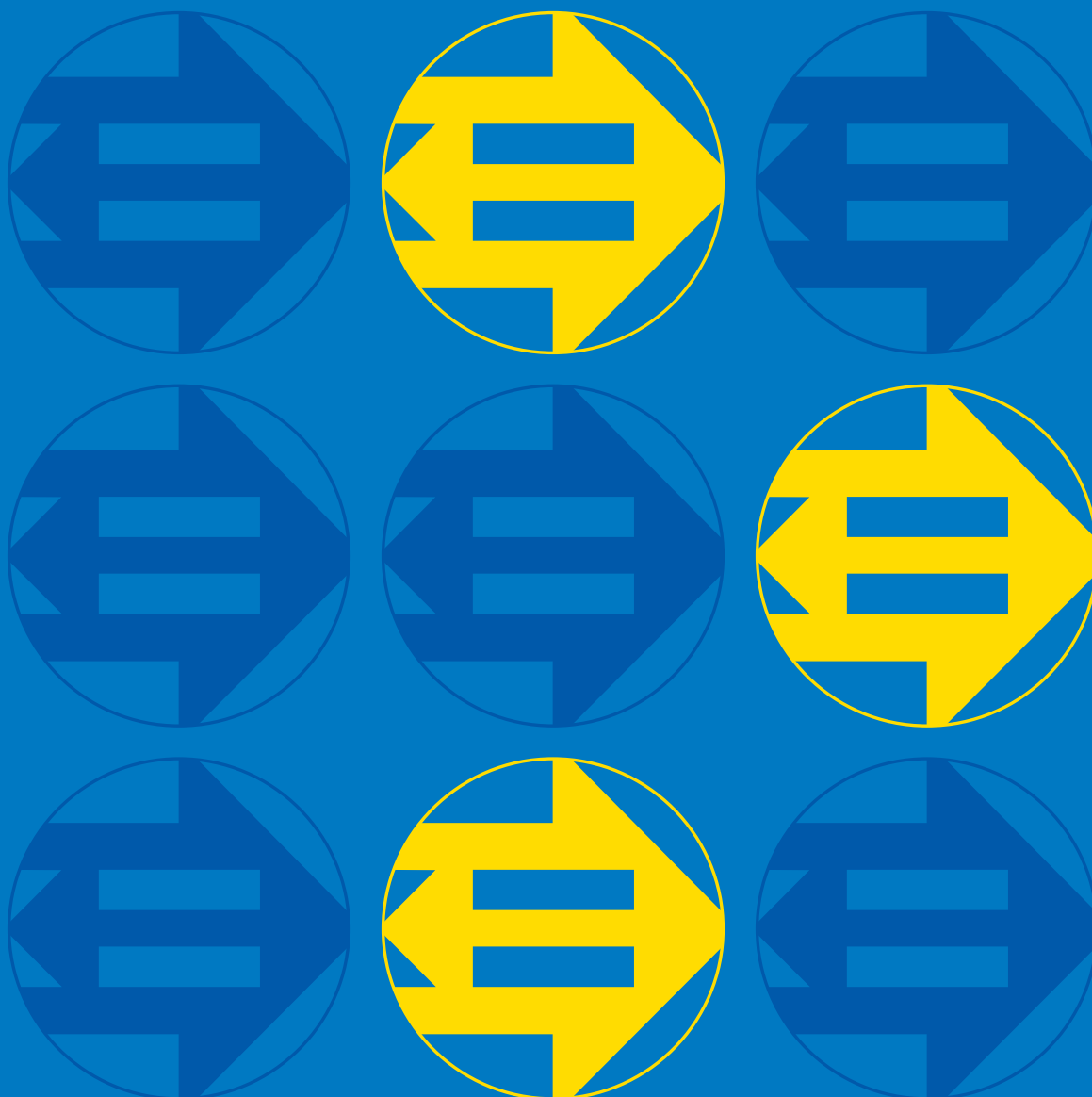
te houden op wetgevingswerkzaamheden, heeft de Ombudsman de voorzitter van het Parlement in februari 2012 een brief geschreven over de lopende herziening van het Statuut van de ambtenaren van de EU. De Ombudsman was van mening dat de wetgevingsprocedure voor het herzien van het Statuut een waardevolle gelegenheid was om te waarborgen dat de EU-administratie zich bewust is van haar verantwoordelijkheden op het punt van de rechten van personen met een handicap.

Zoals beschreven in sectie 2.2 van dit verslag helpt het Europees Netwerk van ombudsmannen de Europese Ombudsman om nauw samen te werken met nationale en regionale ombudsmannen in de lidstaten. Om optimale praktijken op het gebied van de rechten van personen met een handicap te identificeren en te delen, zal de Europese Ombudsman gebruikmaken van de communicatiemiddelen van het Netwerk om een informatie-uitwisseling met de nationale en regionale ombudsmannen over alle bovengenoemde aspecten van de tenuitvoerlegging van het CRPD tot stand te brengen.

De Europese Ombudsman is ook van plan om in 2013 met de overige leden van het krachtens artikel 33, lid 2, opgerichte EU-kader te overleggen over het ontwikkelen van een meerjarig werkprogramma op basis van een analyse van de behoeften en beschikbare middelen, waarin zijn rol in het bevorderen en bewaken van de tenuitvoerlegging van het CRPD op het niveau van de EU-instellingen zal worden beschreven.

3 Middelen

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de middelen van de Ombudsman in 2012. Het bevat een uiteenzetting van de organisatiestructuur van het bureau en een beschrijving van de inspanningen voor een soepel verloop van de informatiestromen tussen medewerkers en de bevordering van professionele ontplooiing. Het tweede deel van het hoofdstuk is gewijd aan de begroting van de Ombudsman en het laatste deel aan het gebruik van de middelen.



Middelen

3.1 Personeel

De instelling beschikt over hooggekwalificeerde en meertalige medewerkers. Dankzij hen kan de Ombudsman zijn taken uit hoofde van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, meer bepaald de afhandeling van klachten over wanbeheer in alle 23 Verdragstalen en het vergroten van de bekendheid van zijn werk, adequaat uitvoeren. 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 hen aan te moedigen na te denken over hoe hun taken bijdragen tot het behalen van de doelstellingen van het bureau zoals uiteengezet in zijn missieverklaring.

Personeelsretraite en personeelsvergaderingen

De personeelsretraites van de Europese Ombudsman vormen een integraal deel van de strategische planning van de Ombudsman. Ze leveren vooral inspiratie en nuttige informatie op voor het maken van beleid. Zij 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 en activiteiten van de instelling. Het doel is het personeel in staat te stellen tot een beter en dieper begrip te komen van de waarden en missie van de instelling en bij te dragen tot de efficiënte uitvoering ervan.

Voor het tweede opeenvolgende jaar zijn de medewerkers van 28 tot 30 maart 2012 in Bad Herrenalb in Duitsland op retraite geweest. Voor een van de sessies nodigde de Ombudsman opleiders

van de Europese Bestuurschool (*European School of Administration*) uit, die teambuildingactiviteiten voor het personeel organiseerden om potentiële synergieën voor effectief teamwerk te verkennen.

Om de informatievoorziening aan het personeel soepel te laten verlopen, belegt de Ombudsman ook regelmatig personeelsvergaderingen. Daarnaast nemen medewerkers deel aan interne en externe opleidingen ten behoeve van hun professionele ontplooiing. Wat interne opleidingen betreft, namen medewerkers onder andere deel aan een sessie over ethiek en goed gedrag en een sessie over helder Engels.

De Ombudsman en zijn personeel

In 2012 omvatte de personeelsformatie van de Ombudsman 66 posten. Aan het einde van het jaar was de organisatiestructuur van het bureau van de Ombudsman als volgt:

Europese Ombudsman: de heer P. Nikiforos Diamandouros

Kabinet van de Ombudsman

Hoofd van het Kabinet:
mevrouw Zina Assimakopoulou

Secretariaat-generaal

Secretaris-generaal:
de heer Ian Harden

Eenheid Communicatie

Hoofd van Register:
de heer Ben Hagard

Directoraat A

Directeur:
de heer João Sant'Anna

Klachten en onderzoeken Eenheid 1

Eenheidshoofd:
mevrouw Marta Hirsch-Ziemińska

Voor een van de sessies nodigde de Ombudsman opleiders van de Europese Bestuurschool (*European School of Administration*) uit, die teambuildingactiviteiten voor het personeel organiseerden om potentiële synergieën voor effectief teamwerk te verkennen.



De Europese Ombudsman houdt op gezette tijden personeelsvergaderingen ten behoeve van een soepel verloop van de informatiestromen tussen medewerkers en de bevordering van professionele ontplooiing. De medewerkers van de Ombudsman kwamen in juli en in december in Straatsburg bijeen om op de hoogte te worden gesteld van de nieuwste bestuurlijke, juridische en beleidsmatige ontwikkelingen die de instelling aangaan.

Klachten en onderzoeken Eenheid 2

Eenheidshoofd:
de heer Fergal Ó Regan

Register

Eenheidshoofd:
de heer Peter Bonnor

Directoraat B

Directeur:
de heer Gerhard Grill

Klachten en onderzoeken Eenheid 3

Eenheidshoofd:
de heer Lambros Papadias

Klachten en onderzoeken Eenheid 4

Waarnemend Eenheidshoofd:
de heer Bernhard Hofstötter

Eenheid Personeel, administratie en begroting

Eenheidshoofd:
de heer Loïc Julien

Functionaris voor gegevensbescherming

Mevrouw Rosita Agnew

Een volledige en regelmatig geactualiseerde personeelslijst, met gedetailleerde informatie over de organisatiestructuur van het bureau van de Ombudsman en de taken van iedere afdeling, is op de website van de Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>) in de 23 officiële EU-talen beschikbaar. Voor een gedrukte versie van de lijst kunt u contact opnemen met het bureau van de Ombudsman.

Middelen

3.2 Begroting

De begroting in 2012

Sinds 1 januari 2000 is de begroting van de Ombudsman een afzonderlijke afdeling (momenteel afdeling VIII)¹ in de begroting van de Europese Unie. De begroting van de Ombudsman 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 2012 bedroegen 9 516 500 EUR.

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 controlesystemen en de financiële verrichtingen van het bureau.

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

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. De diensten in dit verband worden bij de Europese Ombudsman in rekening gebracht. Deze samenwerking heeft aanzienlijke besparingen voor de EU-begroting opgeleverd. De Ombudsman werkt in het bijzonder samen met:

- het Europees Parlement, op het vlak van interne audits en boekhouding, evenals technische diensten, waaronder gebouwen, informatietechnologie, communicatie, medische diensten, opleiding, vertaling en vertolking;
- het Bureau voor publicaties van de Europese Unie over verschillende aspecten op publicatiegebied;
- het Uitbetalingsbureau (*Paymaster's Office* – PMO) van de Europese Unie, op het vlak van pensioenen en andere aspecten in verband met de dienstbeëindiging van ambtenaren en andere personeelsleden; en
- 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.

¹. 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 L 326 van 18.12.1999, blz. 1.



3.3 Gebruik van middelen

Elk jaar stelt de Ombudsman een jaarlijks beheersplan (*Annual Management Plan – AMP*) op waarin concrete acties worden beschreven die noodzakelijk zijn voor de verwezenlijking van de prioriteiten van de instelling. Het beheersplan bevat essentiële prestatie-indicatoren (*key performance indicators – KPIs*) voor het meten van de vooruitgang in het behalen van de doelstellingen. De Ombudsman stelt ook een jaarlijks activiteitenverslag vast (*Annual Activity Report – AAR*). In dit verslag worden de resultaten vermeld van activiteiten met betrekking tot de doelstellingen in het jaarlijks beheersplan, de risico's die met de activiteiten verband houden, het gebruik dat wordt gemaakt van de middelen waarover de Ombudsman beschikt, en de doelmatigheid en effectiviteit van het interne controlesysteem van de instelling.

Het jaarlijks beheersplan, het jaarlijks activiteitenverslag en het jaarlijks scorebord met de behaalde resultaten ten aanzien van de essentiële prestatie-indicatoren voor 2011 zijn begin 2012 op de website van de Ombudsman gepubliceerd.



Hoe kan men zich tot de Europese Ombudsman wenden

Per post

Europese Ombudsman
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Telefonisch

+33 (0)3 88 17 23 13

Per fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Per e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Website

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

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



© Europese Unie, 2013

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

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

Ontwerp en opmaak: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Denemarken, en EntenEller A/S, Valby, Denemarken.

Gezet in FrutigerNext en Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-491-5 . ISSN 1680-3876 . doi:10.2869/16862 . QK-AA-13-001-NL-C

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.

