









# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1 Een blik op 2013</b>	<b>6</b>
<b>2 Hoeveel klachten?</b>	<b>7</b>
<b>3 Tegen wie?</b>	<b>10</b>
<b>4 Waarover?</b>	<b>11</b>
<b>5 Behaalde resultaten</b>	<b>12</b>
<b>6 Belangrijkste onderwerpen</b>	<b>15</b>
6.1 Transparantie	15
6.2 Ethische kwesties	17
6.3 Deelname van burgers aan de besluitvorming in de EU	20
6.4 Door de EU gefinancierde projecten en programma's	22
6.5 Grondrechten	23
6.6 Cultuur van dienstverlening	25
<b>7 Hoe we zaken behandelen</b>	<b>27</b>
<b>8 Naleving van de voorstellen van de Ombudsman</b>	<b>29</b>
<b>9 Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie</b>	<b>30</b>
9.1 Het Europees Parlement	30
9.2 De Europese Commissie	31
9.3 Agentschappen van de Europese Unie	31
9.4 Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap	32
<b>10 Betrekkingen met netwerken</b>	<b>33</b>
<b>11 Middelen</b>	<b>35</b>
11.1 De begroting	35
11.2 Gebruik van middelen	35
11.3 Het team achter de Ombudsvrouw	36
<b>Hoe men zich tot de Europese Ombudsvrouw kan wenden</b>	<b>37</b>



Video-inleiding van het Jaarverslag 2013 van de Europese Ombudsvrouw door Emily O'Reilly. <http://europa.eu/!Xj86Uf>



Amtseed door de Europese Ombudsvrouw Emily O'Reilly voor het Hof van Justitie van de Europese Unie, 30 september 2013. <http://europa.eu/!Bv79mc>

Met groot genoegen presenter ik u hierbij ons Jaarverslag 2013.

Voor de instelling van de Europese Ombudsman was dit jaar een overgangsjaar, met het aftreden van professor P. Nikiforos Diamandouros en mijn verkiezing door het Europees Parlement. Op 30 september had ik de eer de ambtseed af te leggen.

Met deze eed nam ik een verantwoordelijkheid op mij waarbij ik de grootse nalatenschap van mijn voorgangers Jacob Söderman en Nikiforos Diamandouros zal moeten evenaren en voortzetten.



#### Verkiezing van de Europese Ombudsman 2013

Op 2 en 3 juli werden de verkiezingen gehouden tijdens de plenaire zitting van het EP in Straatsburg. De hoorzittingen door de Commissie verzoekschriften van het Parlement vonden plaats op 18 juni. Er waren 6 kandidaten: 3 leden van het EP, de nationale ombudsmannen van Ierland en Nederland, en 1 kandidaat van de Raad van Europa.



#### Roberta Metsola, lid van het EP

Geweldig om te zien hoe dhr. Diamandouros, de Europese Ombudsman, uit het hele politieke spectrum lof krijgt toegezwaaid voor 10 jaar hard werken en vooruitgang.

Twintig jaar geleden, na het Verdrag van Maastricht, nam de heer Söderman de verantwoordelijkheid op zich een nieuwe politieke instelling op te bouwen en deze te verweven met het Europese politieke leven en met het opkomende Europese burgerschap.

Professor Diamandouros begon aan deze functie ten tijde van de enorme uitbreiding van de EU, met de toetreding van tien nieuwe lidstaten, en alle mogelijkheden en uitdagingen die met die periode gepaard gingen. Ik ben de heer Diamandouros ook innig dankbaar voor zijn hulp en steun gedurende deze overgangperiode.



Als derde Europese Ombudsman heb ik deze verantwoordelijkheid op mij genomen in een onrustige tijd in Europa.

Een van de belangrijkste taken van de Europese Ombudsvrouw is de aandacht te vestigen op de problemen van burgers en te helpen de kloof tussen hen en de instellingen te overbruggen.

Als Europese Ombudsvrouw zal ik de verantwoordelijkheid op mij nemen de burgers en inwoners van Europa te helpen om zich de Europese instellingen eigen te maken.

Hiertoe zal ik nauw samenwerken met het Europees Parlement, de nationale en regionale ombudsmannen en met de gehele ombudsmanfamilie.

Ik laat mij daarbij leiden door de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie, die het kader vormt waarbinnen de Ombudsman de rechtsstaat binnen de Europese Unie bevordert. Ook laat ik mij leiden door de beginselen van behoorlijk bestuur en openbare dienst.

Mijn uiteindelijke doel is om bij te dragen aan de versterking van de structuren en instellingen op het gebied van verantwoordingsplicht en transparantie op Europees niveau, om de kwaliteit van de democratie binnen de Europese Unie te verbeteren.

Hierbij presenteer ik u mijn eerste jaarverslag. Het verslag kreeg een geheel nieuwe vormgeving, afgestemd op mijn wens deze instelling zo toegankelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.

Raadpleeg voor een meer uitgebreid overzicht van de belangrijkste zaken in 2013 *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013*.













Straatsburg, 31 maart 2014.

Emily O'Reilly



# 1 • Een blik op 2013

Het jaar 2013 was een belangrijk jaar voor de instelling van de Ombudsman: er werd een Ombudsvrouw gekozen, en met haar indiensttreding werd een nieuwe weg ingeslagen naar een grotere impact, zichtbaarheid en relevantie. Hier volgen enkele hoogtepunten van het jaar 2013:

<p><b>Januari</b> De Commissie in dialoog met niet-religieuze groeperingen</p> 	<p><b>Februari</b> Opening van het onderzoek inzake draaideuren</p> 	<p><b>Maart</b> De Commissie geeft toegang tot documenten over de opt-out van het Verenigd Koninkrijk</p> 	<p><b>April</b> „Het is ons Europa“-evenement</p> 
<p><b>Mei</b> De Ombudsman presenteert het jaarverslag</p> 	<p><b>Juni</b> De Ombudsman lost een geschil over 93 000 EUR op</p> 	<p><b>Juli</b> Nieuwe Ombudsvrouw gekozen</p> 	<p><b>Augustus</b> Onderzoek naar EU-agentschappen geopend</p> 
<p><b>September</b> Seminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen</p> 	<p><b>Oktober</b> Ombudsvrouw treedt aan</p> 	<p><b>November</b> Verslag Grondrechten van Frontex</p> 	<p><b>December</b> Commissie opent onderzoek naar het Spaanse voetbal</p> 



## 2 • Hoeveel klachten?

**23 245**

burgers die in 2013 door de Europese Ombudsman zijn geholpen



**19 418**

gegeven adviezen via de interactieve gids op de website van de Ombudsman

**2 420**

geregistreerde klachten in 2013

**1 407**

door de diensten van de Ombudsman beantwoorde informatieverzoeken

**9**

onderzoeken geopend op eigen initiatief

**20**

afgesloten onderzoeken die op eigen initiatief waren geopend

**341**

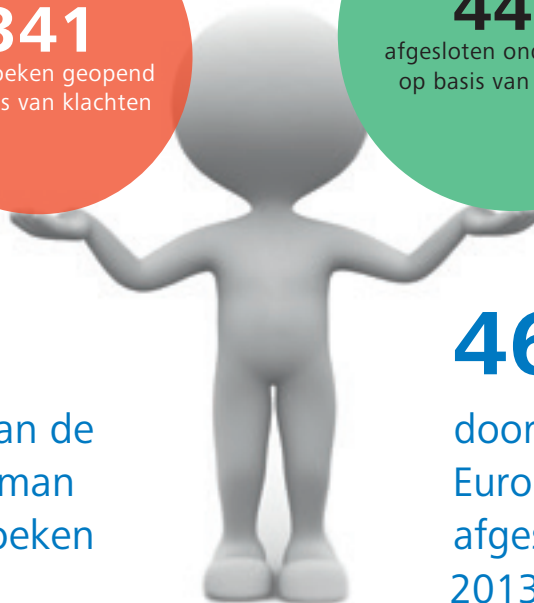
onderzoeken geopend op basis van klachten

**441**

afgesloten onderzoeken op basis van klachten

**350**

door het bureau van de Europese Ombudsman geopende onderzoeken in 2013



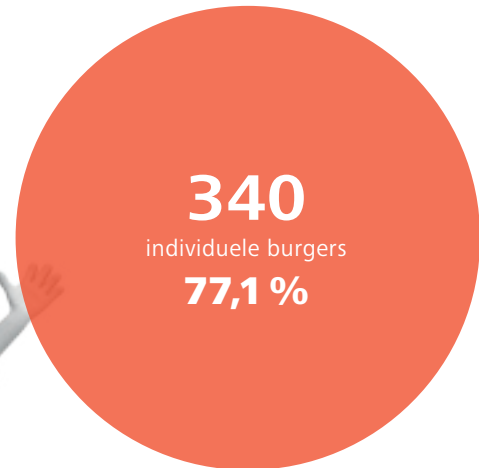
**461**

door het bureau van de Europese Ombudsman afgesloten zaken in 2013



# 441

Herkomst van klachten in door het bureau van de Europese Ombudsman afgesloten onderzoeken in 2013



## Nationale herkomst van door het bureau van de Europese Ombudsman geregistreeerde klachten en geopende onderzoeken in 2013

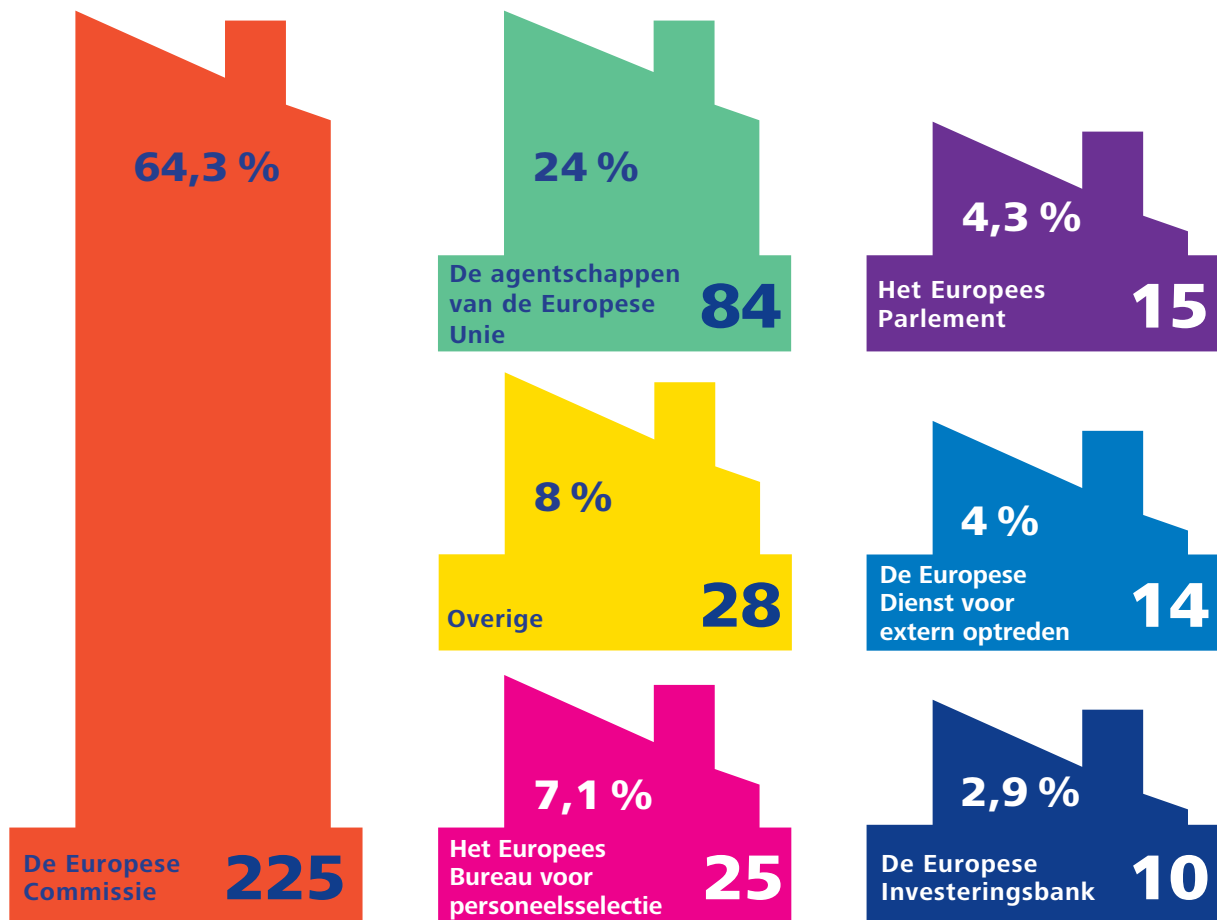




## 3 • Tegen wie?

# 350

De door het bureau van de Europese Ombudsman in 2013 verrichte onderzoeken betroffen de volgende instellingen



*Opmerking i:* Het bureau van de Ombudsman opende in 2013 op eigen initiatief twee onderzoeken die betrekking hadden op meer dan een instelling. Opgeteld komen deze percentages daarom boven 100% uit.

*Opmerking ii:* Het bureau van de Ombudsman opende in 2013 acht onderzoeken naar aanleiding van een klacht die betrekking had op meer dan een instelling. Opgeteld komen deze percentages daarom boven 100% uit.



## 4 • Waarover?

### Onderwerp van de door het bureau van de Europese Ombudsman in 2013 afgesloten onderzoeken

Verzoeken om informatie en toegang tot documenten (transparantie)



De Commissie als hoedster van de Verdragen<sup>1</sup>



Institutionele zaken en beleidskwesties<sup>2</sup>



Administratie en statuut van de ambtenaren



Vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures (inclusief stagiairs)



Toekenning van overheidsopdrachten of subsidies



Uitvoering van contracten



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

1. 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”.

2. Deze sectie betreft verschillende soorten klachten tegen de instellingen met betrekking tot hun beleidsvoering of algemeen functioneren.



## 5 • Behaalde resultaten



door het bureau van de Europese Ombudsman ondernomen acties naar aanleiding van ontvangen klachten in 2013

### Resultaten van de door het bureau van de Europese Ombudsman afgesloten onderzoeken in 2013

Opgelost door de instelling of een minnelijke schikking bereikt

**118** 25,6%

Verder onderzoek niet gerechtvaardigd

**202** 43,8%

Geen wanbeheer vastgesteld

**120** 26%

Wanbeheer vastgesteld

**50** 10,8%

Overige

**19** 4,1%

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

## Onderzoeken waarbij door het bureau van de Europese Ombudsman wanbeheer werd vastgesteld in 2013

Kritische opmerkingen aan het adres van de instelling

**40** **80 %**

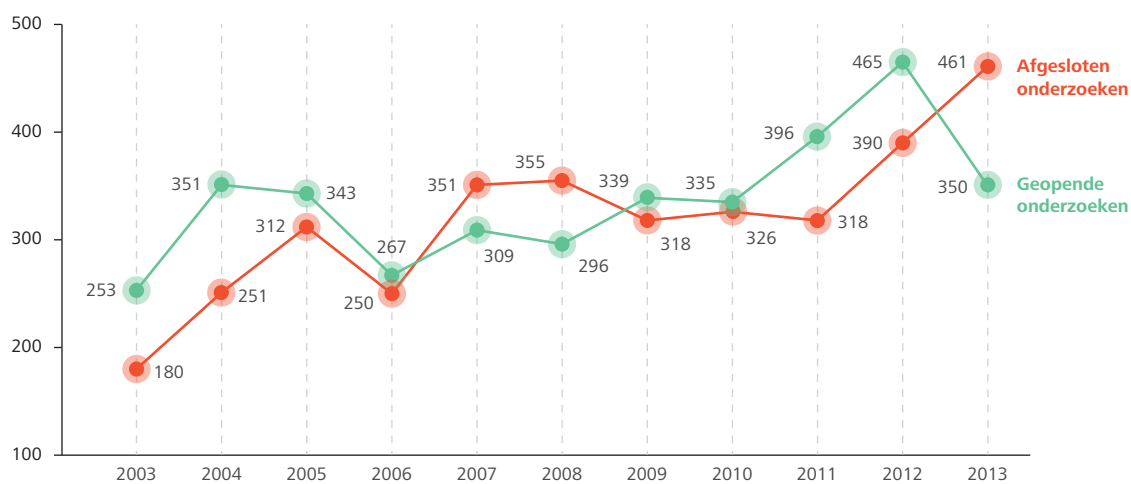
Ontwerpenaanbevelingen geheel of gedeeltelijk aanvaard door de instelling

**9** **18 %**

Speciaal verslag

**1** **2 %**

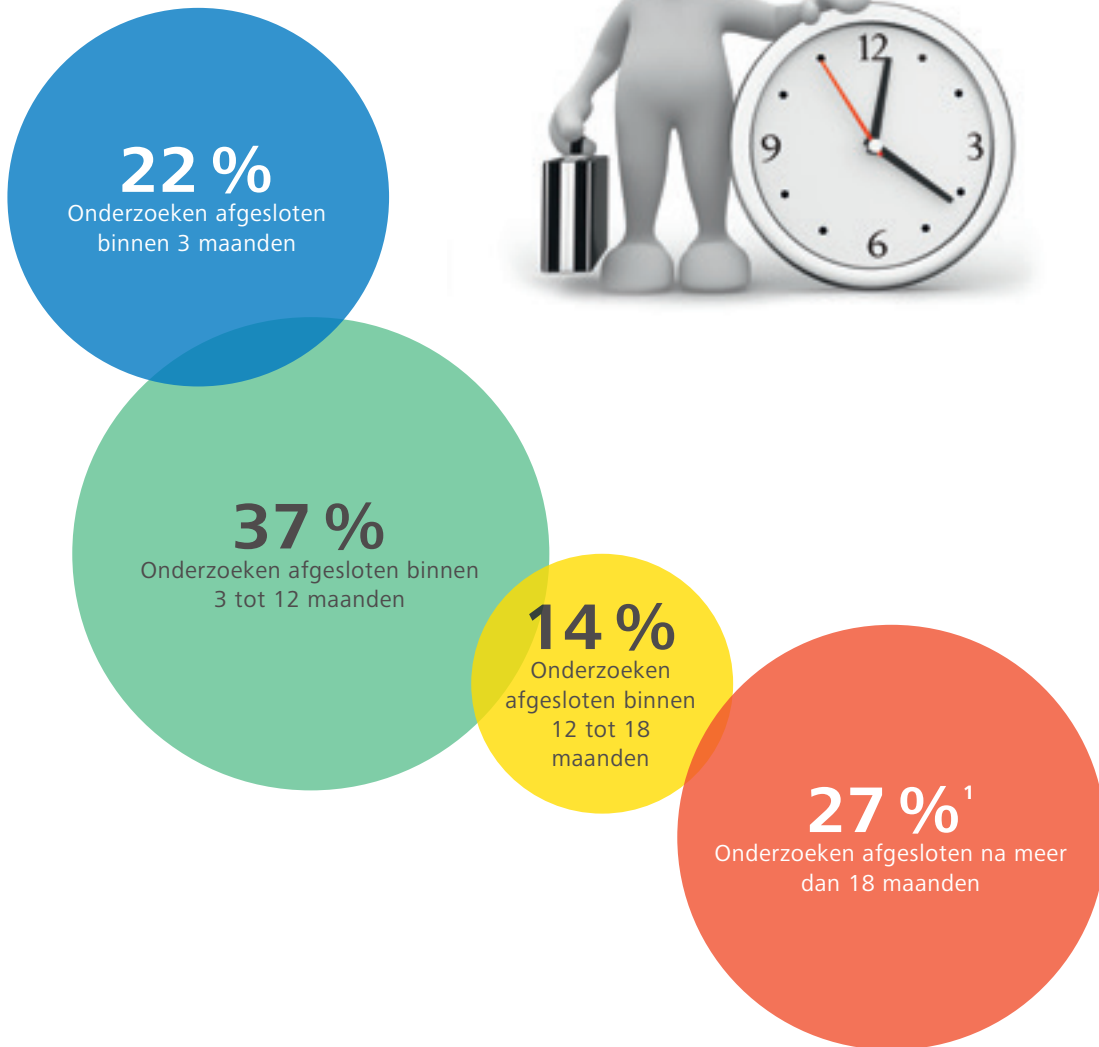
## Evolutie in het aantal onderzoeken door het bureau van de Europese Ombudsman





# 13 maanden gemiddeld

Duur van de onderzoeken die in 2013 door het bureau van de Europese Ombudsman zijn afgesloten



1. In sommige ingewikkelde zaken zijn verschillende raadplegingsronden met de klagende partij en de betrokken instelling noodzakelijk. Zo kan het bureau van de Europese Ombudsman niet alleen de feiten volledig vaststellen, maar ook proberen tot een oplossing te komen die voor beide partijen aanvaardbaar is.



## 6 • Belangrijkste onderwerpen

Raadpleeg voor een meer uitgebreid overzicht van de belangrijkste zaken in 2013 *Good administration in practice: The European Ombudsman's decisions in 2013*.

### 6.1 Transparantie



Klachten met betrekking tot transparantie binnen de Europese instellingen staan consequent bovenaan op de lijst met klachten aan de Europese Ombudsvrouw. Al een aantal jaren heeft 20 % tot 30 % van de klachten die het bureau van de Ombudsvrouw onderzoekt, betrekking op transparantie. De meest voorkomende transparantiekwesties betreffen weigeringen van de instellingen om documenten en/of informatie toegankelijk te maken, vergaderingen die achter gesloten deuren plaatsvinden, en de ondoorzichtige wijze waarop leden van de EU-deskundigengroepen worden benoemd. Openbare toegang tot documenten is een van de rechten die door het [Handvest van de grondrechten van de EU](#) worden gegarandeerd.

Een van de in 2013 afgesloten onderzoeken betrof documenten met betrekking tot de [opt-out van het Verenigd Koninkrijk uit het Handvest van de grondrechten van de EU](#). De opt-out was een belangrijke kwestie in de intergouvernementele onderhandelingen

over de vaststelling van het Verdrag van Lissabon. De diensten van de [Europese Commissie](#) hadden de betrokken documenten in die context opgesteld. De [European Citizen Action Service](#), een in Brussel gevestigde ngo, wilde weten waarom burgers uit het Verenigd Koninkrijk niet dezelfde rechten genoten als andere EU-burgers, en verzocht om toegang tot de documenten. De Commissie weigerde die toegang te verlenen door te stellen dat zij zowel het juridische advies dat zij ontvangt, als de interne besluitvorming moet beschermen.

De ngo diende daarop een klacht in bij de Ombudsvrouw die na bestudering van de documenten tot de conclusie kwam dat de argumenten voor de weigering van de Commissie niet overtuigend waren. Nadat de Ombudsvrouw de Commissie zwaar had bekritiseerd vanwege een „zeer ernstig geval van wanbeheer”, gaf de Commissie alle gevraagde documenten vrij.

Citizens' House  
EUobserver.com meldt: ECAS wint zaak om toegang tot EU-documenten over Britse opt-outs.

Ngo verkrijgt toegang tot EU-documenten over Britse opt-outs  
Maandag kwam er een eind aan een strijd van vijf jaar om toegang tot documenten, toen de Europese Ombudsman de stap van de Europese Commissie verwelkomde om documenten over onderhandelingen over het Handvest van de grondrechten van de EU vrij te geven.

Een andere zaak betrof het [transparantie-register](#) dat de Commissie en het [Parlement](#) gezamenlijk hanteren. Dat register van lobbyisten werd opgezet om de besluitvorming van de EU transparanter te maken en het publiek in staat te stellen om te weten te komen wie de besluitvormers in de EU probeert te beïnvloeden. Het register biedt informatie over de lobbyisten, welke belangen zij vertegenwoordigen en welke bedragen ze in die activiteiten investeren. Bedrijven, adviesbureaus, zelfstandige consultants, beroepsverenigingen, academische instellingen, ngo's, organisaties die religieuze gemeenschappen of lokale, regionale en gemeentelijke autoriteiten vertegenwoordigen en anderen die in de EU-instellingen lobbyen, kunnen zich vrijwillig inschrijven. Tot op heden hebben 6 500 lobbyisten dat gedaan.

Andrew Duff, lid van het EP  
Nieuwe Ombudsvrouw O'Reilly in euobserver.com: „Als het publiek geld is, moet het zichtbaar zijn.“ Goed gezegd, Europese Ombudsvrouw.

Als het publiek geld is, moet het zichtbaar zijn  
De hoofdstad van de EU is vol van geheim gelobby en „draaideur“-zaken. O'Reilly, de nieuw gekozen Ombudsman, belooft de genoeglijke consensus te verstoren.

De ngo [Friends of the Earth Europe](#) klaagde bij de Commissie dat twee multinationale ondernemingen veel lagere uitgaven aan

lobbyen bij het register hadden gemeld dan ze in werkelijkheid hadden besteed. Na een onbevredigend antwoord van de Commissie wendde [Friends of the Earth Europe](#) zich tot de Ombudsvrouw met de klacht dat de Commissie de eerste klacht niet op de juiste wijze had afgehandeld en dat de instelling weigerde toegang te verlenen tot alle betrokken documenten.

De Ombudsvrouw [bekritiseerde de Commissie](#) voor het nalaten om afdoende uitleg te verschaffen voor het afwijzen van de argumenten van de ngo. Daarnaast riep de Ombudsvrouw de Commissie op om bij herziening van het register de [beginselen van transparantie en integriteit in het lobbyen van de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling \(OESO\)](#) ten volle in acht te nemen. De Ombudsvrouw adviseerde de instelling om lobbyisten en andere belangenbehartigers systematisch in kennis te stellen van het feit dat zij hun namen bekend zou maken bij openbare informatieverzoeken met betrekking tot hun lobbyactiviteiten.

Om grotere transparantie binnen de Europese instellingen aan te moedigen organiseert de Ombudsman, inmiddels algemeen bekend als „de hoeder van de transparantie van de EU“, traditioneel een seminar in Brussel op de Internationale Recht om te weten-dag, op 28 september. Deze dag werd in 2003 geïntroduceerd door voorstanders van toegankelijkheid van informatie over de hele wereld. In 2013 had het evenement, getiteld *International Right to Know Day – EU transparency: Where are we now?*, ten doel te onderzoeken hoeveel vooruitgang er het afgelopen decennium is geboekt met betrekking tot transparantie in de EU-instellingen. Meer dan 175 vertegenwoordigers van verenigingen, ngo's, ondernemingen, organisaties uit het maatschappelijk middenveld, journalisten, regionale en nationale vertegenwoordigingen en ook andere EU-instellingen namen deel aan het evenement, dat live op internet werd uitgezonden.



Evenement van de Europese Ombudsman op de Internationale Recht om te weten-dag in 2013. <http://europa.eu/lfQ73tK>

#6

**Pascoe Sabido**  
@pascoesabido

[Share](#)

**@EUombudsman** has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO

Retweets
Replies

4
1

03.13 - 27 sept. 2013

**Pascoe Sabido** @pascoesabido · 27 sept

**@OBYVETS** agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO

**Pascoe Sabido**

De Europese Ombudsman heeft de Commissie gedwongen haar beleid inzake belangenconflicten in die zin te verbeteren dat het ook „vermeende” belangenconflicten omvat. Dat gaat over vertrouwen in de EU.

## 6.2 Ethische kwesties



In 2013 ontving het bureau van de Ombudsman een aanzienlijk aantal klachten met betrekking tot ethische kwesties, zoals belangenvermenging en „draaideurpraktijken” binnen de EU-instellingen. Met „draaideurpraktijk” wordt bedoeld de overgang van werknemers uit de publieke sector naar nauw verbonden functies in de private sector, en vice versa.

Aangezien zij voorbeeldig ethisch gedrag in het EU-bestuur van cruciaal belang acht, publiceerde de Ombudsman de [beginselen voor de openbare dienst](#) en ethische richtsnoeren, die voor het eerst werden gehanteerd binnen het bureau van de Ombudsman, en later

werden verspreid naar de ambtenaren van andere EU-instellingen. Daarnaast heeft de Ombudsman meermaals benadrukt dat het EU-bestuur zich wat ethisch gedrag betreft, moet houden aan „gouden standaarden“.



De zaak betreffende de ad hoc ethische commissie zoals behandeld door het bureau van de Europese Ombudsman in 2013.  
<http://europa.eu/!bq44pR>

De belangrijkste zaak betreffende draaideurpraktijken van 2013 was die van de [herbenoeming van een voormalige hooggeplaatste functionaris van de Commissie tot hoofd van de ad hoc ethische commissie van de Commissie](#). De ethische commissie bestaat uit drie personen en voorziet de [Commissie](#) van advies betreffende ethische kwesties. Indien een voormalig commissaris van plan is een baan in de private sector te aanvaarden die de integriteit van de Commissie zou kunnen schaden, kan de ethische commissie de zaak onderzoeken. De voormalige ambtenaar was toen werkzaam bij een groot advocatenkantoor en adviseerde verschillende cliënten, waaronder een tabaksonderneming.

Drie ngo's — [LobbyControl](#), [Corporate Europe Observatory](#) en [Corporate Accountability International](#) — klaagden bij de Ombudsvrouw over de herbenoeming en stelden dat er sprake was van belangenvermenging, aangezien de voormalige ambtenaar particuliere belangen vertegenwoordigde in zijn contacten met de

Commissie, en daardoor niet voldeed aan de vereisten voor onafhankelijkheid.

Aanvankelijk verwierp de Commissie de argumenten van de klagende partijen en benadrukte zij dat de klagende partijen geen enkel bewijs van een concreet belangenconflict hadden geleverd. De Ombudsvrouw was van mening dat alleen al de mogelijkheid dat het hoofd van de ethische commissie door particuliere belangen zou zijn beïnvloed, onaanvaardbaar was. Uiteindelijk volgde de Commissie het advies van de Ombudsvrouw op en benoemde zij een nieuw [hoofd van de ethische commissie](#).

Gedurende het jaar onderzocht het bureau van de Ombudsman nog een andere belangrijke [klacht wegens belangenvermenging](#), ditmaal met betrekking tot de [Europese Centrale Bank](#) (ECB). Mario Draghi, de president van de ECB, is eveneens lid van de [Groep van Dertig](#). Die groep bestaat uit hooggeplaatste vertegenwoordigers van centrale banken, internationale financiële overheidsorganen, particuliere banken en investeringsbedrijven, alsook uit politici en academici. De groep bespreekt belangrijke internationale economische, financiële en beleidsontwikkelingen en brengt verslagen uit.

De ngo [Corporate Europe Observatory](#) (CEO) klaagde bij het bureau van de Ombudsman dat het lidmaatschap van de president bij de groep afbreuk deed aan de onafhankelijkheid, reputatie en integriteit van de bank. CEO voerde aan dat de groep een „lobbyinstrument“ is voor het behartigen van private financiële belangen, en riep de ECB op om van de heer Draghi te eisen dat hij de groep zou verlaten.

Na het lidmaatschap, de financiering en de doelstellingen van de groep te hebben onderzocht, concludeerde het bureau van de Ombudsman dat het lidmaatschap van de heer Draghi samen kon gaan met zijn rol als president van de ECB. Uit de analyse bleek ook dat de groep niet kon worden gezien als lobby- of belangengroep, maar eerder als forum voor het uitwisselen van ideeën. Desalniettemin

merkte het bureau van de Ombudsman op dat, gegeven de aanvankelijk ontoereikende reacties van de ECB op de klacht, de klagende partij juist had gehandeld door de aandacht op de kwestie te vestigen. Het bureau van de Ombudsman sloot de zaak af met het advies aan de ECB om de transparantie te vergroten door het lidmaatschap van de president bij de groep op de website te vermelden en passende actie te ondernemen om de communicatie met het publiek verder te verbeteren.

In 2013 opende de Ombudsman eveneens een [onderzoek](#) naar hoe de Commissie haar regelgeving op het gebied van belangenvermenging in draaideurzaken uitvoert. Dat onderzoek volgde op een klacht van [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) en [Spinwatch](#) dat de Commissie nalaat dergelijke gevallen, die systematisch van aard zouden kunnen zijn, op passende wijze aan te pakken.

Daarnaast klaagde een Duitse ngo bij het bureau van de Ombudsman dat de [Europese Autoriteit voor voedselveiligheid](#) (EFSA) niet genoeg aandacht had besteed aan een mogelijke belangenvermenging toen het hoofd van de afdeling Genetisch Gemodificeerde Organismen in dienst trad bij een bedrijf in de biotechnologische sector. EFSA is belast met de risicobeoordeling op het gebied van voedselveiligheid in de EU. Zij geeft in samenwerking met nationale autoriteiten en andere belanghebbenden onafhankelijk wetenschappelijk advies en informatie over de bestaande en opkomende risico's.

Het onderzoek van het bureau van de Ombudsman wees uit dat EFSA de vermeende mogelijke belangenvermenging niet uitgebreid had onderzocht, en zij nodigde de autoriteit uit de regels en procedures te versterken om een belangenconflict in de toekomst te kunnen voorkomen. EFSA aanvaardde de aanbeveling, maar [slechts deels](#): de regels en procedures werden versterkt, maar de autoriteit stelde een onnodig beperkende definitie op van wat een mogelijk geval van belangenvermenging inhoudt.

In het kader van haar bezoeken aan EU-agentschappen was de Ombudsman verheugd over de maatregelen die het [Europees Agentschap voor chemische stoffen](#) (ECHA) had genomen om [de kwaliteit van zijn beheer te verbeteren](#). Deze bezoeken zijn bedoeld om ervoor te zorgen dat de agentschappen de beginselen van goed beheer, zoals transparantie en hoogwaardige ethische normen, eerbiedigen. ECHA stelde een nieuw beleid vast voor belangenvermenging en voerde maatregelen in om grotere transparantie te garanderen, mogelijke belangenvermenging te bestrijden, de toegang tot documenten te vergemakkelijken, en inschrijvers en contractanten van informatie te voorzien.

Daarnaast behandelde het bureau van de Ombudsman een groot aantal klachten over de samenstelling van groepen belanghebbenden, deskundigengroepen en andere belangrijke EU-werkgroepen wat betreft transparantie en evenwicht. Van de daaropvolgende zaken was die tegen de [Europese Bankautoriteit](#) (EBA) de belangrijkste. Het is de taak van EBA om te zorgen voor doeltreffende en consistente regelgeving en toezicht in de hele Europese bankensector. Voor het vaststellen van normen, richtsnoeren en aanbevelingen dient EBA de Stakeholdergroep bankwezen te consulteren. Die groep bestaat uit 30 vertegenwoordigers van onder andere de bankensector en de werknemers daarvan, het midden- en kleinbedrijf (mkb), consumenten en gebruikers van bankdiensten.

Bij de onderzoeken van het bureau van de Ombudsman kwam een [onevenwichtigheid aan het licht in de selectie van vertegenwoordigers van de sector, consumenten, gebruikers en werknemers](#). De Ombudsvrouw liet zich vooral kritisch uit over het feit dat EBA had nagelaten een geografisch evenwicht te garanderen in iedere categorie, en adviseerde om in de toekomst geen risico te lopen dat een van de lidstaten als oververtegenwoordigd zou kunnen worden gezien. EBA verklaarde bereid te zijn de eigen aanpak in het licht van de kritiek van de Ombudsvrouw te herzien.

### 6.3 Deelname van burgers aan de besluitvorming in de EU



Sinds het [Verdrag van Lissabon](#) in werking is getreden en het [Handvest van de grondrechten van de EU](#) juridisch bindend is geworden, ontvangt het bureau van de Ombudsman een steeds groter aantal klachten met betrekking tot de rechten van de burger, in het bijzonder het recht op deelname aan de besluitvorming in de EU.

Voorbeelden van deelname van de burgers zijn de [openbare raadplegingen van de Commissie](#) en het [Europees burgerinitiatief](#) (EBI), waarmee één miljoen burgers de [Commissie](#) kunnen verzoeken een nieuw EU-wetsvoorstel te doen. Daarnaast vereist het Verdrag van Lissabon dat de instellingen een „open en regelmatige dialoog met het maatschappelijk middenveld“ voeren.

Tegen die achtergrond houdt de Commissie regelmatig dialoogseminars. Toen de [Europese Humanistische Federatie](#) (EHF) echter een dergelijk seminar met de Commissie aanvroeg, werd dat verzoek door de Commissie afgewezen. De EHF, die 50 humanistische organisaties uit meer dan 20 landen vertegenwoordigt, wilde een discussie voeren over de vrijstelling van kerken van de Europese

arbeidswetgeving. De Commissie lichtte haar afwijzing toe door te wijzen op de behoefte om de status van kerken en religieuze organisaties te respecteren. De Federatie diende een klacht in bij het bureau van de Ombudsman, dat [de Commissie verzocht om duidelijke regels](#) op te stellen voor de dialoog met religieuze en niet-religieuze organisaties.

Meertaligheid, dat ook door het Verdrag van Lissabon wordt gegarandeerd, is een andere belangrijke kwestie op het gebied van burgerparticipatie. Een Ierse burger diende een klacht in bij de Ombudsvrouw omdat het [Europees Parlement](#) sinds 2007 – toen het Iers de status van officiële EU-taal werd toegekend – had nagelaten zijn website in het Iers beschikbaar te maken. In navolging van de interventie van de Ombudsvrouw zegde het Parlement toe om niet alleen de gedeelten van de website waar het publiek wordt uitgenodigd met het Parlement te communiceren in het Iers beschikbaar te maken, [maar ook de rest van de website](#).

Ieder jaar organiseert de Ombudsman een belangrijk evenement voor de burgers om een dialoog tussen de hoogste EU-politici en de burgers mogelijk te maken. Dat interactieve evenement is gericht op burgers, verenigingen, ngo's, organisaties uit het maatschappelijk middenveld, ondernemingen, journalisten, regionale en nationale vertegenwoordigingen, vertegenwoordigers van andere EU-instellingen en andere geïnteresseerden. Het evenement vond plaats in het kader van het [Europees Jaar van de burger 2013](#), met als naam „[Het is ons Europa: laten we actief worden!](#)“. Er kwamen meer dan 400 deelnemers op af.

De centrale thema's van het evenement waren de zoektocht naar oplossingen voor de economische crisis en manieren om te bouwen aan een schoon en gezond Europa. Verschillende succesvolle plaatselijke initiatieven werden onder de aandacht gebracht. De Ombudsman organiseerde het evenement om de aandacht toe te spitsen op de Europese burgers en wat zij kunnen doen om een concrete bijdrage te leveren aan de inspanningen om



Het evenement „Het is ons Europa: laten we actief worden!“ van de Ombudsman in 2013. <http://europa.eu/Rx96XU>

de Unie vorm te geven door gebruik te maken van het **Europees burgerinitiatief**, een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman of door grote aantallen burgers te mobiliseren om plaatselijke initiatieven te ontplooiën.

#7

**Europese Ombudsman**  
 Kom meer te weten over Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World en andere door burgers opgezette projecten tijdens het evenement „Europees Jaar van de burger 2013 — „Het is ons Europa: laten we actief worden!“ van de Europese Ombudsman op 23 april 2013.

#2

**Het is ons Europa: laten we actief worden!**  
 Evenement voor de burgers, georganiseerd door het bureau van de Europese Ombudsman, 23 april 2013, 9.30-12.30 uur, Europees Parlement, Brussel, József Antall-gebouw, zaal 2Q2. Parallele satellietbijeenkomsten in een aantal informatiebureaus van het EP in heel Europa.



De Ombudsvrouw werd ook uitgenodigd om te spreken op de [afsluitende conferentie van het Europees Jaar van de burger 2013](#) in Vilnius, Litouwen, het laatste grote evenement van het Litouwse voorzitterschap van de EU. De toespraak van de Ombudsvrouw was gericht op EU-burgerschap en het opbouwen van de Unie. Ze benadrukte dat de huidige crisis niet alleen economisch van aard is, maar ook te maken heeft met identiteit en legitimiteit. De Ombudsvrouw drong er bij de EU-instellingen op aan de burgers nauwer bij het integratieproces van de Unie te betrekken en de verleiding tot arrogantie en eigenbelang te weerstaan. Ze spoorde de burgers ook aan hun burgerrechten uit te oefenen, bijvoorbeeld door te stemmen bij de Europese Parlementsverkiezingen, om hun stem te laten horen en daadwerkelijk op EU-niveau invloed uit te oefenen.



De Ombudsman sprak niet alleen [over EU-burgerschap](#), maar had tijdens haar verblijf in Litouwen ook een ontmoeting met ngo's, vertegenwoordigers van ondernemingen en journalisten.

## 6.4 Door de EU gefinancierde projecten en programma's



Ieder jaar ontvangt het bureau van de Ombudsman een groot aantal klachten van bedrijven, ngo's, universiteiten, gemeenten en andere rechtspersonen die zijn betrokken bij projecten en programma's die door de EU worden gefinancierd. Deze klachten hebben doorgaans betrekking op late betalingen, contractuele geschillen, problemen met aanbestedingsprocedures en een gebrek aan transparantie, meestal omdat de EU-instellingen weigeren toegang te verlenen tot documenten of informatie.

Kleine en middelgrote ondernemingen en andere kleine organisaties kunnen ernstig in de problemen komen wanneer ze niet op tijd door de [Commissie](#) worden betaald. De Ombudsman neemt regelmatig contact op met ondernemingen met betrekking tot deze kwestie en andere bureaucratische problemen die ze ondervinden. In de afgelopen jaren heeft de Ombudsman verschillende onderzoeken op eigen initiatief gevoerd inzake late betalingen, en de Commissie verzocht verslag uit te brengen over vooruitgang en betaalstatistieken in te dienen.

In 2013 heeft het bureau van de Ombudsman één onderzoek van die aard geopend. Het doel daarvan was na te gaan of de Commissie

contractanten en begunstigen van toelagen en subsidies op tijd betaalt. De Ombudsvrouw verzocht de Commissie om actuele informatie met betrekking tot de situatie en tot de maatregelen die zij had genomen om dit probleem op te lossen. In de opeenvolgende verslagen van de Commissie is een daling in het aantal en de waarde van de vertraagde betalingen te zien. Er bestaan echter **nog steeds problemen**. Het gehele bedrag aan opgelopen rente van vertraagde betalingen is bijvoorbeeld gestegen. De Ombudsvrouw zal toezicht blijven houden op de kwestie.



Geschil over betaling van 93 000 EUR door de Europese Ombudsvrouw opgelost in 2013. <http://europa.eu/!KB89pC>

In een van de belangrijkste zaken van 2013 hielp het bureau van de Ombudsman bij het oplossen van een **geschil over een betaling van 93 000 EUR** tussen een Franse ngo en de Commissie, met betrekking tot een onderzoeks- en technologieproject in Rusland dat door de EU was gefinancierd. De ngo **Earth Data Network for Education and Scientific Exchange (EDNES)** was de projectcoördinator en voerde het project met succes uit. De Commissie wilde echter 93 000 EUR van de ngo terug, omdat een deel van het werk aan een Russische onderneming was uitbesteed, hetgeen volgens het contract niet was toegestaan.

EDNES diende een klacht in bij de Ombudsman, die na een onderzoek concludeerde dat de Commissie zelf had erkend dat de ngo

te goeder trouw had gehandeld, het project met succes had voltooid en de Commissie op ieder moment van het project op de hoogte had gehouden van de organisatie van het project, waartegen de Commissie op geen enkel moment bezwaar had gemaakt. De Ombudsman achtte de terugvorderingsclaim buitenproportioneel en oneerlijk, alsook een bedreiging voor het voortbestaan van de ngo, die door vrijwilligers werd geleid die daar geen vergoeding voor kregen. Uiteindelijk wist de Ombudsman de Commissie ervan te overtuigen af te zien van de terugbetaling.

## 6.5 Grondrechten



Naast de bepaling in het Handvest voor meer rechten voor de burgers, waar de Ombudsvrouw tijdens onderzoeken naar verwijst, onderzoekt de Ombudsvrouw ook andere aspecten van de grondrechtenverplichtingen waaraan het bestuur van de EU onderworpen is.

De opmerkelijkste zaak op het gebied van de grondrechten in 2013 kwam voort uit de weigering van het **Europees Agentschap voor het beheer van de operationele samenwerking aan de buitengrenzen van de lidstaten van de Europese Unie** (Frontex) om een klachtenmechanisme op te zetten. Frontex coördineert de samenwerking tussen de

lidstaten op het gebied van de veiligheid van de buitengrenzen van de EU en van illegale immigratie. Het Handvest is juridisch bindend voor Frontex, evenals een EU-verordening waarin aanvullende grondrechtenverplichtingen aan het agentschap worden opgelegd.

In 2013 stelde de Ombudsvrouw Frontex een aantal vragen over hoe het deze verplichtingen naleeft, en hield zij een openbare raadpleging waarbij bijdragen werden geleverd door burgers, mensenrechten-ngo's en andere organisaties. De Ombudsvrouw kwam tot de conclusie dat Frontex, in het algemeen, redelijke vooruitgang boekte bij het bestrijden van de problemen op het gebied van de grondrechten. Ze adviseerde Frontex echter wel een klachtenmechanisme op te zetten om klachten van migranten en andere betrokkenen direct in behandeling te kunnen nemen. Het agentschap verwierp de aanbeveling en voerde aan dat de individuele incidenten uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de betrokken lidstaten vallen.

De Ombudsvrouw was het niet eens met het argument van Frontex en diende een **speciaal verslag** in bij het Europees Parlement, waarin werd gevraagd om steun bij het overtuigen van Frontex om de eigen handelwijze te herzien. Dat speelde zich af in de nasleep van het drama dat aan het einde van 2013 plaatsvond aan de kust van het Italiaanse eiland Lampedusa, waarbij honderden migranten om het leven kwamen.



Speciaal verslag over Frontex door de Europese Ombudsman in 2013.  
<http://europa.eu/!kB38hf>

Zijn de #humanrights van asielzoekers de verantwoordelijkheid van de EU of van haar lidstaten?

*„In het licht van de tragedie bij #Lampedusa en andere recente humanitaire rampen aan de grenzen van de EU is het van groot belang dat Frontex klachten van immigranten en andere getroffen personen rechtstreeks afhandelt. Ik ben het niet eens met het standpunt van Frontex dat mensenrechtenschendingen de exclusieve verantwoordelijkheid zijn van de betrokken lidstaten.“*

Het persbericht en andere documenten over deze zaak vindt u hier: [http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release\\_faces/en/52487/html.bookmark](http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release_faces/en/52487/html.bookmark)

De foto's zijn afkomstig van de website van #Frontex.

In een andere zaak die verband houdt met grondrechten, kwam de Ombudsvrouw tot de conclusie dat de Commissie haar bevoegdheden niet overschreed bij de organisatie van een fototentoonstelling over homoseksuele koppels. Het evenement, genaamd *Different families – Same love*, vond plaats in een gebouw van de Commissie onder toezicht van vicevoorzitter van de Commissie Viviane Reding, de voor antidiscriminatiezaken verantwoordelijke commissaris. De tentoonstelling omvatte een oproep voor de legalisering van het homohuwelijk en voor de toegang voor lesbische koppels tot kunstmatige inseminatie met medische bijstand. De Europese afdeling van de **International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association (ILGA)** organiseerde de tentoonstelling.

Een burger diende een klacht in bij het bureau van de Ombudsman en stelde dat de Commissie haar bevoegdheden had overschreden met de organisatie van en het toezicht op de tentoonstelling, aangezien de EU geen bevoegdheden heeft op het gebied van het huwelijk, het gezin en medisch begeleide voortplanting. Klager was ook van mening dat de Commissie discriminerend handelde ten opzichte van de EU-burgers die het standpunt dat de tentoonstelling verdedigde, niet delen.

De Ombudsman was het eens met de verklaring van de Commissie dat zij juridisch verplicht is discriminatie te bestrijden, inclusief discriminatie op grond van seksuele geaardheid, en dat zij dus in haar recht stond onderdak te bieden aan een tentoonstelling waarbij non-discriminatie wordt bevorderd. De Ombudsman sloot de zaak af met een advies aan de Commissie om bij toekomstige tentoonstellingen een disclaimer te gebruiken, om te voorkomen dat de indruk wordt gewekt dat zij alle boodschappen ondersteunt van tentoonstellingen waarbij zij als gastheer optreedt.

In een andere belangrijke zaak beweerde een voormalige werknemer van het [Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten](#) (FRA) tegenover het [Europees Bureau voor fraudebestrijding](#) (OLAF) dat er sprake was van onregelmatigheden binnen FRA. OLAF opende een onderzoek, maar sloot de zaak toen af en weigerde om de klokkenluider de reden voor het sluiten van de zaak te geven.

OLAF voerde aan dat het niet verplicht was om redenen te geven en dat het de vertrouwelijkheid van zijn onderzoeken en de onafhankelijkheid van de eigen instelling moest beschermen. [De Ombudsvrouw verwierp de argumenten van OLAF](#) en benadrukte dat alle EU-instellingen verplicht zijn de burgers te informeren over hun beslissingen, en dat dit niet betekent dat vertrouwelijke informatie moet worden verstrekt.

## 6.6 Cultuur van dienstverlening



Een van de belangrijkste prioriteiten van de Europese Ombudsman is het bevorderen van een cultuur van dienstverlening in het EU-bestuur. In 2013 publiceerde de Ombudsman een nieuwe versie van de [Europese Code van goed administratief gedrag](#). De Ombudsvrouw kwam ook bijeen met functionarissen van verschillende EU-instellingen en -agentschappen op alle niveaus om ze te overtuigen van de noodzaak van een cultuur van dienstverlening tegenover de burgers.



De Spaanse voetbalzaak bij de Europese Ombudsvrouw in 2013.  
<http://europa.eu/!rq97xP>



Buitensporige verdragingen zijn een constant probleem binnen het EU-bestuur. De Ombudsvrouw behandelde een uitermate belangrijke zaak met betrekking tot de passiviteit van de [Commissie](#) die vier jaar lang naliel een klacht over staatssteun betreffende vier Spaanse voetbalclubs te behandelen. Investeerders in Europese voetbalclubs hadden klachten ingediend bij de Commissie dat Spanje inbreuk maakte op de EU-regelgeving voor staatssteun door oneerlijke belastingvoordelen te gunnen aan vier Spaanse clubs. Meer dan vier jaar lang werd er geen besluit genomen. Klager stelde dat de passiviteit van de Commissie in deze zaak te maken zou kunnen hebben met het feit dat de verantwoordelijke commissaris supporter was van een van de betrokken voetbalclubs, en minister was in de Spaanse regering die destijds over de belastingvoordelen had besloten.

Nadat de Ombudsvrouw de Commissie had verzocht deze klacht op te volgen, opende de [Commissie een onderzoek naar het financieren van de betrokken voetbalclubs](#). De Ombudsvrouw stond achter deze stap en benadrukte dat het belangrijk is dat het Europese publiek ziet dat de Commissie kordaat optreedt tegen een vermeende inbreuk op de staatssteunregels om zo elke verdenking van belangenvermenging weg te nemen.

In verschillende gevallen klaagden burgers bij de Ombudsvrouw wanneer instellingen procedurele fouten maakten, niet antwoordden op correspondentie of de burgers onjuiste informatie verstrekten. Dankzij het optreden van de Ombudsvrouw wisten de instellingen waartegen was geklaagd, veel geschillen tot een goed einde te brengen en hun procedures te verbeteren.

Een van die zaken betrof een vrouw die had deelgenomen aan een vergelijkend onderzoek voor freelance conferentietolken dat door de Commissie was georganiseerd. De Commissie nodigde haar uit om deel te nemen aan een test. Op de dag van de test werd haar

echter verteld dat ze niet aan de test mee kon doen, omdat ze niet voldeed aan een van de toelatingseisen voor het vergelijkend onderzoek. De kandidaat klaagde bij de Ombudsvrouw dat de Commissie haar niet tijdig had laten weten dat ze niet mee mocht doen. [De Commissie ging in op het advies van de Ombudsvrouw](#) en betaalde klaagster een vergoeding van 300 EUR.

Een andere zaak betrof een reiziger wiens vlucht 23 uur was vertraagd en die zich tot de luchtvaartmaatschappij, de nationale handhavingsautoriteit en de Commissie had gewend voor hulp. Hij diende vervolgens een klacht in bij de Ombudsman dat het desbetreffende [EU-klachtenformulier](#) onnauwkeurig was, en wilde dat de Commissie de klachtenprocedure of de informatie op het formulier zou herzien. [De Commissie gaf gehoor aan die vraag](#) en bedankte de Ombudsvrouw om de aandacht op de kwestie te hebben gevestigd.



## 7 • Hoe we zaken behandelen



Hoe behandelen we zaken bij de Europese Ombudsman?  
<http://europa.eu/IPw64BF>

Het [Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie \(VWEU\)](#) en het [Handvest van de grondrechten van de EU](#) voorzien in het recht tot het indienen van een klacht bij de Europese Ombudsvrouw. Het VWEU geeft de Ombudsvrouw 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 Ombudsvrouw zorgt ervoor dat de gratis klachtendienst zo eerlijk, transparant en duidelijk mogelijk is. Klachten kunnen bij de Ombudsvrouw worden ingediend middels alle vormen van schriftelijke communicatie, met inbegrip van een beveiligd klachtenformulier op de website van de Ombudsvrouw. De Ombudsvrouw is zich bewust van de emoties die veel mensen in eerste instantie ondervinden bij het indienen van een klacht, en daarom streeft zij ernaar een snelle eerste reactie te geven door de klagende partijen binnen vier weken te informeren over wat er met hun klacht zal gebeuren.

De Ombudsvrouw bestudeert iedere klacht afzonderlijk. Daaronder vallen klachten die ze moet afwijzen omdat ze buiten haar mandaat vallen. Wanneer dat gebeurt, ontvangt de klagende partij een individueel antwoord, dat in de meeste gevallen advies bevat over andere instanties die misschien kunnen helpen. De Ombudsvrouw kan ook beslissen om klachten door te verwijzen naar andere instanties.

Klachten die binnen het mandaat van de Ombudsvrouw vallen, worden in eerste instantie behandeld door haar gespecialiseerd juridisch team. Iedere klager krijgt een specifieke behandelaar van de zaak toegewezen als contactpersoon.

Wanneer de Ombudsvrouw concludeert dat een nieuwe klacht niet voldoet aan de ontvankelijkheidscriteria, of dat er niet voldoende grond is voor het openen van een voor het overige ontvankelijke klacht, licht zij haar besluit toe en verstrekt zij advies telkens wanneer dat mogelijk en passend is.

Wanneer de Ombudsvrouw van mening is dat er een onderzoek moet worden geopend, bestudeert ze de details van de klacht nauwkeurig om vast te stellen of het probleem zou kunnen worden opgelost middels een vereenvoudigde procedure.

Vereenvoudigde procedures zijn doorgaans sneller en minder formeel dan volledige procedures. Vereenvoudigde procedures omvatten onderzoek per telefoon en verduidelijkende onderzoeken die de klagende partij in staat stellen opmerkingen te maken over het voorlopige standpunt van de Ombudsvrouw dat er misschien geen geldige redenen zijn voor het openen van een uitgebreider onderzoek. Ze kan ook besluiten om een inspectieonderzoek te openen voor een snelle inspectie van de dossiers en een vergelijkbaar snelle conclusie over de zaak.

Volledige onderzoeken zijn bijvoorbeeld noodzakelijk wanneer de klacht niet dringend is, ingewikkeld is of inbreng van verschillende gespecialiseerde diensten van de instelling duidelijk vereist is.

De Ombudsvrouw heeft verschillende opties indien ze ten gunste van de klagende partij oordeelt. Ze kan een minnelijke schikking voorstellen die de klagende partij tevreden stelt, of een ontwerpaanbeveling opstellen waarin ze de instelling verzoekt om een rechtzetting van het wanbeheer.



Als het niet mogelijk is om tot een oplossing te komen, kan de Ombudsvrouw besluiten om kritische opmerkingen te maken. Als de betrokken instelling echter op eigen initiatief besluit om de klachten op te lossen voordat de Ombudsvrouw haar bevindingen kenbaar maakt, zal zij het doorgaans niet noodzakelijk achten de instelling middels een formele bevinding van wanbeheer te bekritisieren.

De Ombudsvrouw heeft ook de bevoegdheid om op eigen initiatief een onderzoek te openen. Zo kan de Ombudsvrouw een mogelijk geval van wanbeheer onderzoeken

dat een persoon die niet gerechtigd is een klacht in te dienen, onder haar aandacht brengt. Daarnaast kan de Ombudsvrouw haar bevoegdheid uitoefenen door problemen aan te pakken die systematisch binnen de EU-instellingen lijken voor te komen.

Elk jaar ontvangt het bureau van de Ombudsman duizenden klachten van burgers, ngo's, ondernemingen en andere organisaties. Het team van de Ombudsvrouw zorgt ervoor dat alle klachten spoedig, nauwkeurig en servicegericht worden afgehandeld. Dit gebeurt er met 100 doorsnee klachten:

### Het leven van 100 klachten aan de Europese Ombudsman





## 8 • Naleving van de voorstellen van de Ombudsman

Elk jaar publiceert de Ombudsman een nalevings- en leerverslag. Dat verslag geeft een alomvattend beeld van hoe EU-instellingen waartegen klachten zijn ingediend, reageren op de voorstellen die de Ombudsman in het desbetreffende jaar heeft gedaan. Deze voorstellen zijn bedoeld om het EU-bestuur te verbeteren en nemen de vorm aan van minnelijke schikkingen, ontwerpaanbevelingen, verdere opmerkingen, kritische opmerkingen en suggesties.

### Naleving van de voorstellen van de Europese Ombudsman in 2012



Het verslag van 2012, *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012*, toont aan dat de instellingen over het algemeen 80 % van de voorstellen van de Ombudsman naleefden, en dat sommige instellingen zelfs een score van 100 % behaalden. De **Commissie**, die het grootste aandeel had in de door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken, kende een nalevingspercentage van 84 %.

g+ #2

TERUGBLIK: In zaken die in 2012 werden afgesloten, reageerden de EU-instellingen positief op 118 van de 148 voorstellen van de Ombudsman.

Sommige instellingen scoorden 100 %. Voornamelijk de Europese Centrale Bank, het Europees Geneesmiddelenbureau en het Europees Centrum voor ziektepreventie en -bestrijding werkten in 2012 alle op een bijzonder constructieve wijze met de Ombudsman samen.

Het Europees Bureau voor fraudebestrijding, #OLAF, verdient eveneens een speciale vermelding vanwege de aanzienlijke inspanningen die het zich heeft getroost om zijn procedures te verbeteren ten behoeve van de burgers.

#EU #Administration

Vooraf de **Europese Centrale Bank (ECB)**, het **Europees Geneesmiddelenbureau (EMA)** en het **Europees Centrum voor ziektepreventie en -bestrijding (ECDC)** werkten op constructieve wijze samen met de Ombudsman. En het **Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF)** leverde aanzienlijke inspanningen voor het verbeteren van zijn procedures ten behoeve van de burgers.

Het rapport voor 2013 zal beschikbaar zijn in de herfst van 2014.

## 9 • Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie

De Europese Ombudsvrouw komt regelmatig bijeen met leden en functionarissen van de EU-instellingen om mogelijkheden te bespreken om de kwaliteit van het bestuur te verbeteren, het belang van een goede afhandeling van klachten te benadrukken en ervoor te zorgen dat de aanbevelingen en verslagen van de Ombudsvrouw op passende wijze worden opgevolgd.

De bijeenkomsten die sinds haar verkiezing in 2013 plaatsvonden, boden mevrouw O'Reilly de mogelijkheid haar visie en prioriteiten voor de toekomst duidelijk te maken. Een van de prioriteiten van de Ombudsvrouw is om de problemen van de burgers onder de aandacht te brengen en te helpen de kloof tussen hen en de instellingen te overbruggen. Ze verklaarde dat ze dat wilde doen door de zichtbaarheid van het werk van haar team te vergroten en de interne structuren en de processen voor klachtenbehandeling ten behoeve van het publiek efficiënter te maken. De Ombudsvrouw spoorde de instellingen ook aan, indien ze het vertrouwen van de burger willen winnen, zich te houden aan de gouden standaarden op het gebied van efficiëntie, transparantie, ethisch gedrag en verantwoordingsplicht. Ze zegde toe nauw met de instellingen samen te zullen werken.

### 9.1 Het Europees Parlement



Emily O'Reilly ontmoette Martin Schulz in oktober 2013.

Nadat zij in haar nieuwe functie was begonnen, had Emily O'Reilly een ontmoeting met Martin Schulz, de voorzitter van het [Europees Parlement](#), en met Klaus Welle, de secretaris-generaal. Daarnaast presenteerde de Ombudsvrouw een speciaal verslag aan de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement over de weigering van het [Europees Agentschap voor het beheer van de operationele samenwerking aan de buitengrenzen van de lidstaten van de Europese Unie](#) (Frontex) om een klachtenmechanisme op te richten. In verband met haar aankondiging dat het haar bedoeling is samen te werken met het Europees Parlement en zich proactief te engageren met de Commissie en de andere EU-instellingen in naam van de rechten en belangen van burgers, ontmoette de Ombudsvrouw een-op-een verschillende leden van het Europees Parlement (MEP's), evenals personeelsleden van het Parlement.



Martin Schulz, voorzitter van het Europees Parlement  
Zie ernaar uit de Europese Ombudsvrouw, Emily O'Reilly, te ontmoeten in Straatsburg.

## 9.2 De Europese Commissie



Emily O'Reilly ontmoette José Manuel Barroso in oktober 2013.

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

Nadat zij aan haar functie was begonnen, ontmoette Emily O'Reilly José Manuel Barroso, voorzitter van de Europese Commissie, Maroš Šefčovič, vicevoorzitter van de Europese Commissie en verantwoordelijk voor interinstitutionele betrekkingen en administratie, Catherine Day, secretaris-generaal, Giovanni Kessler, directeur-generaal van het **Europees Bureau voor fraudebestrijding**, Rytis Martikonis, directeur-generaal Vertaling en Jonathan Faull, directeur-generaal Interne Markt en Diensten.

A screenshot of a tweet from the European Ombudsman (@EUombudsman) dated 14 Oct 2013. The tweet text reads: "@EUombudsman I am very much looking forward to our meeting and future cooperation." The tweet is a reply to a tweet by Maroš Šefčovič (@MarosSefcovic) which mentioned the meeting. The tweet has 1 retweet and 1 reply. The header of the tweet shows the European Ombudsman's profile and a link to the meeting details: bit.ly/17QYjtm.

## 9.3 Agentschappen van de Europese Unie

Gedurende de afgelopen vijftien jaar zijn er in heel Europa vele **EU-agentschappen** opgericht. Op basis van de bevoegdheden van de Europese Ombudsvrouw om op eigen initiatief onderzoek te verrichten, heeft de Ombudsvrouw een programma opgesteld voor bezoeken aan die agentschappen. Het programma stelt de Ombudsvrouw in staat met de verschillende agentschappen in contact te komen, teneinde het belang van goed beheer, goede klachtenafhandeling en een cultuur van dienstverlening te onderstrepen. Het biedt ook de mogelijkheid goede praktijken onder de agentschappen te verspreiden.

In Vilnius, waar zij een toespraak hield op het afsluitende evenement van het Europees Jaar van de burger 2013, maakte de Ombudsvrouw van de gelegenheid gebruik van gedachten te wisselen met Virginija Langbakk, directeur van



het [Europees Instituut voor gendergelijkheid \(EIGE\)](#), en met andere stafleden.

Voor meer informatie over het bezoekprogramma, zie het artikel *The European Ombudsman's visits to EU agencies – Identifying and spreading best practices* in de [editie van november 2013 van de nieuwsbrief van het Europees Netwerk van ombudsmannen](#).

### 9.4 Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap

Afgezien van de betrekkingen die zij met de Unie onderhoudt, werkt de Ombudsvrouw ook samen met andere internationale organisaties, zoals de [Verenigde Naties](#), in het bijzonder op het gebied van mensenrechten. Als onderdeel van het EU-kader uit hoofde van het [Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap](#) is de Ombudsvrouw bijvoorbeeld verantwoordelijk voor het beschermen, bevorderen en bewaken van de tenuitvoerlegging van het verdrag op het niveau van de EU-instellingen. Naast de Ombudsvrouw spelen ook het [Europees Parlement](#), de [Europese Commissie](#), het [Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten](#) en het [Europees Gehandicaptenforum](#) een rol. Samen vormen zij het EU-kader voor het Gehandicaptenverdrag. Het verdrag is voor de EU in januari 2011 in werking getreden.

In 2013 nam de Ombudsvrouw eerst contact op met de andere leden van het EU-kader om een meerjarig werkprogramma te ontwikkelen voor de specifieke rol van de Ombudsvrouw. Ook raadpleegde zij het [Europees Netwerk van ombudsmannen](#), de [Europese Groep van nationale mensenrechteninstellingen](#) en het [Europees Netwerk van nationale organen voor de bevordering van gelijke behandeling \(Equinet\)](#). Binnen de taakomschrijving van de Ombudsvrouw valt onder andere de eis aan de EU-instellingen dat zij ervoor zorgen dat hun diensten toegankelijk zijn voor personen

met een handicap; personen met een handicap toegang hebben tot informatie van, en kunnen communiceren met, de instellingen; de werkomgeving van de EU-instellingen open, inclusief en toegankelijk is voor personen met een handicap, en dat personen met een handicap doeltreffend en volledig kunnen deelnemen aan het politieke en openbare leven.

In 2013 opende de Ombudsvrouw een onderzoek naar de intrekking door het Parlement van een uitzonderingsbepaling waarbij een personeelslid werd uitgesloten van de jaarlijkse mobiliteitsronde voor het personeel vanwege haar uitzonderlijke familieomstandigheden. De Ombudsvrouw opende een ander onderzoek naar klachten dat het instrument [Europass CV](#) – dat wordt beheerd door het [Europees Centrum voor de ontwikkeling van de beroepsopleiding \(Cedefop\)](#) – ontoegankelijk is voor personen met een visuele handicap. In beide nog lopende zaken heeft de Ombudsvrouw de aandacht van de betrokken instellingen gevestigd op het Gehandicaptenverdrag.

In navolging van de uitnodiging van de Ombudsvrouw tot indiening van blijken van belangstelling door functionarissen van de EU-lidstaten die in 2013 werd gepubliceerd, heeft een gedetacheerd nationaal deskundige op het gebied van handicaps zich begin 2014 bij het team van de Ombudsvrouw gevoegd. De deskundige zal de Ombudsvrouw bijstaan bij het opstellen van het werkprogramma inzake gehandicapten en bij het vinden van manieren om beter in contact te komen met burgers en EU-personeel om ze op de hoogte te brengen van hun rechten en plichten op grond van het Gehandicaptenverdrag.

Sinds 2013 zijn alle publicaties van de Ombudsvrouw op verzoek beschikbaar in grote letters of in audioformaat. Gedurende het jaar heeft de Ombudsvrouw gewerkt aan de ontwikkeling van een openbaar register van documenten. Een van de belangrijkste redenen was ervoor te zorgen dat personen met een visuele handicap toegang tot de documenten krijgen.



# 10 • Betrekkingen met netwerken

## Klachten overgedragen aan andere instellingen en organen; klagende partijen door de Europese Ombudsvrouw geadviseerd om zich te wenden tot andere instellingen en organen in 2013

Een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen waarvan:



De Europese Commissie



Andere instellingen en organen



*Opmerking:* Aangezien de Ombudsvrouw de klagende partij in sommige gevallen meer dan een type advies gaf, komen deze percentages opgeteld boven 100 % uit.

De Europese Ombudsvrouw werkt nauw samen met verschillende netwerken om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers over EU-wetgeving snel en doeltreffend worden behandeld.

Veel klagers nemen contact op met de Ombudsvrouw wanneer ze problemen ondervinden met nationaal, regionaal of lokaal bestuur. Dergelijke klachten vallen buiten het mandaat van de Ombudsvrouw en hebben meestal betrekking op vermeende inbreuken op het EU-recht door lidstaten. Nationale of regionale ombudsmannen binnen het [Europees Netwerk van ombudsmannen](#) zijn meestal in de beste positie om dergelijke zaken te behandelen. De [Commissie verzoekschriften](#) van het [Europees Parlement](#) is ook een volledig lid van het Netwerk. Een van de doelen van het Netwerk is om een snelle doorverwijzing van klachten naar het bevoegde lid van het Netwerk te vergemakkelijken, zij het een nationale of regionale ombudsman, een vergelijkbaar orgaan of de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.



Een klacht indienen



Informatie aanvragen

De interactieve gids van de Europese Ombudsvrouw helpt 20 000 burgers per jaar om contact op te nemen met het juiste orgaan voor het oplossen van hun problemen.



Het Netwerk bestaat momenteel uit 94 bureaus in 35 Europese landen. Het omvat nationale en regionale ombudsmannen en soortgelijke organen van de lidstaten van de EU, de kandidaat-lidstaten en andere landen in de Europese Economische Ruimte en/of het Schengengebied, evenals de Europese Ombudsvrouw en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.


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

Kwesties die in 2013 werden besproken, waren onder andere de rol van de Europese Ombudsvrouw uit hoofde van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, onderzoeken die ombudsmannen op eigen initiatief openen, integratie van sociale media in de communicatiestrategieën van de bureaus van de ombudsmannen, de implementatie van functies van nationale preventiemechanismen, en innovatie binnen de bureaus van de ombudsmannen.



In 2013 organiseerden de Europese Ombudsman en de Ierse **Ombudsvrouw** gezamenlijk het **negende nationale seminar van het Europese Netwerk van ombudsmannen**. Het seminar vond van 15 tot 17 september plaats in Dublin, en er werd een groot aantal verschillende onderwerpen besproken, waaronder innovatie in de bureaus van de ombudsmannen, hervormingen vanwege de bezuinigingen en het laten meetellen van de burgers.



Wat doen we als de koek op is en men protesteert en klaagt bij ons — de ombudsmannen?

Volstaat het om alleen maar te kijken naar het beheer van de nog resterende regelingen die individuen en gezinnen ondersteunen, en de beleidskeuzen te negeren die er de oorzaak van zijn dat de andere regelingen zijn afgeschaft of in omvang en aantal zijn afgenomen? Of hebben we op de een of andere manier de plicht om onszelf in het debat rond die beleidskeuzen te mengen, al is het maar, bij gebrek aan beter, door de wijze waarop we onze onderzoeken uitkiezen en daarin vervolgens bemiddelen?

Lees de toespraak die Emily O'Reilly vandaag hield tijdens het negende nationale seminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen: <http://bit.ly/1bok4n8>

In sommige gevallen kan de Ombudsvrouw het opportuun achten de klacht door te verwijzen naar de **Europese Commissie**, naar **Solvit** of naar **Uw Europa – Advies**. Solvit is een netwerk dat door de Commissie is opgezet om mensen te helpen die belemmeringen ondervinden bij het uitoefenen van hun rechten in de interne markt van de Unie. Uw Europa – Advies is een ander EU-netwerk dat de Commissie heeft opgezet om burgers te adviseren over wonen, werken en reizen in de EU. Voordat een klacht wordt overgedragen of de klager een advies ontvangt, doen de diensten van de Ombudsvrouw al het mogelijke om te bepalen welk ander bureau het best van dienst zou kunnen zijn.



Problemen met de EU? Wie kan u helpen?

De publicatie *Problemen met de EU? Wie kan u helpen?* van de Ombudsman bevat meer informatie over alternatieve manieren van verhaal.



# 11 • Middelen

## 11.1 De begroting

De begroting van de Ombudsman is een afzonderlijke afdeling in de begroting van de Europese Unie. De begroting is onderverdeeld in drie titels. Salarissen, vergoedingen en andere personeelsgerelateerde uitgaven 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 2013 bedroegen 9 731 371 EUR.](#)

Om een doeltreffend beheer van de middelen te waarborgen controleert de interne auditeur 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](#).

## 11.2 Gebruik van middelen

Elk jaar stelt de Ombudsman een [jaarlijks beheersplan](#) (AMP) op waarin concrete acties worden beschreven die noodzakelijk zijn voor de verwezenlijking van de prioriteiten van de instelling. Het beheersplan voor 2013 was het derde dat was gebaseerd op de [strategie voor het mandaat 2009-2014](#) van de Ombudsman. De doelstellingen voor 2013 waren, net als voor de andere jaren in de strategie, luisteren, presteren, overtuigen, communiceren en aanpassen. Het beheersplan bevat essentiële prestatie-indicatoren (KPI's) voor het meten van de vooruitgang bij het behalen van de doelstellingen. De indicatoren en de relevante doelstellingen worden geëvalueerd en indien nodig op jaarlijkse basis herzien.

De Ombudsman stelt ook een [jaarlijks activiteitenverslag](#) vast. In dat 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.



Maak kennis met het team van de Europese Ombudsvrouw. <http://europa.eu/!Rr64RC>

### 11.3 Het team achter de Ombudsvrouw

De instelling beschikt over hooggekwalificeerde en meertalige medewerkers. Daardoor kunnen klachten wegens wanbeheer in de 24 officiële EU-talen worden behandeld en kan de bewustmaking van het werk van de Ombudsvrouw worden vergroot. De personeelsformatie van de Europese Ombudsman bedroeg in 2013 67 posten.

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 Ombudsvrouw ([www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)) in de 24 officiële EU-talen beschikbaar.



Het team van de Europese Ombudsvrouw.



# Hoe men zich tot de Europese Ombudsvrouw kan 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](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

## Online

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

**Twitter:** [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

**Google+:** [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/company/272026](http://www.linkedin.com/company/272026)

**YouTube:** [www.youtube.com/eotubes](http://www.youtube.com/eotubes)

## Bezoek

Indien u een bezoek wilt brengen aan de vestigingen van de Europese Ombudsvrouw in Brussel of Straatsburg, neemt u dan vooraf contact met ons op.



Dit Jaarverslag is gepubliceerd op het internet:

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



© Europese Unie, 2014

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

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

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

Gezet in FrutigerNext en Palatino.

*Printed in Belgium*

Print ISBN 978-92-9212-588-2 . ISSN 1680-3876 . doi:10.2869/39174 . QK-AA-14-001-NL-C

EPUB ISBN 978-92-9212-612-4 . ISSN 1680-3981 . doi:10.2869/45023 . QK-AA-14-001-NL-E

Pdf ISBN 978-92-9212-564-6 . ISSN 1680-3981 . doi:10.2869/34273 . QK-AA-14-001-NL-N



Jaarverslag • Jaarverslag • Jaarverslag • Jaarverslag • Jaarverslag • Jaarverslag • Jaarverslag • Jaarverslag

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.