



Europese Ombudsman

# Jaarverslag 2014







**Europese Ombudsman**

# Jaarverslag 2014



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1 Een blik op 2014</b>	<b>6</b>
<b>2 Belangrijkste onderwerpen</b>	<b>7</b>
2.1 Transparantie	7
2.2 Transparantie in het lobbyen	8
2.3 Transparantie met betrekking tot gegevens van klinische proeven	11
2.4 Grondrechten	12
2.5 Ethische kwesties	13
2.6 Deelname van burgers aan de besluitvorming in de EU	14
2.7 Door de EU gefinancierde programma's en projecten	15
2.8 Mededingingsbeleid van de EU	17
<b>3 Hoeveel klachten?</b>	<b>18</b>
<b>4 Tegen wie?</b>	<b>21</b>
<b>5 Waarover</b>	<b>22</b>
<b>6 Behaalde resultaten</b>	<b>23</b>
<b>7 Hoe we zaken behandelen</b>	<b>25</b>
<b>8 Naleving van de voorstellen van de Ombudsman</b>	<b>27</b>
<b>9 Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie</b>	<b>28</b>
9.1 Het Europees Parlement	28
9.2 De Commissie verzoekschriften	28
9.3 De Europese Commissie	29
9.4 Andere instellingen en instanties van de EU	29
9.5 Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap	29
<b>10 Betrekkingen met netwerken</b>	<b>31</b>
<b>11 Middelen</b>	<b>34</b>
11.1 De begroting	34
11.2 Gebruik van middelen	34
11.3 Het team achter de Ombudsman	35
<b>Hoe men zich tot de Europese Ombudsman kan wenden</b>	<b>36</b>



## Inleiding



Emily O'Reilly  
Europese Ombudsman

Met groot genoegen presenteer ik u hierbij ons Jaarverslag 2014.

Voor de instelling van de Europese Ombudsman was dit een uiterst productief jaar. We zijn namelijk begonnen met de uitvoering van onze nieuwe strategie, *Op weg naar 2019*, waarbij grotere nadruk wordt gelegd op de strategische kwesties van het EU-bestuur, die betrekking hebben op miljoenen Europeanen.

Door het bureau op een hoger plan van zichtbaarheid en relevantie te tillen, hopen wij beter in staat te zijn een positieve invloed uit te oefenen op de transparantie en de verantwoordingsplicht van de instellingen en instanties van de Europese Unie, ten behoeve van alle burgers en inwoners van Europa.



#1



**EU Parliament  
Photo**


#EPhoto: Emily O'Reilly was today re-elected by the [@Europarl\\_EN](#) as [@EUombudsman](#) #EPenary ombudsman.europa.eu/home.faces



Emily O'Reilly werd vandaag door het Europees Parlement herkozen tot Europese Ombudsman.

In 2014 hebben we een bijdrage geleverd aan belangrijke debatten op EU-niveau, door meer gebruik te maken van onze bevoegdheid om op eigen initiatief strategische onderzoeken in te stellen. Ons onderzoek naar de transparantie van de onderhandelingen over het trans-Atlantisch partnerschap voor handel en investeringen (TTIP) leverde goede resultaten op. De Europese Ombudsman nam ook deel aan de gezamenlijke inspanningen om de transparantie bij het lobbyen in de EU te vergroten. Wij verrichtten verschillende onderzoeken naar dit brede vraagstuk, onder meer naar de samenstelling en de transparantie van deskundigengroepen van de Europese Commissie en het „draaideurverschijnsel”.

Verder bleven wij grote aantallen klachten behandelen van personen, leden van organisaties van het maatschappelijk middenveld, ondernemingen en andere belanghebbenden en in nog meer gevallen assisteerden wij bij het zoeken naar oplossingen voor hun moeilijkheden.

Aan het eind van het jaar viel mij de eer te beurt zonder tegenkandidaat herkozen te worden door het Europees Parlement, met steun van alle belangrijkste politieke fracties. Ik hernieuw mijn toezegging om onafhankelijk en met onverminderde ijver te werken namens de burgers van de EU en de instellingen van de EU te assisteren bij hun inspanningen om de burgers en inwoners van Europa een optimale dienstverlening te bieden. ▶ #1  #1  #2

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

Ik hoop dat u mijn tweede jaarverslag met belangstelling zult lezen.

Straatsburg, 16 februari 2015



Emily O'Reilly



#1

Emily O'Reilly werd op 16 december 2014 herkozen.  
<http://europa.eu/!XF43BJ>



#2



**EP President**

Congratulations to Emily O'Reilly for [@EUOmbudsman](#) re-election by [@Europarl\\_EN](#)! Big majority is testament to her commendable work done

Onze gelukwensen aan Emily O'Reilly met haar herverkiezing door het Europees Parlement tot Europese Ombudsman! Uit de grote meerderheid van stemmen blijkt de waardering voor haar werk.



## Hoofdstuk 1

# Een blik op 2014

Het jaar 2014 was een bewogen jaar voor de instelling van de Ombudsman: de Ombudsman ging van start met de uitvoering van haar nieuwe strategie voor een grotere impact, zichtbaarheid en relevantie. Hierna volgen enkele hoogtepunten van het jaar 2014:








Toen Emily O'Reilly in oktober 2013 aantrad als Europese Ombudsman, kondigde zij aan dat zij gebruik zou maken van haar initiatiefbevoegdheid om systematische problemen binnen het EU-bestuur op strategischere wijze te onderzoeken. De Ombudsman wil ervoor zorgen dat het werk van het bureau van de Europese Ombudsman meer wordt afgestemd op de voornaamste zorgen van gewone burgers en inwoners van Europa. Hiertoe stelde zij een coördinator onderzoeken op eigen initiatief aan om de strategische onderzoeken op eigen initiatief te begeleiden, in samenwerking met collega's, en tot snelle en efficiënte resultaten te brengen. Veel van de zaken die in dit hoofdstuk als voorbeelden worden gebruikt, zijn op initiatief van het bureau van de Ombudsman geopend.

## 2.1 Transparantie

Klachten met betrekking tot transparantie binnen de Europese instellingen staan nog steeds bovenaan de lijst met klachten aan de Europese Ombudsman. Al een aantal jaar heeft 20 % tot 30 % van de klachten die het bureau van de Europese Ombudsman onderzoekt, betrekking op transparantie. De meest voorkomende transparantiekwesties betreffen weigering van de instellingen om documenten en/of informatie toegankelijk te maken. Het [Handvest van de grondrechten van de Europese Unie](#) garandeert burgers het recht op toegang tot documenten.

In 2014 opende de Ombudsman enkele onderzoeken naar de weigering van instellingen om toegang te verlenen tot belangrijke documenten van de EU, met positief resultaat. Het gevolg hiervan was dat de [Europese Commissie](#) documenten over de toetreding van Griekenland tot de eurozone bekendmaakte, de [Europese Centrale Bank](#) (ECB) een brief die de ECB op het hoogtepunt van de financiële crisis aan de Ierse regering had gezonden, openbaar maakte, en de Commissie interne documenten over het gemeenschappelijk visserijbeleid van de EU vrijgaf.

De Griekse zaak, naar aanleiding van een klacht van een Duitse journalist, had betrekking op de convergentieverslagen van Griekenland en de correspondentie tussen de diensten van de Commissie, de Griekse autoriteiten en de autoriteiten van andere lidstaten van de EU.  #3

**Ask the EU**

@EUombudsman commends @EU\_Commission for publishing 140 documents on Greece's 2001 entry into the Eurozone. #EU #rti [ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/53411/html.bookmark ...](https://ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/53411/html.bookmark...)

De Europese Ombudsman looft de Europese Commissie om de publicatie van 140 documenten over de toetreding van Griekenland tot de eurozone in 2001.



#4

**Suzanne Lynch**

@EUombudsman Emily O'Reilly welcomes release of #ECB letter. "The letter should clearly have been released much earlier." #Trichetletter

De Europese Ombudsman Emily O'Reilly is verheugd over het vrijgeven van de brief van de Europese Centrale Bank. „De brief had duidelijk veel eerder moeten worden vrijgegeven.”



#2

De zaak van de Europese Ombudsman in 2014 betreffende de brief van de ECB aan Ierland.  
<http://europa.eu/!xm74tv>



#5

**European Movement**

.@EUombudsman: @EU\_Commission releases internal documents on Common Fisheries Policy: [ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/54519/html.bookmark](http://ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/54519/html.bookmark) ... #EurMove

Europese Ombudsman: De Europese Commissie geeft interne documenten over het gemeenschappelijk visserijbeleid vrij.

Na de tussenkomst van de Ombudsman identificeerde het secretariaat-generaal 140 documenten en gaf het alle documenten vrij aan de journalist. [De Ombudsman loofde deze actie](#) en wees erop hoe belangrijk het is dat Europese burgers inzien hoezeer belangrijke besluiten hun leven raken, vooral in crisistijd.

In een brief aan de Ierse minister van Financiën in 2010 riep de heer Jean-Claude Trichet, de toenmalige president van de ECB, Ierland ertoe op snel te handelen om de financiële stabiliteit van het land te waarborgen. Toen een Ierse journalist in 2011 vroeg de brief in te zien, weigerde de ECB deze openbaar te maken. De ECB voerde aan dat hij de financiële stabiliteit van Ierland moest beschermen terwijl de markt onder grote druk stond en er enorme onzekerheid heerste. [#4](#)

De Ombudsman concludeerde dat de ECB de brief terecht niet openbaar had gemaakt in 2011, toen de journalist vroeg deze te zien. De EU zat toen midden in een financiële crisis. Intussen waren er echter meer dan drie jaar verstreken sinds de ECB de brief had verzonden. [De ECB gaf uiteindelijk gehoor aan de aanbeveling van de Ombudsman](#) om de brief openbaar te maken. De Ombudsman benadrukte dat de economische crisis het Ierse volk veel leed had gebracht en dat de burgers recht hadden op de waarheid, hoe moeilijk deze ook was. Zij blijft met de ECB werken aan de verbetering van het beleid en de praktijken van de ECB op het gebied van transparantie en ethiek. [#2](#)

In een andere transparantiezaak diende een Duitse onderzoeker een klacht in bij de Europese Ombudsman nadat de Commissie geweigerd had hem volledige toegang te verlenen tot een voorstel voor een nieuwe verordening inzake het gemeenschappelijk visserijbeleid. De Commissie voerde aan dat de openbaarmaking van het volledige document haar besluitvormingsprocedure zou ondermijnen. [#5](#)

[De Commissie gaf uiteindelijk gehoor aan de aanbeveling van de Ombudsman](#) om de documenten vrij te geven, maar slechts nadat er overeenstemming was bereikt over de hervorming van het beleid. De Ombudsman was verheugd over dit resultaat. Tegelijkertijd gaf zij aan dat zij van de Commissie verwacht dat deze in de toekomst direct toegang zal verlenen tot soortgelijke documenten.

## 2.2 Transparantie in het lobbyen

Brussel is in een snel tempo het op een na belangrijkste lobbycentrum in de wereld aan het worden, na Washington. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het werk van de Ombudsman in 2014 in toenemende mate betrekking had op de transparantie van lobbyactiviteiten.

In dit verband opende de Ombudsman drie strategische onderzoeken op eigen initiatief. Twee van deze onderzoeken hadden betrekking op de lopende onderhandelingen over het [trans-Atlantisch partnerschap voor handel en investeringen](#) (TTIP). De Europese Commissie onderhandelt namens de Unie over de overeenkomst, hiertoe gemachtigd door de [Raad van de Europese Unie](#). Indien de Europese Unie en de Verenigde Staten deze overeenkomst sluiten, wordt de grootste vrijhandelszone in de geschiedenis gecreëerd. TTIP zal van invloed zijn op toekomstige regels en normen op terreinen als voedselveiligheid, chemische stoffen, geneesmiddelen, energie, milieu en de werkvloer.

In juli opende de Ombudsman een onderzoek naar de weigering door de Raad van de EU om de onderhandelingsrichtsnoeren die de EU hanteert voor TTIP vrij te geven. Verder opende zij een onderzoek naar de stappen die de Commissie neemt om ervoor te zorgen dat de TTIP-onderhandelingen transparant zijn en ruimte bieden voor deelname van het publiek. De Ombudsman had de Europese Commissie eerder maatregelen gesuggereerd om de toegang van het publiek tot TTIP-documenten en bijzonderheden van vergaderingen met belanghebbenden tijdig mogelijk te maken. Er heerste bezorgdheid over de weigering om documenten openbaar te maken, de openbaarmaking van documenten zonder machtiging, vertragingen en de schijnbaar bevoorrechte toegang van bepaalde belanghebbenden tot TTIP-documenten. [#6](#) [#7](#)

In oktober [publiceerde de Raad de onderhandelingsrichtsnoeren](#) in kwestie. Kort daarna [kondigde de Commissie haar plannen aan om de transparantie in het lobbyen te vergroten](#). Zij beloofde daarbij andere TTIP-documenten voor een breder publiek toegankelijk te maken. De Ombudsman was verheugd over deze stappen en kondigde voorstellen aan om de transparantie van de TTIP-onderhandelingen verder te vergroten. ► [#3](#)



Onderzoek op eigen initiatief van de Europese Ombudsman naar meer transparantie rond TTIP in 2014.  
<http://europa.eu/!Ky33Kw>

Het derde onderzoek betreft de [samenstelling en de transparantie van honderden deskundigengroepen](#) die de Commissie adviseren bij het opstellen van wetgeving en beleid op uiteenlopende terreinen, zoals belastingen en bankdiensten, veiligheid op de weg of geneesmiddelen. De Ombudsman organiseerde eerst een openbare raadpleging om vast te stellen of er sprake is van een



**The Consumer Voice**

One step closer to transparency in [#TTIP](#): [@EUombudsman](#) asks Council and Commission to publish more [#TTIP](#) documents [bit.ly/1xDudD8](http://bit.ly/1xDudD8)

Een stap dichterbij transparantie rond TTIP: de Europese Ombudsman vraagt de Raad en de Commissie meer TTIP-documenten te publiceren.



**EU TTIP Team**

[@YiorgosVa](#) [@EUombudsman](#) [@foeeurope](#) we agree that the mandate should be published, too. Thx to [@EUombudsman](#) to recognise our hitherto effort

Wij zijn het ermee eens dat ook het mandaat moet worden gepubliceerd. Dank aan de Europese Ombudsman voor het erkennen van onze inspanningen tot dusver.



#8



TI EU Office

.TI\_EU input published  
on [@EUombudsman](#)  
consultation on expert groups  
[bit.ly/1o5OAVd](https://bit.ly/1o5OAVd)

Bijdrage van Transparency  
International EU aan de raadpleging  
door de Europese Ombudsman over  
deskundigengroepen gepubliceerd.



Frans Timmermans

Eerste vicevoorzitter van de Commissie en belast met verbetering van de regelgeving, interinstitutionele betrekkingen, de rechtsstaat en het Handvest van de grondrechten van de EU.

evenwichtige vertegenwoordiging van relevante expertise- en aandachtsgebieden in verschillende groepen, of de benoeming van leden „op persoonlijke titel” een probleem vormt en of de groepen zo transparant mogelijk werken. [#8](#)

Bijzondere aandacht gaat uit naar het directoraat-generaal Landbouw (DG AGRI) van de Commissie. Het directoraat-generaal richt 14 groepen op voor de dialoog met het maatschappelijk middenveld, die zullen optreden als raadgevende groepen voor het gemeenschappelijk landbouwbeleid. Meer dan een derde van de begroting van de EU gaat naar dit belangrijk beleidsterrein. De Ombudsman buigt zich daarom over de samenstelling van deze groepen, om een evenwichtige vertegenwoordiging van deze brede waaier aan economische en niet-economische belangengroepen te waarborgen.

De Ombudsman is ook betrokken bij het debat over het [transparantieregister](#) van de EU, dat is opgezet om de besluitvorming van de EU transparanter te maken en burgers in staat te stellen om te weten te komen wie de besluitvormers in de EU probeert te beïnvloeden. Het transparantieregister wordt gezamenlijk beheerd door het Parlement en de Commissie. Ondernemingen, professionele adviesbureaus, zelfstandige adviseurs, handelsverenigingen, universitaire instellingen, niet-gouvernementele organisaties, organisaties die religieuze gemeenschappen vertegenwoordigen, vertegenwoordigende organisaties van plaatselijke, gewestelijke en gemeentelijke autoriteiten en andere organisaties die bij de instellingen van de EU lobbyen, kunnen zich vrijwillig laten inschrijven. Meer dan 7 000 organisaties zijn in het register ingeschreven.

De Ombudsman prees Frans Timmermans, eerste vicevoorzitter van de Commissie en belast met verbetering van de regelgeving, interinstitutionele betrekkingen, de rechtsstaat en het Handvest van de grondrechten van de EU, voor zijn plannen om aan een verplicht transparantieregister te werken. Zij is ook verheugd over het besluit van de Commissie van 1 december 2014 waarbij alle leden van de Commissie en hun hogere kader verplicht worden alle contacten en bijeenkomsten met belanghebbenden en lobbyisten op de website van de Commissie openbaar te maken. De Ombudsman wil echter dat het transparantieregister uiteindelijk in de wet verankerd wordt en niet louter een interinstitutioneel akkoord blijft. Verder riep zij [de Raad ertoe op aan het register deel te nemen](#) en spoorde zij de Commissie ertoe aan krachtigere stimulansen voor lobbyisten te introduceren om zich in te laten schrijven, naar het voorbeeld van het Parlement.

## 2.3 Transparantie met betrekking tot gegevens van klinische proeven

In 2014 speelde de Ombudsman een belangrijke rol op het gebied van transparantie met betrekking tot gegevens van klinische proeven door te helpen bij het vormgeven van het proactief transparantiebeleid van het [Europees Geneesmiddelenbureau](#) (EMA), dat het beleid in oktober vaststelde.

In de afgelopen vijf jaar heeft de Ombudsman meer dan twaalf onderzoeken ingesteld naar de weigering van EMA tot de openbaarmaking van documenten over hoe het Bureau geneesmiddelen reguleert en goedkeuring verleent voor het op de markt brengen van geneesmiddelen, zoals geneesmiddelen voor de behandeling van multiple sclerose, acne, bacteriële infecties en obesitas. In reactie op het optreden van het bureau van de Ombudsman leek EMA bereid te zijn tot een proactieve benadering van transparantie. In 2012 kondigde EMA een nieuw beleid aan waarbij gegevens van klinische proeven toegankelijk werden gemaakt voor een zo breed mogelijk publiek.

In 2014 uitte [de Ombudsman evenwel haar bezorgdheid](#) toen het Bureau een stap terug leek te zetten door zijn voornemen om strenge geheimhoudingseisen op te leggen, de toegang tot enkel weergave op het beeldscherm („*screen only*”) te beperken en het gebruik van gegevens van klinische proeven strikt te beperken. EMA liet het „*screen only*”-beleid uiteindelijk varen. Daarom was de Ombudsman, ofschoon met enig voorbehoud, blij met het besluit van het Bureau in oktober 2014 om klinische onderzoeksverslagen waarop besluiten over geneesmiddelen worden gebaseerd, vanaf januari 2015 proactief bekend te maken. De Ombudsman zal nauwlettend blijven volgen hoe EMA gegevens van klinische proeven beschikbaar maakt en ervoor zorgen dat EMA voldoet aan de strengste transparantienormen. [#9](#)

De Ombudsman [verwelkomde ook de nieuwe EU-verordening betreffende klinische proeven](#), waarin wordt geëist dat informatie over klinische proeven beschikbaar wordt gemaakt en uiteindelijk online toegankelijk wordt gemaakt. Zij feliciteerde het Parlement, in het bijzonder Glenis Willmott, lid van het Europees Parlement, en de schaduwrapporteurs voor hun inspanningen om de wetgeving naar een uiterst positief resultaat te begeleiden.

De Ombudsman wijdde haar traditionele evenement op de „Internationale recht-om-te-weten-dag” aan transparantie met betrekking tot gegevens van klinische proeven. Het evenement, getiteld „*Transparency and public health — how accessible is scientific data?*” (Transparantie en volksgezondheid: hoe toegankelijk zijn



#9



Ben Goldacre

#AllTrials @EUombudsman asks European Medicines Agency to explain bizarre redactions in trial reports. Vital battle. [ombudsman.europa.eu/en/cases/correspondence.faces/en/58319/html.bookmark ...](https://ombudsman.europa.eu/en/cases/correspondence.faces/en/58319/html.bookmark)

De Europese Ombudsman vraagt het Europees Geneesmiddelenbureau uitleg te geven over bizarre bewerkingen in klinische onderzoeksverslagen. Belangrijke strijd.





 #1 Storify




**Transparantie en volksgezondheid: hoe toegankelijk zijn wetenschappelijke gegevens?**

De „Internationale recht-om-te-weten-dag” wordt in heel de wereld gevierd door voorstanders van toegang tot informatie. Dit jaar boog de Europese Ombudsman Emily O'Reilly zich over de vraag hoe transparante wetenschappelijke gegevens dienstig zijn voor patiënten, artsen en onderzoekers.



 #5

Door de Europese Ombudsman in 2014 op eigen initiatief geopend onderzoek naar de eerbiediging van de grondrechten in het cohesiebeleid van de EU.  
<http://europa.eu/!Xh99CY>

wetenschappelijke gegevens?), had plaats op 29 september in het Parlement in Brussel. Het bracht vertegenwoordigers van EMA, de Commissie, het Parlement, consultancybureaus inzake openbare aangelegenheden, juristen, de industrie, ngo's, journalisten, onderzoekers en activisten bijeen, en trok in totaal ongeveer 150 deelnemers. ►#4  #1




 #4

Evenement van de Europese Ombudsman op de „Internationale recht-om-te-weten-dag” 2014.  
<http://europa.eu/!YM89dT>

## 2.4 Grondrechten

In 2014 opende de Ombudsman twee belangrijke onderzoeken op eigen initiatief naar de grondrechtenverplichtingen waaraan het EU-bestuur onderworpen is. [Eén onderzoek betreft de bescherming van grondrechten in het cohesiebeleid van de EU](#). De Unie heeft dit beleid vastgesteld om groei te bevorderen en banen te creëren, de klimaatverandering en de energieafhankelijkheid aan te pakken en armoede en sociale uitsluiting in de minder ontwikkelde regio's in de EU te verkleinen. Het beleid wordt medegefinancierd vanuit de [Europese structuur- en investeringsfondsen](#) (ESIF), die door de Commissie en de lidstaten gezamenlijk worden beheerd. De toewijzing van meer dan 350 miljard EUR vanuit ESIF voor 2014-2020 maakt meer dan een derde uit van de begroting van de EU voor die periode.

Sommige van deze fondsen zijn bedoeld om de meest kwetsbare leden van de samenleving te helpen; er zijn echter zijn vragen gerezen over de eerbiediging van de grondrechten bij de uitvoering van het beleid. Bijvoorbeeld, wordt het geld gebruikt om personen met een handicap te „institutionaliseren” in plaats van voor de bevordering van hun integratie? Bij dit onderzoek heeft de Ombudsman de volgende vragen gesteld: hoe wordt het Handvest bij de uitvoering toegepast; kan de Commissie de lidstaten die de grondrechten niet in acht nemen sancties opleggen; en kan de Commissie de financiering opschorten of terugvorderen bij schending van de grondrechten? De Ombudsman heeft ook haar collega's in het [Europees Netwerk van ombudsmannen](#) en andere instanties die rechten beschermen gevraagd hun opmerkingen hierover te geven. ►#5  #10

In de periode 2006-2014 dwong de EU nagenoeg 13 000 migranten van buiten de EU zonder vergunning om op het grondgebied van de EU te verblijven, naar hun land van herkomst terug te keren.


Het Europees Agentschap voor het beheer van de operationele samenwerking aan de buitengrenzen van de lidstaten van de EU (Frontex) coördineert en financiert gezamenlijke terugkeeroperaties in samenwerking met de lidstaten. In 2013 riep het bureau van de Ombudsman het Agentschap ertoe op een klachtenmechanisme op te zetten voor eventuele schendingen van de grondrechten bij zijn werkzaamheden.

De Ombudsman zette het werk op dit belangrijke terrein in 2014 voort door te bekijken hoe Frontex de eerbiediging van het welzijn van gerepatrieerden tijdens vluchten verzekert, bijvoorbeeld personen die ziek of hoogzwanger zijn. Verder wenst zij te weten hoe onafhankelijk toezicht tijdens vluchten kan worden gewaarborgd en hoe de gedragscode van Frontex voor gezamenlijke terugkeeroperaties wordt toegepast. Aangezien de ombudsmannen behoren tot de nationale toezichthoudende instanties die met Frontex samenwerken bij terugkeeroperaties, heeft de Ombudsman ook de ombudsmannen verzocht om informatie over hun ervaringen.

## 2.5 Ethische kwesties

In 2014 behandelde het bureau van de Ombudsman een aanzienlijk aantal klachten met betrekking tot ethische kwesties, zoals belangenvermenging en „draaideurpraktijken” binnen de EU-instellingen. Onder de term „draaideurpraktijk” wordt verstaan de overgang van werknemers uit de publieke sector naar nauw verbonden functies in de private sector, en vice versa.

De Ombudsman heeft meermaals benadrukt dat het EU-bestuur zich, wat ethisch gedrag betreft, moet houden aan „gouden standaarden”. In dit verband heeft de Ombudsman twee strategische onderzoeken ingesteld.

Het eerste onderzoek betreft de manier waarop de Commissie omgaat met „draaideurzaken”. De Ombudsman onderzocht klachten van vijf ngo's en inspecteerde 54 „draaideurdossiers” van de Commissie. Zij trof diverse lacunes aan. Het was niet altijd duidelijk of vertrekkende functionarissen de Commissie voldoende bijzonderheden verstrekten om haar in staat te stellen geïnformeerde besluiten te nemen, en ook niet hoe de Commissie opmerkingen van haar diensten in aanmerking nam. In het bijzonder adviseerde de Ombudsman de Commissie de manier waarop deze omgaat met „draaideurzaken” te herzien, om belangenvermenging en een daling in het vertrouwen van het publiek te voorkomen. Verder riep zij de Commissie ertoe op „draaideurzaken” betreffende hooggeplaatste EU-functionarissen op haar website te publiceren.  #11



ERA Campaign

Excellent initiative by [@EUombudsman](#) to investigate EU cohesion funds spend via a vis respect for fundamental rights [ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/54420/html.bookmark](http://ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/54420/html.bookmark) ...

Uitstekend initiatief van de Europese Ombudsman om de uitgaven vanuit de cohesiefondsen van de EU te toetsen aan de eerbiediging van de grondrechten.



CEO

NGOs welcome [@EUombudsman](#) ruling: [#EU](#) Commission should introduce [#transparency](#) about senior [#revolvingdoors](#) cases [tinyurl.com/ohkx37j](http://tinyurl.com/ohkx37j)

Ngo's verheugd over uitspraak Europese Ombudsman: de Europese Commissie zou openheid moeten geven over „draaideurzaken” betreffende hooggeplaatste functionarissen.



#12



EurActiv

"Whistleblowers play a key role in uncovering serious irregularities," @EUombudsman says: [ow.ly/zH1yC](https://ow.ly/zH1yC) - #corruption #fraud #EU

„Klokkenluiders spelen een belangrijke rol bij het blootleggen van ernstige onregelmatigheden“, aldus de Europese Ombudsman.



#13



Philippe Wagner

great initiative from @EUombudsman, opening an inquiry into the functioning of the #ECI procedure & @EU\_Commission's role/responsibility

Geweldig initiatief van de Europese Ombudsman om een onderzoek te openen naar de werking van het Europees burgerinitiatief en de rol/verantwoordelijkheid van de Europese Commissie.



#14



ECI Campaign

Strong words on the future of #ECI from @EUombudsman: [ombudsman.europa.eu/en/activities/speech.faces/en/58542/html.bookmark](https://ombudsman.europa.eu/en/activities/speech.faces/en/58542/html.bookmark) ...

Sterke woorden van de Europese Ombudsman over de toekomst van het Europees burgerinitiatief.

De Ombudsman ondervroeg negen EU-instellingen, waaronder de Commissie, het Parlement en de Raad, [over hun regels om klokkenluiders te beschermen](#). Op dat moment had alleen de Commissie richtsnoeren, en geen interne regels, voor klokkenluiden. Het Statuut verplicht de instellingen van de EU per januari 2014 interne regels omtrent klokkenluiden in te voeren. De Ombudsman wenst te weten in welke mate de instellingen hun medewerkers en het publiek over deze regels hebben geraadpleegd en hoe zij externe klokkenluiders beschermen, zoals contractanten of subcontractanten bij door de EU gefinancierde programma's en projecten. Zelf het goede voorbeeld gevend, stelde de Ombudsman interne regels omtrent klokkenluiden op, in samenwerking met het personeelscomité van haar bureau en de gegevensbeschermingsfunctionaris. Zij publiceerde deze regels en nodigde alle betrokken partijen uit hun feedback te geven. [#12](#)

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

Het bureau van de Ombudsman ontvangt 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](#) (ECI, European Citizens' Initiative). Eén miljoen burgers uit ten minste zeven lidstaten kunnen de [Commissie](#) middels het ECI verzoeken een nieuw EU-wetgevingsvoorstel te doen. Daarnaast vereist het Verdrag van Lissabon dat de instellingen een „open en regelmatige dialoog met het maatschappelijk middenveld“ voeren.

Het ECI is in 2012 van start gegaan en in 2013 werd het eerste initiatief, bekend onder de naam Right2Water, ingediend bij de Commissie. Het initiatief stelde nieuwe EU-wetgeving voor die nationale autoriteiten zou verplichten hun burgers te voorzien van voldoende en schoon drinkwater en sanitaire voorzieningen.

In 2014 verzocht de Ombudsman [organisatoren van Europese burgerinitiatieven](#), [organisaties van het maatschappelijk middenveld](#) en [andere belangstellenden](#) hun feedback te geven op het ECI. De Ombudsman wil specifiek de doeltreffendheid van de software van de Commissie voor het online verzamelen van handtekeningen meten, om vast te stellen of de contacten tussen organisatoren van Europese burgerinitiatieven en nationale autoriteiten voldoende en of er in het proces zorgvuldig wordt omgegaan met de persoonlijke levenssfeer. De Ombudsman heeft ook gevraagd om ideeën over mogelijke toekomstige wijzigingen in de verordening over het burgerinitiatief. [#13](#) [#14](#)



In maart, in de aanloop naar de verkiezingen voor het Europees Parlement, nodigde de Ombudsman [burgers uit voor het interactieve evenement „Your wish list for Europe”](#) (Uw verlanglijst voor Europa). Martin Schulz, voorzitter van het Europees Parlement, en José Manuel Barroso, de toenmalige voorzitter van de Europese Commissie, sloten zich bij haar aan om te luisteren naar en in contact te treden met burgers. De Europese Ombudsman, die gekozen is om te waken over een behoorlijk bestuur in Europa, wil ervoor zorgen dat Europa haar belofte om de burgers in haar besluitvorming centraal te stellen, waarmaakt.

Meer dan 300 personen namen deel aan het evenement, dat live werd uitgezonden via webstreaming. De vragen en suggesties die de deelnemers aan het panel voorlegden, rechtstreeks of via Twitter, resulteerden in een „verlanglijst voor Europa”. ► #6



Evenement „Your wish list for Europe” van de Europese Ombudsman in 2014.  
<http://europa.eu/!cW46hh>

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

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.

Zo uitte de Ombudsman kritiek op de Europese Investeringsbank (EIB) voor het bekrachtigen van de uitsluiting van een Italiaans bedrijf van een openbare aanbesteding voor de bouw van een brug over de rivier Sava in Bosnië en Herzegovina. De bouw maakt deel uit van een groter project voor een snelweg tussen Kroatië en Bosnië en Herzegovina. Hoewel het bedrijf de laagste offerte indiende, werd het door de plaatselijke initiatiefnemer van het project uitgesloten omdat de offerte niet zou voldoen aan de specificaties van de aanbesteding. [g+ #1](#)

Het bedrijf vocht dit besluit aan via het klachtensysteem van de EIB, dat het eens was met de argumenten van het bedrijf en de EIB de aanbeveling deed zijn steun aan het project in te trekken. De directie van de EIB verwierp niettemin de bevindingen van het klachtensysteem. De Ombudsman stelde vast dat de directie van de EIB haar besluit had gebaseerd op een onjuiste interpretatie van de aanbestedingsdocumenten. [De Ombudsman bekritiseerde de EIB voor het wanbeheer](#) en waarschuwde dat het streven van de EU om de rechtsstaat in Bosnië en Herzegovina te versterken door deze zaak mogelijk in twijfel zou kunnen worden getrokken.



**[Persbericht] De Europese Ombudsman**, Emily O'Reilly, heeft de **Europese Investeringsbank (EIB)** bekritiseerd voor het bekrachtigen van de uitsluiting van een Italiaans bedrijf van een openbare aanbesteding voor de bouw van een brug in Bosnië en Herzegovina. De EIB, die het project financiert, baseerde zijn besluit op een juridische fout en negeerde de bevinding van zijn eigen klachtensysteem dat de uitsluiting van het bedrijf onrechtmatig was.



Een andere zaak betreft een Italiaans bedrijf dat een subsidie van 4 miljoen EUR ontving van het [Uitvoerend Agentschap voor kleine en middelgrote ondernemingen](#) (Easme) om keramiek vanuit Italië naar Spanje te transporteren op een milieuvriendelijkere manier dan over de weg. Wegens de wereldwijde economische crisis en de plotselinge instorting van de Spaanse huizenmarkt daalde de vraag naar Italiaans keramiek echter dramatisch. Het bedrijf vroeg daarom de uitvoering van het project op te schorten, hetgeen het Easme aanvaardde. Omdat het bedrijf zijn verzoek om uiteindelijke betaling met vertraging indiende, weigerde het Agentschap in eerste instantie te betalen. De Ombudsman stelde vast dat het project van klager nadelig was getroffen door de economische crisis. Na de tussenkomst van de Ombudsman, [betaalde het Agentschap het bedrijf ten slotte 2 miljoen EUR](#).

In 2014 hielp de Ombudsman ook [bij het oplossen van een geschil](#) tussen een Britse liefdadigheidsinstelling en het [Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur](#) (EACEA). De liefdadigheidsinstelling voerde een project uit dat het EACEA in het kader van het programma „Jeugd in actie” meefinancierde. Het Agentschap weigerde het eindverslag van de liefdadigheidsinstelling over het project goed te keuren, beweerend dat de resultaten niet overeenstemden met het oorspronkelijke project, en vorderde vervolgens in totaal bijna 74 000 EUR aan betaalde voorfinanciering terug. De liefdadigheidsinstelling diende een klacht in bij het bureau van de Ombudsman en voerde daarbij aan dat het EACEA onrechtmatig en onbillijk handelde door de middelen terug te vorderen. De Ombudsman concludeerde dat de terugvordering inderdaad onrechtmatig was, omdat het Agentschap het project destijds niet had afgekeurd. Het Agentschap aanvaardde uiteindelijk de voorstellen van de Ombudsman en betaalde klaggster ongeveer 50 000 EUR, plus rente voor de late betaling.



De Ombudsman neemt regelmatig contact op met ondernemingen met betrekking tot de problemen die ze ondervinden met de EU-instellingen. Bij een dergelijke raadpleging, getiteld: „[Beyond the crisis? Business in Europe](#)” (De crisis voorbij? Zaken doen in Europa), werd besproken wat er op EU-niveau gebeurt om kleine, middelgrote en grote ondernemingen te helpen. Het evenement vond in februari plaats in het Parlement te Brussel en bracht vooraanstaande deskundigen samen, in totaal ongeveer 100 deelnemers. In de brochure De Europese Ombudsvrouw goed voor bedrijven, die de deelnemers ontvingen, wordt in het kort een selectie gepresenteerd van belangrijke zaken die het bureau van de Ombudsman met positief resultaat heeft behandeld. ► #7

## 2.8 Mededingingsbeleid van de EU

In 2014 behandelde de Ombudsman ook klachten van bedrijven en andere rechtspersonen over anti-kartelonderzoeken en andere zaken die verband houden met het mededingingsbeleid van de Commissie.

Het Duitse bedrijf [Infineon](#) diende een dergelijke klacht in. Het bedrijf was, naast [Philips](#), [Samsung](#) en [Renesas](#), onderwerp van een onderzoek van de Commissie in verband met het kartel rond „smartcardchips”. De Commissie legde deze bedrijven uiteindelijk een boete op voor deelname aan het kartel. De Commissie had een elektronische kopie van een intern e-mailbericht van een concurrent. Deze stelde dat het bericht belangrijk bewijsmateriaal was in de Infineon-zaak. Het bedrijf Infineon wilde het document zien, omdat het twijfelde aan de authenticiteit van het bericht. De Commissie gaf het e-mailbericht pas één maand voor het beboeten van het kartel vrij, terwijl zij het bericht al zes maanden in bezit had. Infineon diende een klacht in bij het bureau van de Ombudsman en voerde aan dat het door deze vertraging slechts één week had voor de ingewikkelde taak van het analyseren van de authenticiteit. De uitleg van de Commissie over de vertraging overtuigde de Ombudsman niet en zij [bekritiseerde het gedrag van de Commissie](#). [#15](#)



#15


**A&O Antitrust Group**

Infineon's access to rival's email in smart card chips [#cartel](#) probe: [@EUombudsman](#) criticises [@EU\\_Commission](#) delay [goo.gl/k5NC7K](https://goo.gl/k5NC7K)

Toegang van Infineon tot e-mailbericht van concurrent in onderzoek naar kartel rond smartcardchips: de Europese Ombudsman uit kritiek op de vertraging van de Europese Commissie.



## Hoofdstuk 3

# Hoeveel klachten?

**23 072**

burgers die in 2014 door  
Europese Ombudsman  
zijn geholpen

**19 170**

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

**1 823**

door de diensten  
van de Ombudsman  
beantwoorde  
informatieverzoeken

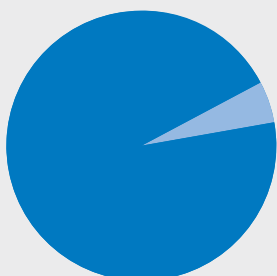
**2 079**

geregistreerde  
klachten  
in 2014



**325**

onderzoeken  
geopend op basis  
van klachten



**17**

onderzoeken  
geopend op  
eigen initiatief

**387**

afgesloten  
onderzoeken op  
basis van klachten



**13**

afgesloten  
onderzoeken die  
op eigen initiatief  
waren geopend

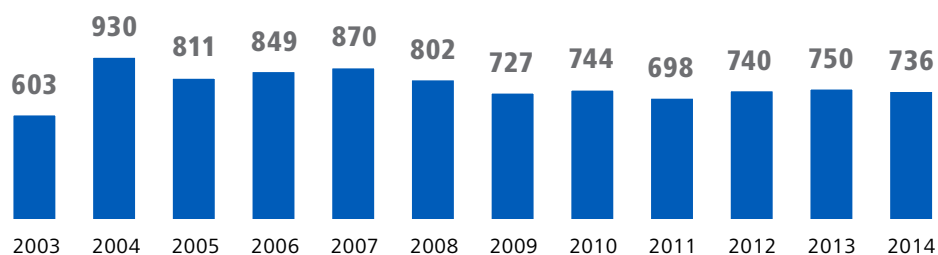
**342**

door de Europese Ombudsman  
geopende onderzoeken in 2014

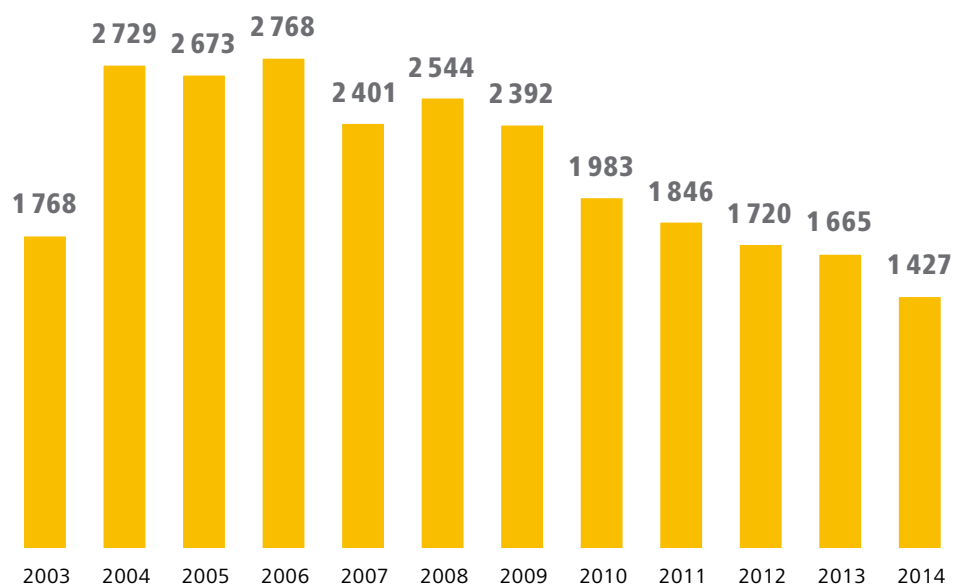
**400**

door de Europese Ombudsman  
afgesloten onderzoeken in 2014

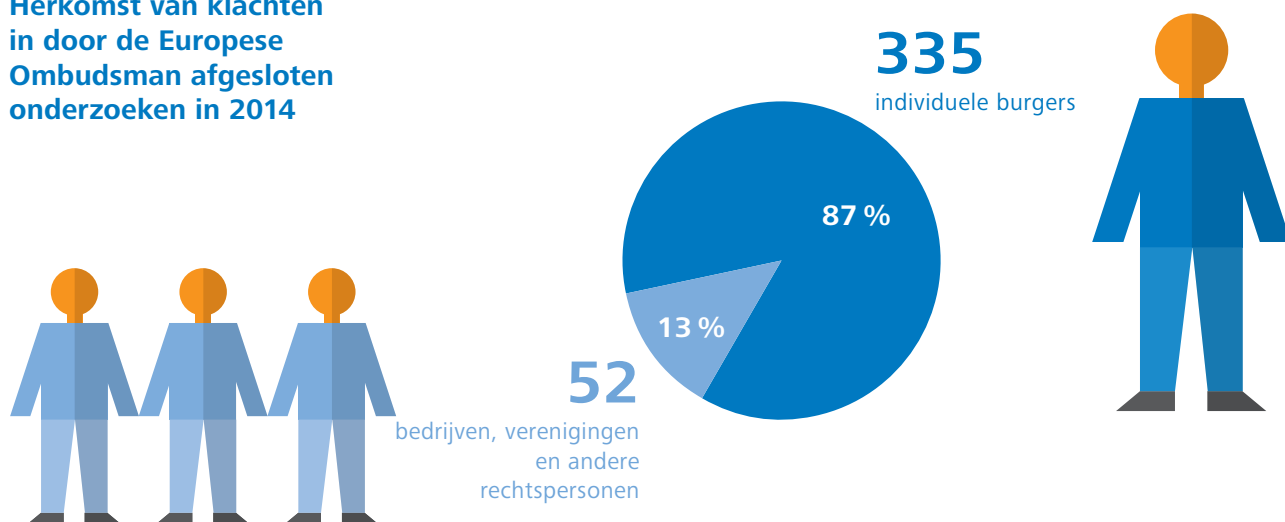
Aantal klachten binnen het mandaat van de Europese Ombudsman 2003-2014



Aantal klachten buiten het mandaat van de Europese Ombudsman 2003-2014

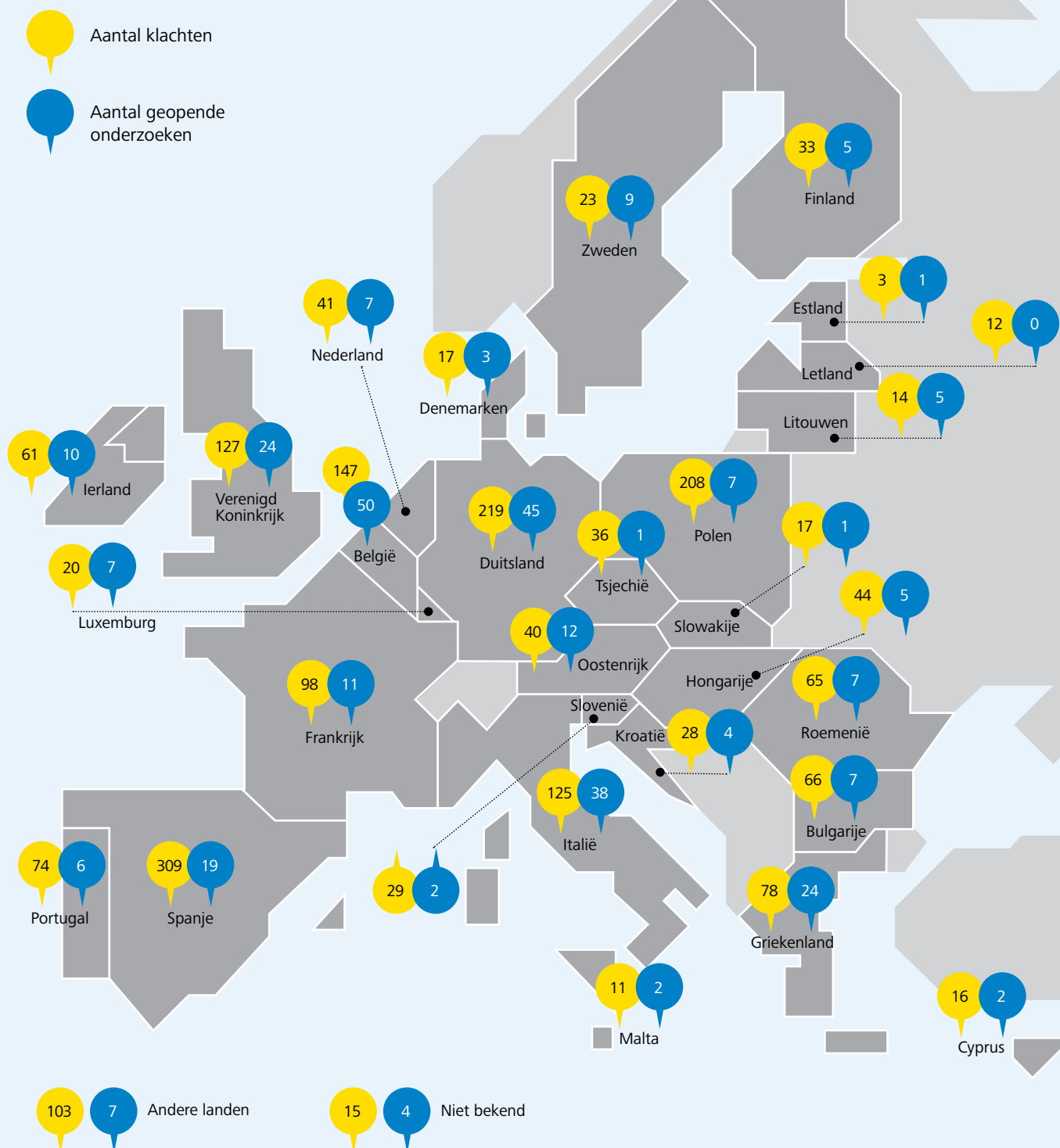


Herkomst van klachten in door de Europese Ombudsman afgesloten onderzoeken in 2014





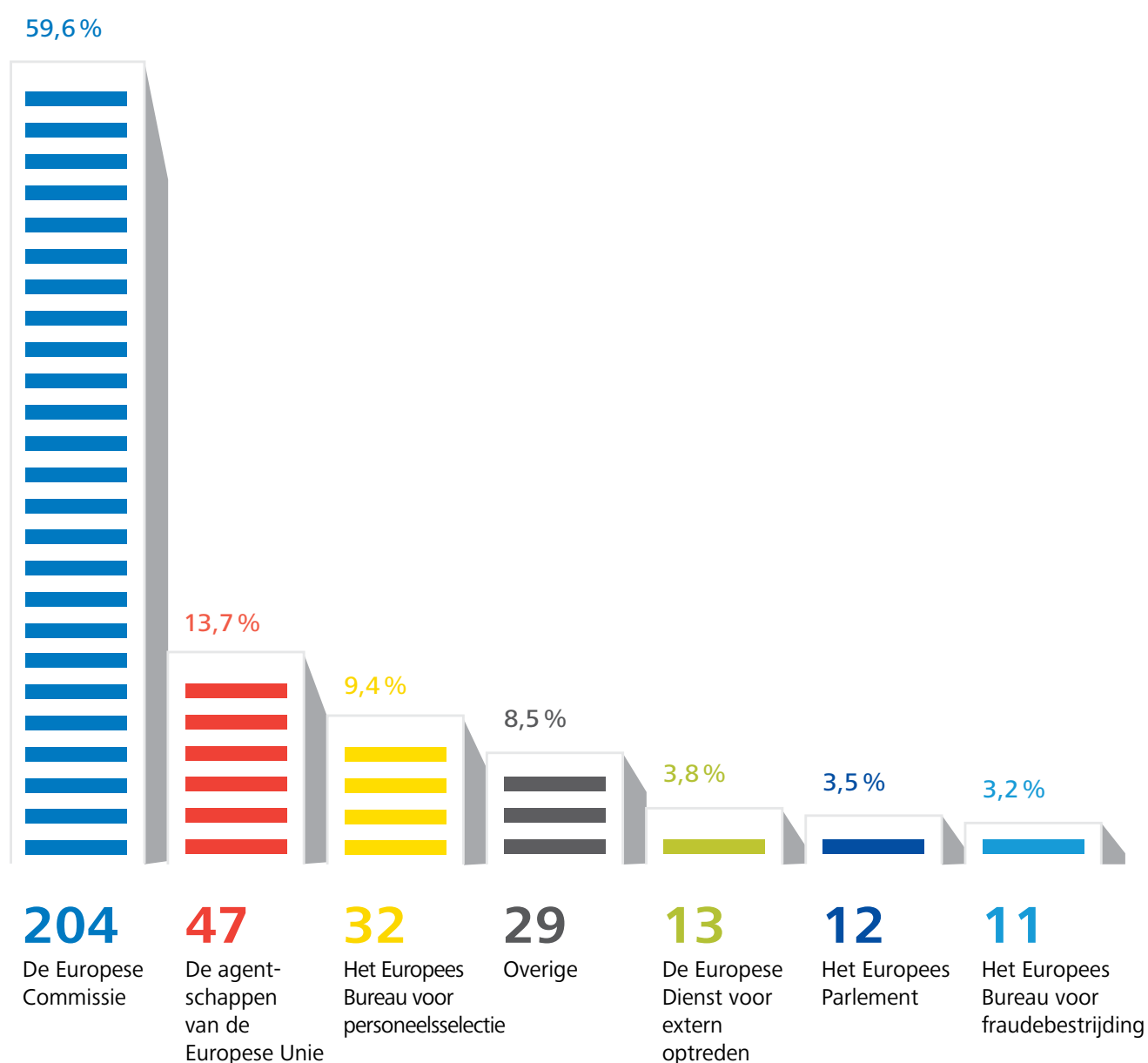
## Nationale herkomst van door de Europese Ombudsman geregistreerde klachten en geopende onderzoeken in 2014





## Hoofdstuk 4 Tegen wie?

De door de Europese Ombudsman in 2014 verrichte onderzoeken betroffen de volgende instellingen



Opmerking: De Ombudsman opende in 2014 op eigen initiatief een onderzoek dat betrekking had op meer dan een instelling. Opgeteld komen deze percentages daarom boven 100 % uit.



## Hoofdstuk 5 Waarover

### Onderwerp van de door de Europese Ombudsman in 2014 afgesloten onderzoeken

Verzoeken om informatie en toegang tot documenten (transparantie)

**86** **21,5 %**

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

**77** **19,3 %**

Vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures (inclusief stagiairs)

**77** **19,3 %**

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

**64** **16,0 %**

Administratie en Statuut van de ambtenaren

**45** **11,3 %**

Toekenning van overheidsopdrachten of subsidies

**33** **8,3 %**

Uitvoering van contracten

**24** **6,0 %**

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

<sup>(1)</sup> Op grond van artikel 17 VEU ziet de Commissie toe „op de toepassing van zowel de Verdragen als de maatregelen die de instellingen krachtens deze Verdragen vaststellen”.

<sup>(2)</sup> Dit onderdeel betreft verschillende soorten klachten tegen de instellingen met betrekking tot hun beleidsvoering of algemeen functioneren.





## Hoofdstuk 6

# Behaalde resultaten

### Door de Europese Ombudsman ondernomen acties naar aanleiding van ontvangen klachten in 2014



### Resultaten van de door de Europese Ombudsman afgesloten onderzoeken in 2014

Opgelost door de instelling of een minnelijke schikking bereikt



Verder onderzoek niet gerechtvaardigd



Geen wanbeheer vastgesteld



Wanbeheer vastgesteld



Overige



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



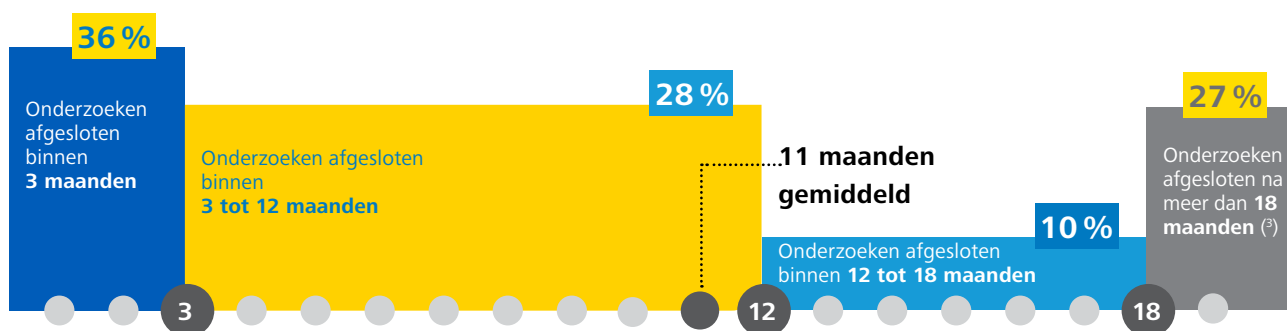
### Onderzoeken waarbij door de Europese Ombudsman wanbeheer werd vastgesteld in 2014



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



### Duur van de onderzoeken die in 2014 door de Europese Ombudsman zijn afgesloten



<sup>(?)</sup> In sommige ingewikkelde zaken zijn verschillende raadplegingsrondes met de indiener van de klacht en de betrokken instelling noodzakelijk. Zo kan de Europese Ombudsman niet alleen de feiten volledig vaststellen, maar ook proberen tot een oplossing te komen die voor beide partijen aanvaardbaar is.



Het [Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie](#) (VWEU) en het [Handvest van de grondrechten van de Europese Unie](#) voorzien in het recht tot het indienen van een klacht bij de Europese Ombudsman. Het 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.

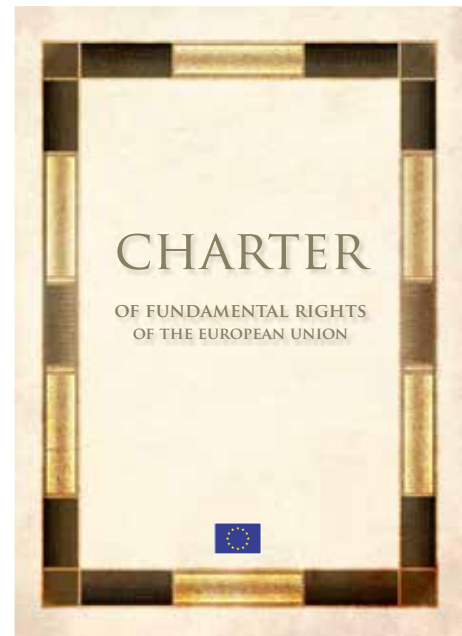
De Ombudsman zorgt ervoor dat de gratis klachtendienst zo eerlijk, transparant en duidelijk mogelijk is. Klachten kunnen bij de Ombudsman worden ingediend middels alle vormen van schriftelijke communicatie, met inbegrip van een beveiligd klachtenformulier op de website van de Ombudsman. De Ombudsman streeft 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 Ombudsman 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 Ombudsman kan ook beslissen om klachten door te verwijzen naar andere instanties.

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

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

Wanneer de Ombudsman besluit een onderzoek te openen, bestudeert ze de details van de klacht nauwkeurig om vast te stellen of het probleem zou kunnen worden opgelost middels een vereenvoudigde procedure, zoals een onderzoek per telefoon. Ze kan ook besluiten om een controleonderzoek te openen voor een snelle controle van de dossiers en een vergelijkbaar snelle conclusie over de zaak.





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

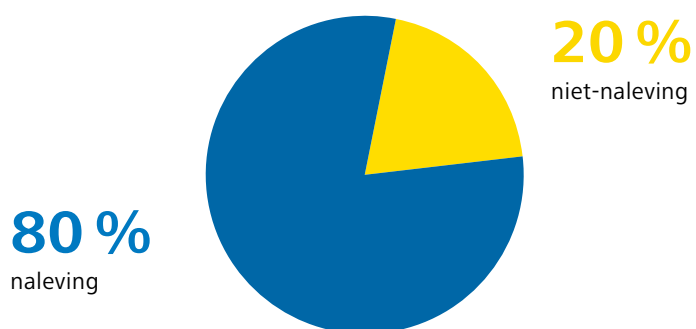
De Ombudsman heeft verschillende opties indien ze ten gunste van de klagende partij oordeelt. Ze kan een minnelijke schikking voorstellen die de klagende partij tevreden stelt, of een ontwerpaanbeveling opstellen waarin ze de instelling verzoekt om een rechtzetting van het wanbeheer. Als het niet mogelijk is om tot een oplossing te komen, kan de Ombudsman besluiten om kritische opmerkingen te maken. De Ombudsman heeft ook de bevoegdheid om op eigen initiatief een onderzoek te openen. Zo kan de Ombudsman problemen onderzoeken die systematisch binnen de EU-instellingen lijken voor te komen. Daarnaast kan de Ombudsman haar bevoegdheid uitoefenen door een mogelijk geval van wanbeheer te onderzoeken dat personen van buiten de Europese Unie onder haar aandacht brengen. Elk jaar ontvangt Europese Ombudsman duizenden klachten van burgers, ngo's, ondernemingen en andere organisaties. Het team van de Ombudsman zorgt ervoor dat alle klachten spoedig, nauwkeurig en servicegericht worden afgehandeld.



## Hoofdstuk 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 2013

De instellingen hebben tot dusver 80 % van de voorstellen van de Ombudsman nageleefd. In vier van elke vijf zaken geven de instellingen gehoor aan wat de Ombudsman hen verzoekt te doen. Het rapport *Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2013* bevestigt deze trend. Zoals uit het verslag naar voren komt, kan het nalevingspercentage aanzienlijk variëren per instelling — van 100 % in sommige gevallen tot 25 % in het slechtste geval. De Commissie had, gezien haar omvang binnen het EU-bestuur, het grootste aandeel in de door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken. Haar nalevingspercentage daalde van 84 % in 2012 naar 73 % in 2013.

Uit het rapport blijkt dat de instellingen echte verbeteringen hebben doorgevoerd op uiteenlopende gebieden, van ethiek tot milieu, van aanbestedingen tot transparantie, in het belang van de burgers. De Ombudsman wil er samen met alle EU-instellingen voor zorgen dat het nalevingspercentage verder stijgt.

Het rapport over 2014 zal beschikbaar zijn in de herfst van 2015.



## Hoofdstuk 9

# Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie

## 9.1 Het Europees Parlement



Emily O'Reilly presenteerde op 15 september 2014 haar Jaarverslag 2013 aan Martin Schulz.

De Europese Ombudsman hecht veel belang aan de betrekkingen met het [Europees Parlement](#). In 2014 ontmoette de Ombudsman een-op-een meer dan 50 leden van het Europees Parlement van alle belangrijke fracties, om te praten over uiteenlopende kwesties van wederzijds belang. Daarnaast had zij een ontmoeting met diverse politieke en nationale delegaties, zoals van de [Commissie verzoekschriften](#) van het Europees Parlement. Verder sprak zij de Commissie burgerlijke vrijheden, justitie en binnenlandse zaken, de Commissie begrotingscontrole, de Subcommissie mensenrechten en de Commissie verzoekschriften toe.



#16



**Beatriz Becerra**

#Transparency, efficiency, EU institutions legitimacy: "The strength of [@EUombudsman](#) depends on relationship with [@Europarl\\_EN](#) [@EP\\_Petitions](#)"

Transparantie, doeltreffendheid, legitimiteit van de EU-instellingen: „De kracht van de instelling van de Europese Ombudsman is afhankelijk van de betrekkingen met het Europees Parlement en de Commissie verzoekschriften.”

## 9.2 De Commissie verzoekschriften

De Ombudsman onderhoudt een nauwe werkrelatie met de Commissie verzoekschriften, om de EU te helpen zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de zorgen van burgers en inwoners. Terwijl de Ombudsman klachten tegen instellingen en instanties van de EU behandelt, buigt de Commissie verzoekschriften zich over verzoekschriften die betrekking hebben op de werkerterreinen van de EU in heel Europa. In 2014 werkte de Ombudsman samen met de nieuwe voorzitter Cecilia Wikström, lid van het Europees Parlement, en alle fracties, om de EU te helpen meer servicegericht en toegankelijk te worden voor de gewone Europese burger en inwoner. [#16](#)

### 9.3 De Europese Commissie

De werkwetrelatie van de Ombudsman met de [Europese Commissie](#) is zeer belangrijk, gezien de omvang van de Commissie binnen het EU-bestuur en het gegeven dat de meeste klachten de Commissie betreffen. De Ombudsman prees de nieuwe Commissie voor haar inspanningen om de transparantie van haar werkzaamheden, en vooral de transparantie in het lobbyen, te verbeteren. Het verder verbeteren van de betrekkingen met de Commissie op alle niveaus is een van de prioriteiten van de Ombudsman. In 2014 ontmoette de Ombudsman diverse belangrijke directeuren en eenheidshoofden van de Commissie. De vaste maandelijksse bijeenkomsten op directeursniveau werden ook in 2014 voortgezet. De Ombudsman kijkt uit naar de ontmoetingen met de nieuwe voorzitter van de Commissie aan het begin van 2015.

### 9.4 Andere instellingen en instanties van de EU

Institutionele en bestuurlijke culturen kunnen variëren bij de verschillende instellingen en instanties van de EU en het is belangrijk dat er sterke werkwetrelaties worden ontwikkeld en onderhouden tussen deze instellingen en instanties en de Ombudsman. In 2014 had de Ombudsman een ontmoeting met, onder anderen, de directeur-generaal administratie van de [Europese Dienst voor extern optreden](#), de [Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming](#), de president van de [Europese Centrale Bank](#), de directeur van het [Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten](#) en de president van de [Europese Investeringsbank](#). De Ombudsman maakt van deze ontmoetingen gebruik om haar strategische doelstellingen, namelijk een grotere relevantie, impact en zichtbaarheid, te bevorderen en ook ervoor te zorgen dat de instellingen en instanties van de EU zich houden aan de gouden standaarden van openbaar bestuur.

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

De Ombudsman werkt samen met internationale organisaties zoals de [Verenigde Naties](#), in het bijzonder op het gebied van de mensenrechten via het [Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap](#). Het EU-kader voor het Verdrag werd in januari 2011 van kracht. De Ombudsman beschermt, bevordert en bewaakt de tenuitvoerlegging van het Verdrag op het niveau van de EU-instellingen, waarbij ook



het Europees Parlement, de Europese Commissie, het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten en het Europees Gehandicaptenforum een rol spelen. Het EU-kader kwam in 2014 eenmaal samen en organiseerde een bijeenkomst met de toezichthoudende organen van de lidstaten. Het team van de Ombudsman wordt sinds maart voor handicapkwesties gesteund en versterkt door een gedetacheerde nationale ambtenaar.

De EU-instellingen zijn verplicht ervoor te 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 2014 behandelde de Ombudsman de klacht dat het webportaal [Europass CV](#) niet toegankelijk was voor visueel gehandicapten. Het Europees Centrum voor de ontwikkeling van de beroepsopleiding beheert het portaal en heeft nu een actieplan vastgesteld om de toegankelijkheid van het portaal te verbeteren. De Ombudsman was verheugd over de stap en zal de kwestie blijven volgen. Zij zond klager een audioversie van haar besluit en plaatste deze op haar website.

Om ervoor te zorgen dat visueel gehandicapten en andere personen toegang hebben tot documenten op haar eigen website, ontwikkelde de Ombudsman in 2014 een openbaar documentenregister. Verder heeft zij zich erop toegelegd in eenvoudige taal te communiceren en besluiten in grote letters of in audioformaat beschikbaar te stellen.





### Klachten overgedragen aan andere instellingen en organen; klagende partijen door de Europese Ombudsman geadviseerd om zich te wenden tot andere instellingen en organen in 2014

Een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen



De Europese Commissie



Andere instellingen en organen



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

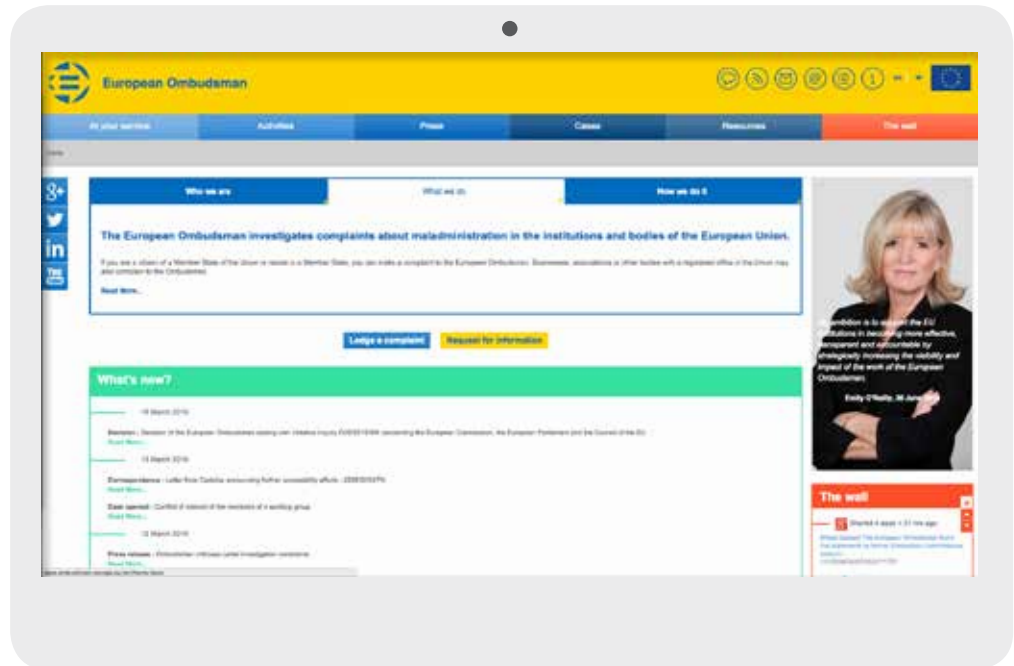
De Europese Ombudsman werkt nauw samen met verschillende netwerken om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers over EU-wetgevingskwesties snel en doeltreffend worden behandeld.

Veel klagers nemen contact op met de Ombudsman wanneer ze problemen ondervinden met nationaal, regionaal of lokaal bestuur. Dergelijke klachten vallen buiten het mandaat van de Ombudsman 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.

Het netwerk bestaat momenteel uit nagenoeg 100 vestigingen in 36 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, evenals de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.



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



Het Netwerk is een nuttig mechanisme voor de uitwisseling van informatie over EU-wetgeving en goede praktijken. Dat gebeurt door middel van seminars, een halfjaarlijkse (nu driemaandelijks elektronische) nieuwsbrief en een extranetforum voor discussie en het delen van documenten.

In 2014 waren de voornaamste besproken kwesties: de rol van de ombudsmannen bij onderzoek naar klachten van militair personeel; rechtszaken die burgers tegen ombudsmaninstellingen aanspannen, omdat zij ontevreden zijn met het antwoord van die instellingen op hun klachten; en tweetalig onderwijs voor kinderen van nationale minderheden. [#17](#)



#17



**Alison Moulds**

Thanks [@EUombudsman](#) for a fantastic Liaison Seminar for the European Network of Ombudsmen. Was great to take part & represent [@PHSOmbudsman](#)

Europese Ombudsman, hartelijk dank voor een fantastisch liaisonseminar voor het Europees Netwerk van ombudsmannen. Het was geweldig om hieraan deel te nemen als vertegenwoordigster van de parlementaire ombudsman en ombudsman voor volksgezondheid van het VK.

Het Netwerk hield in 2014 twee seminars. De Europese Ombudsman en de [ombudsman voor overheidsdiensten in Wales](#) (Verenigd Koninkrijk) organiseerden in juni gezamenlijk het [negende regionale seminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen](#). Het seminar vond plaats in Cardiff en besproken werd: „Ombudsmannen en verzoekschriftencommissies: de stemlozen een stem geven”. De voornaamste bestudeerde terreinen waren: bevordering van de rechten van jongeren; een vergrijzende bevolking; personen met een handicap; en het recht op kwalitatief hoogwaardige gezondheidszorg en sociale zorg. Twee maanden eerder had de Europese Ombudsman het [negende liaisonseminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen](#) georganiseerd in Straatsburg. Daarbij werd het volgende bestudeerd: manieren waarop de diensten van het bureau van de Europese Ombudsman aan het Netwerk kunnen worden verbeterd; manieren waarop de zichtbaarheid, impact en relevantie van het Netwerk op een hoger plan kunnen worden getild; de rol van sociale media bij

het vergroten van de zichtbaarheid van het Netwerk; en de rol van ombudsmannen als hoeders van transparantie en toegang tot informatie.

In sommige gevallen kan de Ombudsman het opportuun achten een 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 Ombudsman al het mogelijke om te bepalen welk ander bureau het best van dienst zou kunnen zijn.

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





## 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 operationele uitgaven. Titel 3 bevat de uitgaven die voortvloeien uit de algemene taken van de instelling. De begrotingskredieten in 2014 bedroegen 9 857 002 EUR.

Om een doeltreffend beheer van de middelen te waarborgen, controleert de interne auditeur van de Ombudsman, 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 doelstellingen en prioriteiten van de instelling. Het beheersplan voor 2014 was het laatste dat werd gebaseerd op de [strategie voor het mandaat 2009-2014](#) van de Ombudsman.



Het team van de Europese Ombudsman.

### 11.3 Het team achter de Ombudsman

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 Ombudsman worden vergroot. De personeelsformatie van de Europese Ombudsman bedroeg in 2014 67 personen.

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 ([www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)) in de 24 officiële EU-talen beschikbaar. ►#8

▶

#8

Maak kennis met het team van de Europese Ombudsman.

<http://europa.eu/!CC83xG>



## Hoe men zich tot de Europese Ombudsman 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](https://www.linkedin.com/company/272026)

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

### Bezoek

Indien u een bezoek wilt brengen aan de vestigingen van de Europese Ombudsman 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, 2015

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.  
Gezet in FrutigerNext en Palatino.

Print ISBN 978-92-9212-745-9 . ISSN 1680-3876 . doi: 10.2869/47755 . QK-AA-15-001-NL-C  
EPUB ISBN 978-92-9212-753-4 . ISSN 1680-3981 . doi: 10.2869/3887 . QK-AA-15-001-NL-E  
PDF ISBN 978-92-9212-747-3 . ISSN 1680-3981 . doi: 10.2869/337174 . QK-AA-15-001-NL-N

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.