



Europese Ombudsman

# Jaarverslag 2015







**Europese Ombudsman**

# Jaarverslag 2015



# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1 Een blik op 2015</b>	<b>6</b>
<b>2 Belangrijkste onderwerpen</b>	<b>7</b>
2.1 Transparantie	7
2.2 Transparantie in de EU-besluitvorming	9
2.3 Transparantie van lobbypraktijken	10
2.4 Ethische kwesties	13
2.5 Grondrechten	15
2.6 Mededingingsbeleid van de EU	16
2.7 Burgerparticipatie in het EU-besluitvormingsproces	17
2.8 De agentschappen van de Europese Unie	18
<b>3 Twintigjarig bestaan van het Bureau van de Ombudsman</b>	<b>21</b>
<b>4 Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie</b>	<b>23</b>
4.1 Europees Parlement	23
4.2 Commissie verzoekschriften	23
4.3 Europese Commissie	24
4.4 Andere instellingen en agentschappen van de EU	24
4.5 Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap	25
<b>5 Het Europees netwerk van ombudsmannen</b>	<b>27</b>
<b>6 Middelen</b>	<b>31</b>
6.1 Begroting	31
6.2 Gebruik van middelen	31
6.3 Het team achter de Ombudsman	32
<b>7 Type en herkomst van de klachten</b>	<b>33</b>
<b>8 Tegen wie?</b>	<b>36</b>
<b>9 Waarover?</b>	<b>37</b>
<b>10 Behaalde resultaten</b>	<b>38</b>
<b>11 Hoe behandelen we zaken?</b>	<b>40</b>
<b>12 Naleving van de voorstellen van de Ombudsman</b>	<b>41</b>
<b>Hoe men zich tot de Europese Ombudsman kan wenden</b>	<b>42</b>



## Inleiding



Emily O'Reilly,  
Europese Ombudsman.

Met groot genoegen presenteer ik u hierbij ons Jaarverslag 2015.

2015 was een bijzonder jaar voor het Bureau van de Europese Ombudsman, omdat we ons twintigjarig bestaan vierden. Sinds 1995 heeft het Bureau 48 840 klachten behandeld.

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid — vanaf dag één de basisbeginselen van onze manier van werken — maakten van dit Bureau al snel het gerespecteerde orgaan dat het vandaag nog altijd is. Ik ben er trots op dat ik deze traditie kan voortzetten.

Dit jaar was ook speciaal om een andere reden. Duidelijk is geworden hoe het werk van de Ombudsman met de tijd een positieve invloed kan hebben op het gedrag van de EU-bestuursorganen, wat aansluit op mijn strategie om de impact, de relevantie en de zichtbaarheid van dit Bureau te vergroten.

Door problemen in EU-instellingen strategisch te onderzoeken, is mijn Bureau erin geslaagd de toch al grote transparantie en hoge administratieve standaarden in openbare organen van de EU naar een nog hoger niveau te tillen.

In de loop van 2015 hebben we dat bereikt met betrekking tot verscheidene kwesties en instellingen. Inzake de handelsbesprekingen tussen de Europese Unie en de Verenigde Staten bijvoorbeeld heeft de Commissie grote vooruitgang geboekt door proactief vele documenten met betrekking tot

het Trans-Atlantisch Partnerschap voor handel en investeringen (TTIP) te publiceren. Transparantie is ook als basisbeginsel opgenomen in de nieuwe handelsstrategie, die in oktober gepubliceerd werd.

In aansluiting op de aanbevelingen van mijn Bureau betreffende een correcte omgang met „draaideurzaken” is de Commissie ook begonnen met het publiceren van de namen en gegevens van bepaalde hooggeplaatste functionarissen die de instelling verlaten om elders te gaan werken.

Na contact met mij heeft de Europese Centrale Bank regels met betrekking tot uiteenzettingen voor een publiek opgesteld en aangekondigd dat de vergaderingen van de leden van haar directie gepubliceerd zullen worden. Frontex heeft zich akkoord verklaard met mijn aanbevelingen die ervoor moeten zorgen dat de grondrechten worden geëerbiedigd van migranten die de EU moeten verlaten door middel van een gedwongen terugkeer.

Mijn Bureau was vaak niet als enige actief in deze kwesties, maar was in staat om punten van bezorgdheid van burgers, het maatschappelijk middenveld of leden van het Europees Parlement te kanaliseren door EU-instellingen te vragen specifieke stappen te nemen.

Hoewel deze resultaten een systemische verbetering betekenen voor de burgers, blijft de kern van mijn werk het helpen van individuen die problemen ondervinden met de openbare EU-bestuursorganen. Het verheugt me zeer dat het nalevingspercentage bij de EU-instellingen in 2014 een recordhoogte heeft bereikt van 90 %, maar liefst 10 procentpunten hoger dan het voorgaande jaar.

In 2015 zijn er ook hervormingsvoorstellen gelanceerd voor het Europees netwerk van ombudsmannen (ENO), waaronder het verrichten van parallelle onderzoeken op nationaal en Europees niveau. De voorstellen, die voortbouwen op onze succesvolle samenwerking in het onderzoek naar Frontex, hebben tot doel onze gezamenlijke deskundigheid in te zetten ten gunste van de burger.

Ombudsmannen zijn geneigd naar vooruitgang te kijken vanuit de invalshoek van wat er nog moet gebeuren. Toch denk ik te mogen stellen dat het voorbije jaar een goede springplank was voor onze toekomstige werkzaamheden.

Mijn dank gaat uit naar iedereen die ons werk mogelijk maakt.



Emily O'Reilly



## Hoofdstuk 1

# Een blik op 2015

2015 was een bewogen jaar voor de instelling van de Ombudsman, aangezien er voortgebouwd werd aan de strategie voor een grotere impact, zichtbaarheid en relevantie. Hier volgen enkele hoogtepunten van het jaar:

# 2015







## Hoofdstuk 2

# Belangrijkste onderwerpen

De Europese Ombudsman is er om burgers te helpen met uiteenlopende kwesties waarbij instellingen, organen en agentschappen van de EU betrokken zijn. Daarbij kan het gaan om contractuele problemen, een schending van grondrechten, een gebrek aan transparantie in de besluitvorming of het weigeren van toegang tot documenten. Sinds Emily O'Reilly in 2013 de functie van Ombudsman op zich heeft genomen, zijn er naast de behandeling van klachten steeds meer strategische onderzoeken op eigen initiatief uitgevoerd. Door problemen te onderzoeken die een systematisch karakter lijken te hebben, wil zij ervoor zorgen dat zo veel mogelijk burgers baat hebben bij het werk van de Ombudsman. Het speelt geen rol of een zaak onderzocht wordt naar aanleiding van een individuele klacht of in het kader van een groter onderzoek; het doel is een transparant en goed functionerend openbaar EU-bestuur dat ten dienste staat van de burgers.

## 2.1 Transparantie



Emily O'Reilly, Europese Ombudsman.

Een vermeend gebrek aan transparantie is en blijft de kwestie die het meest onder de aandacht van de Europese Ombudsman wordt gebracht. In 2015 had 22,4 % van de klachten hierop betrekking. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om gevallen waarin de instellingen weigeren om toegang te geven tot documenten of informatie.

Het door de Ombudsman ingestelde [strategisch onderzoek](#) naar de transparantie van het voorgestelde Trans-Atlantisch Partnerschap voor handel en investeringen (TTIP) tussen de VS



#1

**Cecilia Malmström**

Good, constructive discussions with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly today, on how to take transparency in [#TTIP](#) negotiations further

Europees commissaris voor Handel Cecilia Malmström prijst de Europese Ombudsman, Emily O'Reilly, voor goede en constructieve besprekingen over hoe de transparantie in de TTIP-onderhandelingen kan worden vergroot.



De EU-lidstaten hebben de Europese Commissie een mandaat verleend om namens hen over TTIP te onderhandelen.



#2

**Alberto Alemanno**

The [#ECB](#) embraces transparency following [@EUombudsman](#) recommendations | [@TheGoodLobby](#)

De Europese Centrale Bank omarmt transparantie na aanbevelingen van de Europese Ombudsman.

en de EU is daarvan een voorbeeld. De Commissie heeft in maart 2015 gereageerd op de voorstellen van de Ombudsman om de transparantie van de onderhandelingen over TTIP te vergroten, door te beloven proactief meer TTIP-documenten te zullen publiceren, een stap die de Ombudsman [loofde](#). De Ombudsman heeft ook [geschreven](#) naar Europees commissaris voor Handel Cecilia Malmström om haar te feliciteren met de stappen die zij tot dan toe genomen had en om haar te vragen transparantie een prominente plaats te geven in de nieuwe handelsstrategie van de Commissie. Toen de nieuwe handelsstrategie van de Commissie in oktober gepubliceerd werd, bleek dat transparantie genoemd wordt als een van de drie grondbeginselen. [#1](#)

Deze opeenvolgende stappen vormen een grote stap voorwaarts op het gebied van transparantie van handelsbesprekingen. De stappen van de Commissie waren niet alleen te danken aan het werk van de Ombudsman. Vele partijen — van het maatschappelijk middenveld tot leden van het Europees Parlement — hadden hun bezorgdheid kenbaar gemaakt. Maar door een onderzoek in te stellen kon de Ombudsman veel van de punten van bezorgdheid kanaliseren en helpen tot een tastbaar resultaat te komen door concrete voorstellen te richten tot de Commissie.

Een andere instelling die in 2015 veel vooruitgang heeft geboekt in de richting van meer transparantie, is de Europese Centrale Bank (ECB). De Ombudsman [schreef](#) in mei naar de president van de ECB, Mario Draghi, om opheldering te vragen over een incident waarbij potentieel marktgevoelige informatie onthuld leek te zijn aan een beperkt publiek. President Draghi [antwoordde](#) dat de brief van de Ombudsman de ECB ertoe had aangezet na te denken over verdere stappen om de transparantie van haar communicatiekanalen te verbeteren. In oktober heeft de ECB nieuwe uitgangspunten gepubliceerd voor haar externe communicatie, waarin is bepaald dat er geen marktgevoelige informatie mag worden onthuld op niet-publieke evenementen of tijdens bilaterale bijeenkomsten. Daarbij is ook een „periode van radiostilte” ingevoerd, waarbij in de zeven dagen vóór een vergadering van de Raad van bestuur geen toespraken en openbare opmerkingen mogen worden gehouden resp. gegeven die van invloed kunnen zijn op de verwachtingen inzake aanstaande beslissingen over het monetaire beleid. [#2](#)

Eind oktober maakte de ECB bekend vanaf het voorjaar van 2016, met een vertraging van drie maanden, een lijst van de vergaderingen van de leden van haar directie te zullen publiceren. In december ging de ECB nog een stapje verder door de „periode van radiostilte” uit te breiden en te verbieden dat de leden van de directie in de week voorafgaand aan monetairbeleidsvergaderingen van de Raad van bestuur met de media, marktdeelnemers of andere externe belanghebbenden ontmoetingen hebben of spreken over aangelegenheden van monetair beleid. De Ombudsman [reageerde verheugd](#) op deze

veranderingen en wees erop dat de enorme verantwoordelijkheid op de schouders van de ECB betekent dat het des te belangrijker is dat zij streeft naar de hoogste standaarden voor bestuur.

## 2.2 Transparantie in de EU-besluitvorming

Aangezien de EU-wetgeving nagenoeg ieder aspect van het leven van de burgers beïnvloedt, is het van essentieel belang dat in het wetgevingsproces volledige verantwoording wordt afgelegd aan het publiek.

Mede op grond daarvan besloot de Europese Ombudsman in mei 2015 een onderzoek [in te stellen](#) naar de transparantie van „trialogen”. Trialogen zijn informele onderhandelingen tussen het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, die erop gericht zijn het eens te worden over nieuwe EU-wetgeving. In de medebeslissingsprocedure van de EU moeten het Parlement en de Raad samen de door de Commissie ingediende wetgevingsvoorstellen aannemen. Hoewel de procedure drie lezingen kan omvatten, wordt nu zo’n 80 % van de EU-wetten in eerste lezing aangenomen doordat er meer en meer gebruik wordt gemaakt van trialogen.

Verscheidene partijen — waaronder leden van het Europees Parlement, leden van nationale parlementen, maatschappelijke organisaties en ondernemingen — hebben uiting gegeven aan hun bezorgdheid over het feit dat de efficiencywinst van het trialoogproces ten koste kan gaan van de transparantie. [#3](#)

Bij de opening van haar onderzoek stuurde de Ombudsman brieven naar de [voorzitter van de Commissie](#), de [voorzitter van het Parlement](#) en de [secretaris-generaal van de Raad](#), waarin zij opmerkte dat trialogen steeds meer worden beschouwd als de plaats waar beslist wordt over de onderhandelbare inhoud van de definitieve wetgevingstekst. De Ombudsman stelde een reeks vragen, met name met betrekking tot het proactief publiceren van trialoogdocumenten. Zij stelde de drie instellingen er ook van in kennis dat zij in het kader van het onderzoek de trialoogdossiers van twee recent goedgekeurde wetgevingsdocumenten (de verordening inzake klinische proeven en de richtlijn inzake woningkredietovereenkomsten) wilde inzien. Deze twee stukken wetgeving werden gekozen omdat ze betrekking hebben op zaken van breed algemeen belang.

Een door het Bureau van de Ombudsman in september georganiseerde conferentie over de transparantie van trialogen werd bijgewoond door meer dan 250 leden van het Europees Parlement, vertegenwoordigers van belangengroeperingen, journalisten, academici en anderen. De deelnemers bespraken de



**Aoife White**

Much EU law is hammered out in closed-door ‘trialogues.’ Got an opinion on that? @EUombudsman is listening: <http://www.ombudsman.europa.eu/press/release.faces/en/61593/html.bookmark> ...

Veel EU-wetgeving wordt gesmeed in „trialogen” achter gesloten deuren. Wat vindt u daarvan? De Europese Ombudsman hoort het graag.



Evenement van de Europese Ombudsman: „Trialogen en transparantie in het EU-wetgevingsproces”.

#1

Storify



**Trialogen en transparantie in het EU-wetgevingsproces**

Onlineactiviteit tijdens het door de Europese Ombudsman georganiseerde evenement „Trialogen en transparantie in het EU-wetgevingsproces” op 28 september, de internationale dag van het recht op informatie.

verdiens ten van een opener trialoogproces en onderzochten of het nodig is de tijdschema’s en agenda’s van deze vergaderingen te publiceren. [#1](#)

Na de standpunten van de instellingen ten aanzien van de transparantie van trialogen ontvangen en de dossiers ingezien te hebben, lanceerde de Europese Ombudsman in december een openbare raadpleging. De raadpleging vraagt particulieren, ngo’s, ondernemersorganisaties en andere organisaties naar hun mening over een aantal vragen, onder meer of het trialoogproces voldoende transparant is en hoe meer transparantie het wetgevingsproces zou kunnen beïnvloeden. Op basis van de resultaten van de openbare raadpleging, de inzage van trialoogdossiers en de standpunten van de drie instellingen zal de Ombudsman in het algemeen beoordelen welke stappen kunnen worden genomen om de transparantie van trialogen te vergroten. [g+ #1](#)

Transparantie houdt ook in dat overheden open zijn over de motieven achter de besluitvorming. Dit was de kern van een klacht waarmee een Duitse burger zich tot de Ombudsman richtte. Hij beschuldigde de Commissie ervan niet naar behoren uit te leggen waarom zij geen onderzoek deed inzake zijn klacht tegen Duitsland wegens het, naar zijn oordeel, niet correct ten uitvoer leggen van de e-privacyrichtlijn. De Ombudsman maakte een kritische opmerking, omdat zij van oordeel was dat de Commissie voor twee van de door klager opgeworpen kwesties — ten eerste hoe Duitsland gegevens opslaat en verwerkt en ten tweede de e-marketingregels — onvoldoende gemotiveerd had waarom zij geen actie had ondernomen.

## 2.3 Transparantie van lobbypraktijken

Beleidsmakers hebben vaak de inbreng van deskundigen nodig bij het opstellen van wetgevingsvoorstellen. De Commissie beschikt op dit moment over meer dan 800 deskundigengroepen die haar

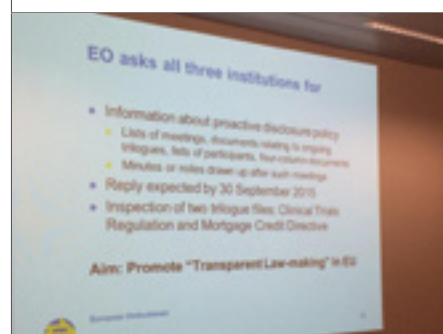
beleidsadvies geven. De samenstelling van deze groepen en het feit dat het publiek nauwelijks inzicht heeft in de werkwijze van deze groepen, zijn echter aan kritiek onderhevig. In 2014 opende de Ombudsman een onderzoek naar de samenstelling en de transparantie van deze groepen. Mede op basis van bijdragen aan de daaropvolgende openbare raadpleging kon de Ombudsman voorstellen voor verbetering formuleren. De Commissie **reageerde** in mei 2015 met de mededeling dat zij een nieuw beleid inzake belangenconflicten had vastgesteld voor in hun persoonlijke hoedanigheid aangestelde deskundigen. Zij zei ook dat de selectieprocedure voor deskundigen transparanter zou worden en beloofde haar register van deskundigengroepen te herzien. De Ombudsman zei dat deze stappen **bemoedigend** waren, maar dat de Commissie nog meer inspanningen moest leveren om de groepen open te stellen voor publieke controle. In een **aanbeveling** riep zij de Commissie op om uitgebreide notulen van de vergaderingen van de deskundigengroepen te publiceren.

g+

#1

Europese Ombudsman

**[Persbericht]** De Europese Ombudsman, Emily O'Reilly, is een onderzoek gestart naar de transparantie van trialogen om de transparantie van het wetgevingsproces in de EU te bevorderen. Trialogen zijn informele onderhandelingen tussen het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, die erop gericht zijn het in een vroeg stadium eens te worden over nieuwe EU-wetgeving.



## European Commission's Expert Groups

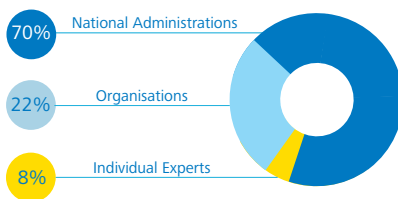
How many?

around 800 expert groups in 2015

around 6,000 experts involved in the system

Composition?

30 participants per expert group on average



Policy areas?



The European Ombudsman's recommendations

- 1 Greater transparency of expert group deliberations
- 2 Better conflict of interest policy
- 3 Link to Transparency Register
- 4 More balanced composition

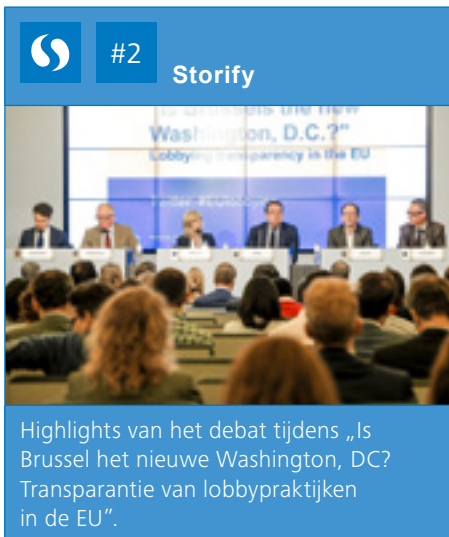
Data source: Composition of the Commission's expert groups and the status of the register of expert groups, Directorate-General for Internal Policies, Policy Department D, Budgetary Affairs, European Parliament

Ongeveer 800 deskundigengroepen voorzien de Europese Commissie van beleidsadviezen.





Evenement van de Europese Ombudsman: „Is Brussel het nieuwe Washington, DC? Transparantie van lobbypraktijken in de EU”.



Lobbypraktijken in Brussel waren ook het onderwerp van een discussie op hoog niveau, getiteld „Is Brussel het nieuwe Washington, DC?”, die in mei 2015 werd georganiseerd door de Ombudsman met vicevoorzitter van de Commissie Frans Timmermans als spreker. In haar openingsrede benadrukte de Ombudsman hoe belangrijk het is dat de EU-instellingen kunnen steunen op gedegen procedures die ervoor zorgen dat hun leden en functionarissen zich ervan bewust zijn hoe er invloed wordt uitgeoefend. [#2](#)

Hoe lobbyisten invloed uitoefenen stond centraal in een onderzoek betreffende vertegenwoordigers van de tabaksindustrie, waarin de Ombudsman [oordeelde](#) dat de Commissie-Barroso — met uitzondering van DG Gezondheid en Voedselveiligheid — niet transparant genoeg was over tabakslobbypraktijken en bijgevolg de regels en richtsnoeren van de VN op dit gebied niet ten volle geïmplementeerd had. De Ombudsman riep de Commissie op om proactief alle vergaderingen met tabakslobbyisten en hun wettelijke vertegenwoordigers, alsmede de notulen van deze vergaderingen, online te publiceren. In haar [standpunt](#) over de aanbeveling van de Ombudsman zei de Commissie dat zij al voldeed aan haar verplichtingen uit hoofde van de „Framework Convention on Tobacco Control” (FCTC) van de Wereldgezondheidsorganisatie. De Ombudsman [zei](#) dat zij deze houding ten zeerste betreurde, aangezien volksgezondheid de strengste normen vereist. [#4](#)



#4

**Newstalk Lunchtime**

[@EUombudsman](#) on tobacco lobbying in the EU:  
[@EU\\_Commission](#) have an obligation not to hide behind the non binding nature of the guidelines

De Europese Ombudsman over de tabakslobby in de EU: het is de plicht van de Europese Commissie zich niet te verschuilen achter het niet-bindende karakter van richtsnoeren.

## 2.4 Ethische kwesties

Het vertrouwen van de burger in EU-instellingen kan worden ondermijnd als ze geloven dat hooggeplaatste functionarissen mogelijk hun baan opgeven om bijvoorbeeld in de particuliere sector een functie te aanvaarden, die tevens lobbyen bij hun vroegere collega's inhoudt. Na twee klachten met betrekking tot „draaideurzaken” heeft de Ombudsman in 2014 een reeks aanbevelingen gedaan over hoe om te gaan met zulke gevallen. In een [brief](#) aan vicevoorzitter van de Commissie Kristalina Georgieva benadrukte de Ombudsman het belang van een duidelijke motivering wanneer de Commissie groen licht geeft voor de toekomstige werkring van voormalige hooggeplaatste functionarissen.

In december is de Commissie begonnen met het publiceren van de namen van bepaalde hooggeplaatste functionarissen die de Commissie verlaten voor een nieuwe functie. De informatie die openbaar wordt gemaakt, omvat de vorige taakpakketten van de betrokken hooggeplaatste functionarissen, hun nieuwe rol en de eigen beoordeling van de Commissie van mogelijke belangenconflicten. De Ombudsman was verheugd over deze stap, die in de lijn ligt van haar [aanbevelingen](#), maar benadrukte dat zij bleef bij haar oproep aan de Commissie om namen frequenter te publiceren dan het wettelijk voorgeschreven minimum van eenmaal per jaar. Zij riep andere EU-instellingen en -agentschappen op om deze transparantiemaatregelen eveneens te implementeren, zoals vereist in het Statuut van de ambtenaren van de EU.

Banen na een dienstbetrekking bij de Commissie was ook het onderwerp van een [brief](#) waarin de Ombudsman aan Commissievoorzitter Jean-Claude Juncker vroeg om meer proactieve transparantie met betrekking tot functies die worden aanvaard door voormalige leden van de Commissie. Voorzitter Juncker antwoordde hierop dat de Commissie de notulen van de zittingen van de Commissie sneller toegankelijk zal maken zodra er een beslissing is genomen over de activiteiten van vroegere leden van de Commissie na hun ambtsperiode. In een brief in december bleef de Ombudsman bij haar standpunt dat de Commissie proactief de adviezen van de ethische commissie ad hoc, waarmee de Commissie rekening houdt bij de beoordeling van de toekomstige functies van leden van de Commissie, moet publiceren, zo nodig met bewerking van de persoonsgegevens. [#5](#)

Het handhaven van een hoge ethische standaard bij overheden vereist dat ook externe adviseurs worden onderworpen aan een rigoureuze beoordeling van mogelijke belangenconflicten. Daar draaide het om in de [zaak](#) van een Britse ngo die een klacht indiende over de wijze waarop de Europese Autoriteit voor voedselveiligheid (EFSA) omging met vermeende belangenconflicten bij leden van een EFSA-werkgroep voor



#5

**Vicky Cann**

Great letter to President Juncker from [@EUombudsman](#) to demand more transparency on [#revolvingdoors](#) moves by ex-comrs [http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/60612/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/60612/html.bookmark...)

Uitstekende brief van de Europese Ombudsman aan voorzitter Juncker, waarin gevraagd wordt om meer transparantie betreffende draaideurpraktijken van voormalige leden van de Commissie.

genetisch gemodificeerde insecten. De Ombudsman stelde vast dat de EFSA naliert ervoor te zorgen dat de deskundigen, die werken in de academische wereld, alle relevante informatie doorgeven aan de EFSA. Zij stelde ook voor dat de EFSA haar regels inzake belangenconflicten zou herzien.

Begin 2015 publiceerde de Ombudsman de resultaten van haar onderzoek naar de stand van zaken op het gebied van regels inzake klokkenluiden in de EU-instellingen. Haar in juli 2014 [ingestelde](#) onderzoek wees uit dat slechts twee van de negen door haar Bureau bevraagde instellingen interne regels betreffende klokkenluiden hadden ingevoerd. De Commissie en de Rekenkamer hadden dergelijke regels ingevoerd, maar het Parlement, de Raad, het Hof van Justitie, de Dienst voor extern optreden, het Economisch en Sociaal Comité, het Comité van de Regio's en de Toezichthouder voor gegevensbescherming niet. [#6](#)



Transparency Int. EU

@EUombudsman finds that only 2/9 EU institutions have adequate [#whistleblowing](#) guidelines [http://buzz.mw/bqc1k\\_f](http://buzz.mw/bqc1k_f) <http://bit.ly/QHjjNV>

De Europese Ombudsman stelt vast dat maar twee van de negen instellingen beschikken over passende richtsnoeren inzake klokkenluiden.


Uit de antwoorden bleek dat er meer moest gebeuren om aan het publiek en aan mogelijke klokkenluiders te laten zien dat de EU-instellingen klokkenluiden aanmoedigen en klokkenluiders zullen beschermen tegen vergelding.

In 2015 heeft de Ombudsman een [onderzoek](#) gesloten naar de Europese Dienst voor extern optreden dat aantoonde dat er behoefte is aan zulke regels. Klager, die werkzaam was bij een politiemissie van de Europese Unie (EUPM), wendde zich tot de Ombudsman nadat hij zijn baan was kwijtgeraakt. Klager ontving een brief waarin zijn contract werd opgezegd, acht dagen nadat hij de commandant van de civiele operatie van het civiel plannings- en uitvoeringsvermogen (CPCC) van de Raad van de Europese Unie had geïnformeerd over vermeende onregelmatigheden bij de EUPM. Klager had voordien al een brief gestuurd naar het hoofd van de missie waarin hij twintig onregelmatigheden bij de EUPM aan de kaak stelde. De Ombudsman merkte op dat de timing en de tekst van de ontslagbrief redelijkerwijs tot de conclusie konden leiden dat klager ontslagen werd omdat hij was opgetreden als klokkenluider. De Ombudsman had ook kritiek op het interne toetsingsproces ad hoc dat werd toegepast om de beschuldigingen van klager te onderzoeken.



Tegen eind 2015 liet de Dienst voor extern optreden aan de Ombudsman weten dat hij de regels betreffende klokkenluiden van de Commissie had overgenomen en een aparte procedure inzake klokkenluiden voor zijn missies was overeengekomen. Het Parlement en het Comité van de Regio's hebben ook de noodzakelijke regels inzake klokkenluiden aangenomen. De Ombudsman zal de aangenomen regels in detail bestuderen en kijkt ernaar uit dat ook andere instellingen regels invoeren. Als er immers onwrikbare regels ter bescherming van klokkenluiders zijn, is de kans groter dat eventueel wanbeheer in de EU-bestuursorganen aan het licht komt.

## 2.5 Grondrechten

Ervoor zorgen dat de EU-instellingen de grondrechten respecteren, is een belangrijk onderdeel van het werk van de Ombudsman. Ook op dit gebied hebben de EU-instellingen belangrijke veranderingen doorgevoerd als uitvloeisel van hun goede samenwerking met het Bureau van de Ombudsman.  #7

Het Bureau heeft — tegelijk met 19 leden van het Europees netwerk van ombudsmannen — onderzocht of de grondrechten worden gerespecteerd van migranten die gedwongen terugkeren naar hun thuisland. De Ombudsman onderzocht de rol van EU-grensagentschap Frontex bij gedwongenterugkeeroperaties, terwijl de 19 nationale ombudsmannen uitzochten hoe die operaties werden uitgevoerd door hun lidstaten. De Ombudsman sloot haar onderzoek in mei met een reeks [voorstellen](#), onder meer dat gezinnen met kinderen, alsmede zwangere vrouwen, apart moeten zitten van andere terugkerende migranten en dat het Agentschap gemeenschappelijke regels inzake het gebruik van dwangmiddelen moet bevorderen. Frontex reageerde hierop voorbeeldig. In december steunde het Parlement een oproep door de Ombudsman, naar aanleiding van een eerder onderzoek in 2013, die inhield dat Frontex een klachtenmechanisme invoert voor mogelijke, uit zijn werkzaamheden voortvloeiende schendingen van de grondrechten. De Commissie deed vervolgens een voorstel voor een ontwerpverordening voor een Europese grens- en kustwacht ter vervanging van Frontex. In dit voorstel is een dergelijk klachtenmechanisme opgenomen.  #8

De Ombudsman sloot in 2015 ook haar onderzoek naar de eerbiediging van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie wanneer de lidstaten geld uitgeven aan projecten die gefinancierd worden door het Cohesiefonds van de EU. Zij opende haar onderzoek in mei 2014 nadat met name het maatschappelijk middenveld uiting had gegeven aan zijn bezorgdheid dat de manier waarop EU-geld wordt besteed deze rechten kan ondermijnen, bijvoorbeeld dat het geld kan worden gebruikt om personen met een handicap te institutionaliseren in



The Bureau

EU Ombudsman tells us Frontex has significant 'room for improvement' how it handles joint returns of illegal migrants <http://labs.thebureauinvestigates.com/is-frontex-bordering-on-chaos> ...

De Europese Ombudsman zegt ons dat er heel wat „ruimte voor verbetering” is in de manier waarop Frontex de gezamenlijke terugkeer van illegale migranten afhandelt.



**Roberta Metsola MEP**

[#HappeningNow](#): meeting with stakeholders, [#Frontex](#) & [@EUombudsman](#) on our report on agency [@EP\\_Petitions](#) [@EP\\_Justice](#)



Bijeenkomst van belanghebbenden, Frontex en de Europese Ombudsman over het verslag inzake Frontex van de Commissie verzoekschriften en de Commissie burgerlijke vrijheden, justitie en binnenlandse zaken, beide van het Europees Parlement.

plaats van hen te integreren in de samenleving. De Ombudsman gebruikte feedback van ngo's en nationale ombudsmannen om [acht voorstellen](#) op te stellen die de Commissie moeten helpen bij het toezicht op de lidstaten op dit gebied. De Commissie reageerde in november door richtsnoeren aan te kondigen voor de lidstaten met betrekking tot de inachtneming van het Handvest als het gaat om het cohesiebeleid, die gevolgd zouden worden door opleiding.

Ook was er een [zaak](#) betreffende grondrechten naar aanleiding van een klacht van een medewerkster van het Parlement die een dochter met ernstig hersenletsel heeft. De medewerkster wendde zich tot de Ombudsman nadat het Parlement een haar eerder verleende vrijstelling van de periodieke verandering van functie in het kader van personeelsmobiliteit had willen intrekken. De Ombudsman vroeg het Parlement de vrijstelling te handhaven zolang de situatie van de dochter de aanwezigheid van haar moeder vereiste, ook al was dat voor altijd. Het Parlement heeft gevolg gegeven aan deze aanbeveling.

## 2.6 Mededingingsbeleid van de EU

Besluiten van de Commissie in mededingingszaken kunnen ernstige gevolgen hebben voor ondernemingen, aangezien het er bijvoorbeeld om gaat of de ondernemingen mogen fuseren en of er sprake is van een kartel of van oneerlijke praktijken. Ook op dit vlak moet de Commissie hoge standaarden hanteren in haar administratieve handelwijzen, waaronder een onpartijdige besluitvorming.

Een zaak met betrekking tot het mededingingsbeleid ging over openbare uitspraken in 2012 en 2014 door de toenmalige Europese commissaris voor Mededinging over een lopend onderzoek naar een mogelijk kartel. Crédit Agricole, een van de banken die onderzocht werden, diende een klacht in omdat de uitspraken de indruk wekten dat de Commissie al besloten had wat het eindresultaat van het lopende onderzoek zou zijn. Na de zaak bestudeerd te hebben, vroeg de Ombudsman de Commissie in maart te erkennen dat er wanbeheer had plaatsgevonden en stappen te ondernemen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

In haar uiteindelijke [besluit](#) bij het sluiten van het onderzoek in november verklaarde de Ombudsman er voldoende zeker van te zijn dat de Commissie stappen had genomen om een herhaling in de toekomst te voorkomen. Ze herhaalde ook haar eerdere bevinding dat er sprake was van wanbeheer, aangezien de Commissie de indruk had gewekt dat zij al een conclusie had getrokken betreffende de deelneming van klager aan een kartel voordat het onderzoek was afgerond. #9



#9

Finance  
News  
London**Finance News  
London**

European Ombudsman  
criticises ex-regulator in C.  
Agricole case <http://reuters/1MviiHb>

De Europese Ombudsman bekritiseert  
voormalige toezichthouder in de  
zaak-Crédit Agricole.



Europees commissaris voor Mededinging, Margrethe Vestager.

## 2.7 Burgerparticipatie in het EU-besluitvormingsproces

Burgers vragen steeds meer om inspraak in de EU-beleidsvorming. Het in 2012 ingevoerde Europees burgerinitiatief (EBI) is in het leven geroepen om te proberen aan deze verwachtingen te voldoen. Volgens de regels betreffende het EBI kunnen één miljoen burgers uit ten minste zeven lidstaten de Commissie verzoeken om op een bepaald terrein wetgevingsvoorstellen te formuleren. #10



#10



ECAS NGO

For the [@EUombudsman](#) the EC's reply to the ECI must be detailed and transparent

Voor de Europese Ombudsman moet het antwoord van de Europese Commissie op het Europees burgerinitiatief gedetailleerd en transparant zijn.

Nadat een aantal klachten over de juridische en praktische eisen voor een burgerinitiatief waren binnengekomen, besloot de Ombudsman de EBI-procedure en de rol van de Commissie daarin te onderzoeken. De Ombudsman verzocht organisatoren van Europese burgerinitiatieven, maatschappelijke organisaties en belanghebbende/belangstellende burgers opmerkingen in te dienen over het functioneren van het EBI. Deze input diende als basis voor [richtsnoeren](#) om de werking van het EBI te verbeteren. Zo werd onder meer voorgesteld te zorgen voor een gedegen en begrijpelijke motivering bij het weigeren van een EBI en eenvoudigere en uniforme eisen in te voeren met betrekking tot de persoonsgegevens die nodig zijn ter ondersteuning van handtekeningen. #11



#11



ECI Campaign

[.@EUombudsman](#): more can be done by the [@EU\\_Commission](#) to improve the [#ECI](#). [#eciday2015](#) [#savetheECI](#)

De Europese Ombudsman zegt dat de Europese Commissie meer kan doen om het Europees burgerinitiatief te verbeteren.



#12

**Maria L  
Sanchez B**

#ECI as engaging tool requires that citizens feel not only heard but also listened to, says @EUOmbudsman [http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/59205/html.bookmark...)

Het Europees burgerinitiatief kan slechts een engagerend effect hebben als de burgers niet alleen het gevoel hebben dat ze gehoord worden, maar ook dat er naar hen geluisterd wordt, aldus de Europese Ombudsman.

De Ombudsman **presenteerde** deze richtsnoeren in april op de jaarlijkse „EBI-dag” in het Europees Economisch en Sociaal Comité. Zij wees erop dat het EBI dreigt te mislukken als het wordt gezien als een instrument dat door de Commissie wordt geduld in plaats van actief gepromoot. In haar reactie zei de Commissie dat zij zou proberen haar weigeringen om gevolg te geven aan een initiatief beter te motiveren en dat de software voor onlinegegevensvergaring was verbeterd. #12


Het belang van de raadpleging van het publiek was ook aan de orde in een **klacht** die de „European Competitive Telecommunications Association” (ECTA) richtte aan de Ombudsman. De ECTA beschuldigde de Commissie ervan geen adequate openbare raadpleging en effectbeoordeling te hebben gehouden alvorens een voorstel in te dienen voor een verordening betreffende de Europese interne markt voor elektronische communicatie, dat onder meer een geleidelijke afschaffing van de roamingkosten inhield. De Ombudsman oordeelde dat, hoewel de Commissie zich normaal gezien moet houden aan minimumnormen inzake openbare raadplegingen (die zijn vastgelegd in een mededeling van de Commissie uit 2002), zij ook het recht heeft om beleidsprioriteiten vast te stellen en beleidskeuzes te maken in de bijzondere context van dit wetgevingsvoorstel. De Ombudsman riep de Commissie echter op om in haar eigen regels te verduidelijken in welke nauwkeurig omschreven en beperkte omstandigheden zij een openbare raadpleging kan inkorten vanwege een beleidsprioriteit.

Ook de Europese Autoriteit voor voedselveiligheid (EFSA) was het onderwerp van een klacht betreffende een openbare raadpleging. Een ngo uit Wales **diende een klacht in** omdat de openbare raadpleging van de EFSA betreffende het gebruik van glyfosaat (een herbicide) onvoldoende gebruiksvriendelijk was. Naar aanleiding van de tussenkomst van de Ombudsman heeft de EFSA haar procedures voor de deelneming aan de openbare raadpleging vereenvoudigd.

## 2.8 De agentschappen van de Europese Unie

Het werk van de Ombudsman bestaat voor het merendeel uit onderzoeken met betrekking tot de Commissie, wat verklaard wordt door de administratieve omvang, de productiviteit en het uitgebreide takenpakket van deze instelling. Maar ook de agentschappen van de EU — die gaan over een breed scala van onderwerpen, van grondrechten, geneesmiddelen en milieu tot veiligheid van de luchtvaart — spelen een belangrijke, zij het indirecte rol in de levens van de burgers. Zij vormen de op

één na grootste bron van onderzoeken door de Ombudsman. Net als de andere instellingen moeten de agentschappen de hoogste standaarden aanhouden op het gebied van transparantie, verantwoording en ethiek.

Eén [zaak](#) met betrekking tot een agentschap die door de Ombudsman in 2015 behandeld werd, betrof het in Helsinki gevestigde Europees Agentschap voor chemische stoffen (ECHA). De Ombudsman stelde een onderzoek in naar aanleiding van een klacht door een ngo over proefvoorstellen waarbij dieren betrokken waren. Het ECHA voerde aan dat het dergelijke voorstellen niet kon weigeren, terwijl de ngo tegenwierp dat de gegevens voor proefvoorstellen ook konden worden verkregen met een andere methode. De Ombudsman concludeerde dat het ECHA zijn rol te strikt interpreteerde. Zij stelde voor dat het ECHA van alle registranten verlangt dat zij aantonen dat zij geprobeerd hebben dierproeven te voorkomen en dat het Agentschap registranten voorziet van informatie op basis waarvan zij dierproeven kunnen voorkomen. Het ECHA ging met beide voorstellen akkoord.  [#13](#)



#13

**Miguel Ángel Blanes**

Good job of European Ombudsman. Congratulations  
[#transparency](#) [#opengov](#) [#democracy](#)

Goed werk van de Europese Ombudsman. Gefeliciteerd!

In oktober 2015 stond het in Brussel gevestigde Uitvoerend Agentschap onderzoek in het middelpunt van de [belangstelling](#). De zaak ging over de afwijzing van een aanvraag voor een fellowship in het kader van het EU-onderzoeksprogramma. Klager had de positie eerst aangeboden gekregen van een universiteit, maar kreeg vervolgens te horen dat er „ethische bezwaren” waren tegen zijn aanvraag, omdat hij in het verleden stage had gelopen bij een privéonderneming en er onder meer een juridisch geschil bestond tussen leden van het team en die onderneming. Hij diende een klacht in bij het Agentschap, maar het Agentschap zei dat het in dienst nemen van onderzoekers een zaak was van de subsidiebegunstigden, in dit geval de universiteit. De onderzoeker wendde zich tot de Ombudsman en zei dat de procedure niet transparant was. De Ombudsman heeft het Agentschap aanbevolen meer overzicht te krijgen over de wervingspraktijken door instellingen die onderzoeksbeurzen toekennen. Het Agentschap heeft de aanbeveling aanvaard.



Een andere [zaak](#) had betrekking op het Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur (EACEA), dat er door een kleine groep uit Ierland van beschuldigd werd de termijn voor de indiening van subsidieaanvragen voor stedenbandprojecten oneerlijk te verkorten. Naar aanleiding van de tussenkomst van de Ombudsman heeft het EACEA zijn optreden toegelicht en klager zal in 2016 aan een stedenbandproject kunnen deelnemen.





### Hoofdstuk 3

## Twintigjarig bestaan van het Bureau van de Ombudsman



De Europese Ombudsman met Peter Jahr (links) en Seán Kelly (rechts), leden van het Europees Parlement, tijdens de viering van het twintigjarig bestaan van het Bureau van de Europese Ombudsman.

Het Bureau van de Europese Ombudsman, dat in het leven is geroepen door het Verdrag van Maastricht, bestond in 2015 twintig jaar. Om dit te vieren organiseerde Emily O'Reilly in juni een colloquium — waarvoor haar twee voorgangers, Jacob Söderman en Nikiforos Diamandouros, en andere ombudsmannen en academici werden uitgenodigd — om de evolutie van de taak van ombudsman en belangrijke punten als transparantie, behoorlijk bestuur en ombudsprudentie te bespreken. In haar toespraak op het colloquium merkte de Ombudsman op dat haar werk mogelijk wordt gemaakt door het feit dat de EU-instellingen de rol van de Ombudsman binnen het bredere openbaar bestuur blijven accepteren en respecteren.



Colloquium ter ere van het twintigjarig bestaan van het Bureau van de Europese Ombudsman.



De Europese Ombudsman met Cecilia Wikström (rechts) en Marlene Mizzi (links), respectievelijk voorzitter en vicevoorzitter van de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement, bij de receptie ter gelegenheid van het twintigjarig bestaan van het Bureau van de Europese Ombudsman.



In november vierde het Bureau het jubileum met een receptie in het Europees Parlement, met de voorzitter van de Commissie verzoekschriften, Cecilia Wikström, als gastspreker. Het evenement werd bijgewoond door verscheidene leden van het Europees Parlement, nationale ombudsmannen, contactpersonen uit EU-instellingen en andere belanghebbenden.





## Hoofdstuk 4

# Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie



De Europese Ombudsman presenteert haar *Jaarverslag 2014* aan de voorzitter van het Europees Parlement, de heer Martin Schulz.

## 4.1 Europees Parlement

De Ombudsman beschouwt goede relaties met het Europees Parlement als essentieel voor haar werk. In 2015 heeft de Ombudsman ontmoetingen gehad met voorzitter Martin Schulz en meer dan dertig leden van het Europees Parlement uit alle grote fracties en uit verschillende lidstaten. Op verzoek neemt de Ombudsman deel aan commissievergaderingen. Vorig jaar verscheen zij in de Commissie verzoekschriften en de Commissie burgerlijke vrijheden, justitie en binnenlandse zaken. Zij sprak ook op de [gezamenlijke hoorzitting](#) „Towards a high degree of Accountability, Transparency & Integrity in the EU Institutions” (Naar een hoge mate van verantwoordelijkheid, transparantie en integriteit in de EU-instellingen).

## 4.2 Commissie verzoekschriften

De Ombudsman onderhoudt een voortdurende dialoog met de Commissie verzoekschriften. Dit contact is van essentieel belang om de EU-burgers en -inwoners ondersteuning te bieden wat betreft hun punten van zorg en om het werk van de Ombudsman en de Commissie verzoekschriften te coördineren. Terwijl de Ombudsman klachten tegen de instellingen, organen en agentschappen van de EU behandelt, buigt de Commissie

verzoekschriften zich over verzoekschriften die betrekking hebben op de werkerreinen van de EU in heel Europa. 2015 was een zoveelste jaar van geslaagde samenwerking met de voorzitter van de Commissie verzoekschriften, Cecilia Wikström, en leden van alle fracties in het Europees Parlement. De Ombudsman waardeert de aanhoudende gezamenlijke inspanningen om de EU meer servicegericht en burgervriendelijk te maken.

### 4.3 Europese Commissie

De Europese Commissie is de uitvoerende macht van de EU, neemt ook het merendeel van de administratieve taken van de EU voor haar rekening en staat vaak in de publieke belangstelling. De meeste klachten die de Ombudsman ontvangt, hebben dan ook betrekking op de Europese Commissie. De Ombudsman onderhoudt derhalve nauwe betrekkingen met de Commissie. In 2015 heeft zij voorzitter Juncker drie keer ontmoet en verder ook verscheidene vicevoorzitters, leden van de Commissie en de secretaris-generaal. De maandelijkse vergaderingen op dienstniveau vonden ook het gehele jaar plaats. De Ombudsman blikt terug op een jaar van voortgaande inspanningen om de transparantie te vergroten en op een sterke werkrelatie met de Commissie.



De Europese Ombudsman met de voorzitter van de Europese Commissie, Jean-Claude Juncker.



De Europese Ombudsman met de vicevoorzitter van de Europese Commissie, Frans Timmermans.

### 4.4 Andere instellingen en agentschappen van de EU

De Ombudsman onderhoudt ook belangrijke betrekkingen met andere instellingen en agentschappen van de EU om hen te helpen bij de verbetering van hun administratieve cultuur en interinstitutionele samenwerking. In 2015 had de Ombudsman ontmoetingen met de secretaris-generaal van de Raad van de

Europese Unie, de uitvoerend directeur van de Europese Autoriteit voor voedselveiligheid, de vicevoorzitter van het Europees Economisch en Sociaal Comité, de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming, de uitvoerend directeur van het Europees Agentschap voor chemische stoffen, de voorzitter van de Europese Investeringsbank en de directeur ad interim van het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten. Deze bijeenkomsten vormen een integraal onderdeel van het mandaat van de Ombudsman om de „gouden standaard” van openbaar bestuur hoog te houden en zijn inherent aan haar strategie om de relevantie, zichtbaarheid en impact van haar Bureau te verhogen in het belang van de burgers.

 #14  #15




**#14**

**Aidan O'Sullivan**

Good meeting just now between [@EUombudsman](#) and [@FedericaMog](#) [@eu\\_eas](#) in [#Strasbourg](#)



Goed verlopen bijeenkomst in Straatsburg tussen de Europese Ombudsman en Federica Mogherini, hoge vertegenwoordiger van de Unie voor buitenlandse zaken en veiligheidsbeleid.




**#15**

**European Ombudsman**

[.@euombudsman](#) just concluded a fruitful meeting with [@EIBtheEUBank](#) President, Werner Hoyer & VP Jonathan Taylor



De Europese Ombudsman na afloop van een vruchtbare ontmoeting met de president, Werner Hoyer, en vicepresident, Jonathan Taylor, van de Europese Investeringsbank.

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

De Ombudsman kan wanbeheer vaststellen als een EU-instelling inbreuk maakt op een van de rechten die zijn vastgelegd in het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap (UN CRPD).



#16


**Catherine Naughton**

@EUombudsman recommends fully independent, adequately resourced CPRD monitoring framework with appropriate legal basis #eucrpframework

De Europese Ombudsman doet een aanbeveling voor een volledig onafhankelijk toezichthoudend kader voor de naleving van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, dat over de benodigde middelen beschikt en stoelt op een passende rechtsgrondslag.

In 2015 beoordeelde het Comité van deskundigen inzake UN CRPD de tenuitvoerlegging van het Verdrag door de EU. Als lid van het kader dat toeziet op de tenuitvoerlegging verstrekke de Ombudsman voorbeelden van onderzoeken van haar Bureau. De Ombudsman is ook actief betrokken bij de hervorming van het kader.

Een van de klachten die de Ombudsman behandelde, was afkomstig van een dove sollicitant die om extra tijd had gevraagd bij de selectietesten in een vergelijkend onderzoek bij het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO). Omdat EPSO dit verzoek niet inwilligde, richtte de kandidaat zich tot de Ombudsman, die momenteel over deze kwestie overleg pleegt met belanghebbenden en deskundigen.

In een andere klacht achtte de Ombudsman het onaanvaardbaar dat het Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur geen vertolking in gebarentaal ter beschikking kon stellen op een conferentie van Erasmus+, na aanvankelijk bevestigd te hebben dat dat wel het geval zou zijn. Enkele dagen voor het evenement deelden de organisatoren de aanvragers mee dat de ingehuurde gebarentolk had afgezegd. De Ombudsman vroeg het Agentschap om zijn regeling betreffende vertolking in gebarentaal tegen het licht te houden, zodat dit probleem zich in de toekomst niet meer zou voordoen.  #16



## Hoofdstuk 5


# Het Europees netwerk van ombudsmannen

Klachten overgedragen aan andere instellingen en organen; klagers die door de Europese Ombudsman in 2015 zijn geadviseerd om contact op te nemen met andere instellingen en organen

Een lid van het Europees netwerk van ombudsmannen

**512**  52,7 %

van wie:

**470**  een nationale of regionale ombudsman of soortgelijk orgaan (48,4 %)

**42**  de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement (4,3 %)

De Europese Commissie

**137**  14,1 %

Andere instellingen en organen

**439**  45,2 %

NB: Aangezien de Ombudsman klager in sommige zaken meer dan één type advies gaf, komen deze percentages opgeteld boven 100 % uit.

Het strategische doel van de Europese Ombudsman is de impact, relevantie en zichtbaarheid van het Bureau te vergroten. In 2015 heeft de Europese Ombudsman, samen met haar collega-ombudsmannen op nationaal niveau, ook de eerste stappen gezet voor een hervorming van het Europees netwerk van ombudsmannen (ENO) om de zichtbaarheid en relevantie voor de Europese burgers te vergroten. Het netwerk omvat 96 bureaus in 36 Europese landen alsmede de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.

Met input van leden van het ENO heeft de Europese Ombudsman een reeks voorstellen gedaan voor de hervorming van het netwerk. Een van de grootste veranderingen was de start van parallelle onderzoeken door de Europese Ombudsman en de nationale bureaus van ombudsmannen, alsmede de nauwere samenwerking inzake bepaalde onderwerpen van wederzijds belang.

Een voorbeeld was het reeds eerder vermelde parallelle onderzoek naar de gedwongenterugkeeroperaties voor illegale migranten in de EU. De Europese Ombudsman onderzocht hoe Frontex deze





#17



**Gundi Gadesmann**

Network of EU Ombudsmen: Investigators exchange experiences on [@FrontexEU](#) forced joint return flights [@EUombudsman](#)



Het Europees netwerk van ombudsmannen: onderzoekers wisselen ervaringen uit over gedwongenterugkeervluchten uit EU-lidstaten in samenwerking met Frontex.

operaties afhandelde, terwijl de collega's van 19 nationale bureaus onderzochten hoe hiermee werd omgegaan in de lidstaten. Op basis van hun bevindingen deed de Europese Ombudsman een aantal voorstellen aan Frontex. De onderzoekers die bij het parallel onderzoek betrokken waren, hielden in oktober een vervolgvergadering in Madrid. [#17](#)

Na besprekingen met nationale collega's liet de Europese Ombudsman in december aan de Commissie weten dat het ENO vervolgens zal onderzoeken of geld van het Fonds voor asiel, migratie en integratie (AMIF) van de EU op lidstaatniveau wordt aangewend met inachtneming van de grondrechten van migranten.

Een ander voorbeeld van thematische samenwerking was het in december door de Europese Ombudsman met alle collega's in het netwerk gestarte overleg over de transparantie van lobbypraktijken. Het doel is richtsnoeren op te stellen voor ambtenaren op EU- en nationaal niveau voor de omgang met belangenbehartigers. De beslissing van de Europese Ombudsman om zich toe te leggen op dit thema is ingegeven door het feit dat niet alleen EU-bestuursorganen blootstaan aan lobbydruk, maar ook nationale overheden. Willen de richtsnoeren voor de transparantie van lobbypraktijken hun doel niet voorbijschieten, dan moeten ze deze realiteit weerspiegelen. [g+ #2](#)

[g+](#)

#2

**Europese Ombudsman**

Deze week bezocht de Europese Ombudsman Wenen en Boedapest om met de Oostenrijkse en Hongaarse ombudsmannen van gedachten te wisselen over de plannen om de samenwerking binnen het Europees netwerk van ombudsmannen te versterken. Zij ontmoette ook journalisten, belanghebbenden en functionarissen van het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten.



Een van de hervormingsvoorstellen voor het netwerk was het idee om één groot ENO-seminar per jaar te houden in Brussel om een thema van groot algemeen belang te bespreken. Bovendien heeft de Europese Ombudsman een begin gemaakt met het verbeteren

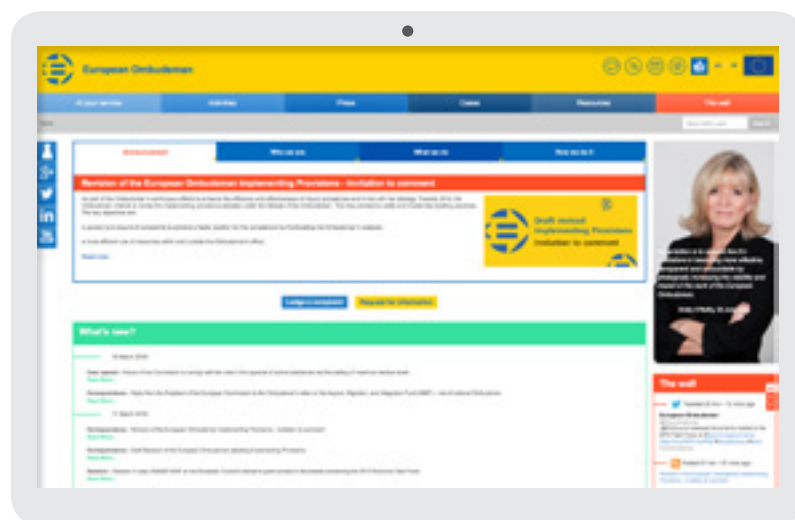


Seminar van het Europees netwerk van ombudsmannen in Warschau.

van de interne procedure voor de verwerking van vragen van nationale bureaus met betrekking tot het EU-recht. Dit moet ervoor zorgen dat de antwoorden van de EU-instellingen tijdig gegeven worden, zodat de nationale collega's deze kunnen gebruiken in hun eigen onderzoeken. Nationale bureaus van ombudsmannen werden ook aangemoedigd om gezamenlijke bijdragen aan openbare raadplegingen van de Europese Commissie inzake wetgevingsvoorstellen die raken aan de rechten van de burgers, in te dienen.



De interactieve gids van de Europese Ombudsman helpt jaarlijks duizenden burgers op weg die willen weten bij welk orgaan ze terechtkunnen met hun probleem.



Het tiende nationale seminar van het ENO vond in april plaats in Warschau. De conferentie met de titel „Ombudsmannen tegen discriminatie” ging over hoe ombudsmannen omgaan met zaken die betrekking hebben op discriminatie, de rechten van nationale minderheden en de rechten van ouderen.

In december bracht de Ombudsman een bezoek aan haar nationale collega's in Wenen en Boedapest. De besprekingen in beide hoofdsteden spitsten zich toe op kwesties als grondrechten, transparantie en lobbypraktijken. Het bezoek paste binnen het kader van de doelstelling van de Ombudsman om de zichtbaarheid van het netwerk te vergroten en het belang van samenwerking op nationaal en Europees niveau te benadrukken.

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





## Hoofdstuk 6 Middelen

### 6.1 Begroting

De begroting van de Ombudsman vormt een afzonderlijke afdeling in de begroting van de Europese Unie. De begroting is onderverdeeld in drie titels. Salarissen, toelagen en andere uitgaven voor personeel zijn ondergebracht in titel 1. Titel 2 betreft gebouwen, meubilair, materieel en diverse huishoudelijke uitgaven. Titel 3 bevat de uitgaven die voortvloeien uit de algemene taken van de instelling. De begrotingskredieten in 2015 bedroegen 10 346 105 EUR.

Om een doeltreffend beheer van de middelen te waarborgen, controleert de intern controleur van de Ombudsman 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.

### 6.2 Gebruik van middelen

Elk jaar stelt de Ombudsman een [jaarlijks beheersplan](#) op waarin concrete acties worden beschreven die noodzakelijk zijn voor de verwezenlijking van de doelstellingen en de prioriteiten van de instelling. Het beheersplan voor 2015 is het eerste dat is gebaseerd op de strategie „[Op weg naar 2019](#)” van de Europese Ombudsman.



De personeelsleden van het Bureau van de Europese Ombudsman.



Beate Gminder is het Bureau van de Europese Ombudsman komen versterken als secretaris-generaal.

### 6.3 Het team achter de Ombudsman

De instelling beschikt over hooggekwalificeerde en meertalige medewerkers. Hierdoor kunnen klachten wegens wanbeheer in de 24 officiële EU-talen worden behandeld en kan de bewustmaking van het werk van de Ombudsman worden vergroot. In 2015 omvatte de personeelsformatie van de Europese Ombudsman 66 posten. In september is Beate Gminder bij het Bureau komen werken als secretaris-generaal. Zij vervangt Ian Harden, die met pensioen is gegaan.

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 beschikbaar op de [website van de Ombudsman](#).

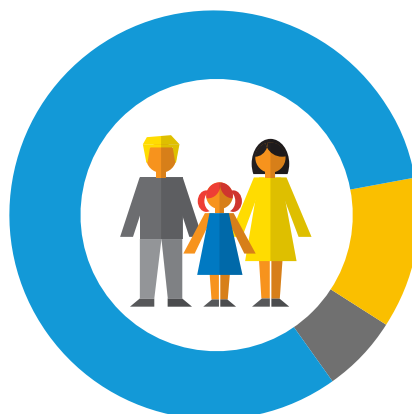


## Hoofdstuk 7

# Type en herkomst van de klachten

Sinds 2015 past de Europese Ombudsman voortdurend haar onderzoeksprocedures aan om de doeltreffendheid ervan te vergroten en meer effect te sorteren op een groter aantal burgers. Voor verscheidene klachten werd daarom geen afzonderlijk onderzoek geopend, maar ze werden behandeld in het kader van een strategisch onderzoek, bijvoorbeeld de TTIP-transparantie, de samenstelling van deskundigengroepen of de eerbiediging van mensenrechten in de context van het Cohesiefonds van de EU. Het lijkt nauwelijks twijfel dat andere individuele klachten achterwege zijn gebleven doordat ze overbodig werden gemaakt dankzij deze meer proactieve strategische benadering.

Burgers die de Europese Ombudsman in 2015 heeft geholpen  
**17 033**



**13 966**

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

**2 007**

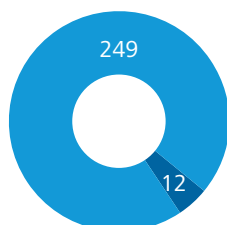
In 2015 behandelde klachten

**1 060**

Verzoeken om informatie die door de diensten van de Ombudsman zijn beantwoord

**261**

Door de Europese Ombudsman in 2015 geopende onderzoeken

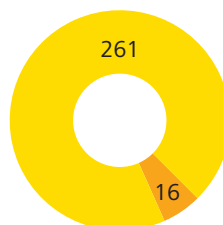


Onderzoeken geopend op basis van klachten

Onderzoeken geopend op eigen initiatief (waaronder 3 strategische onderzoeken)<sup>(1)</sup>

**277**

Door de Europese Ombudsman in 2015 afgesloten onderzoeken



Afgesloten onderzoeken die op basis van klachten waren geopend

Afgesloten onderzoeken die op eigen initiatief waren geopend (waaronder 8 strategische onderzoeken)<sup>(2)</sup>

**6**

Strategische initiatieven<sup>(3)</sup>



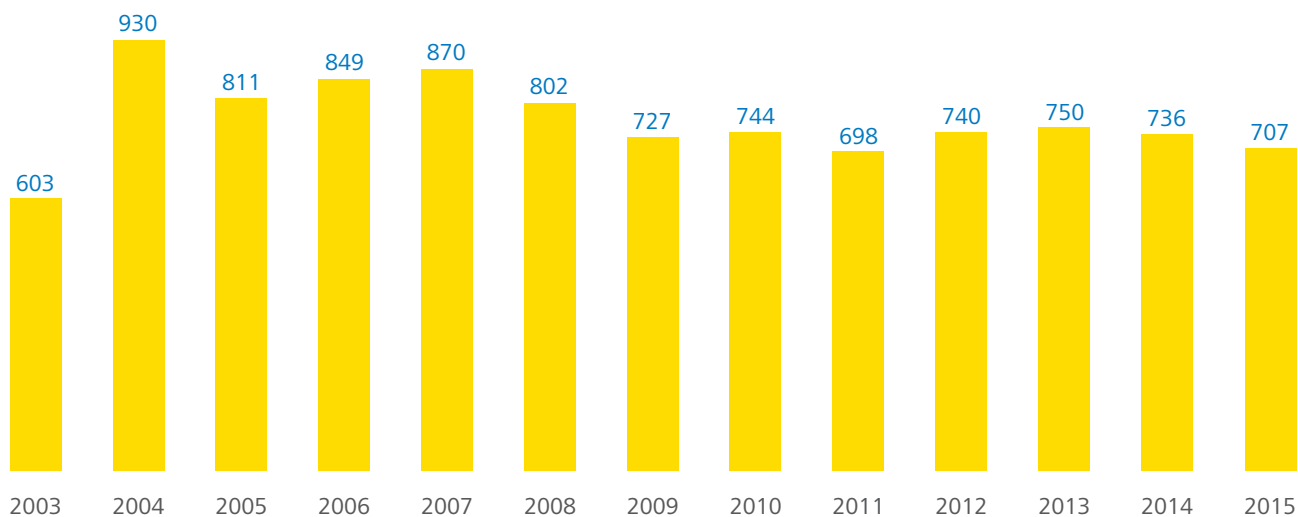
<sup>(1)</sup> Technische onderzoeken op eigen initiatief (bijvoorbeeld gebaseerd op klachten van niet-EU-burgers) onderscheiden zich van strategische onderzoeken op eigen initiatief (bijvoorbeeld naar de transparantie van trialogen en late betaling).

<sup>(2)</sup> Deze omvatten de strategische onderzoeken betreffende TTIP-transparantie, klokkenluiden, het Europees burgerinitiatief, de grondrechten in het cohesiebeleid van de EU en de gedwongenterugkeeroperaties van Frontex.

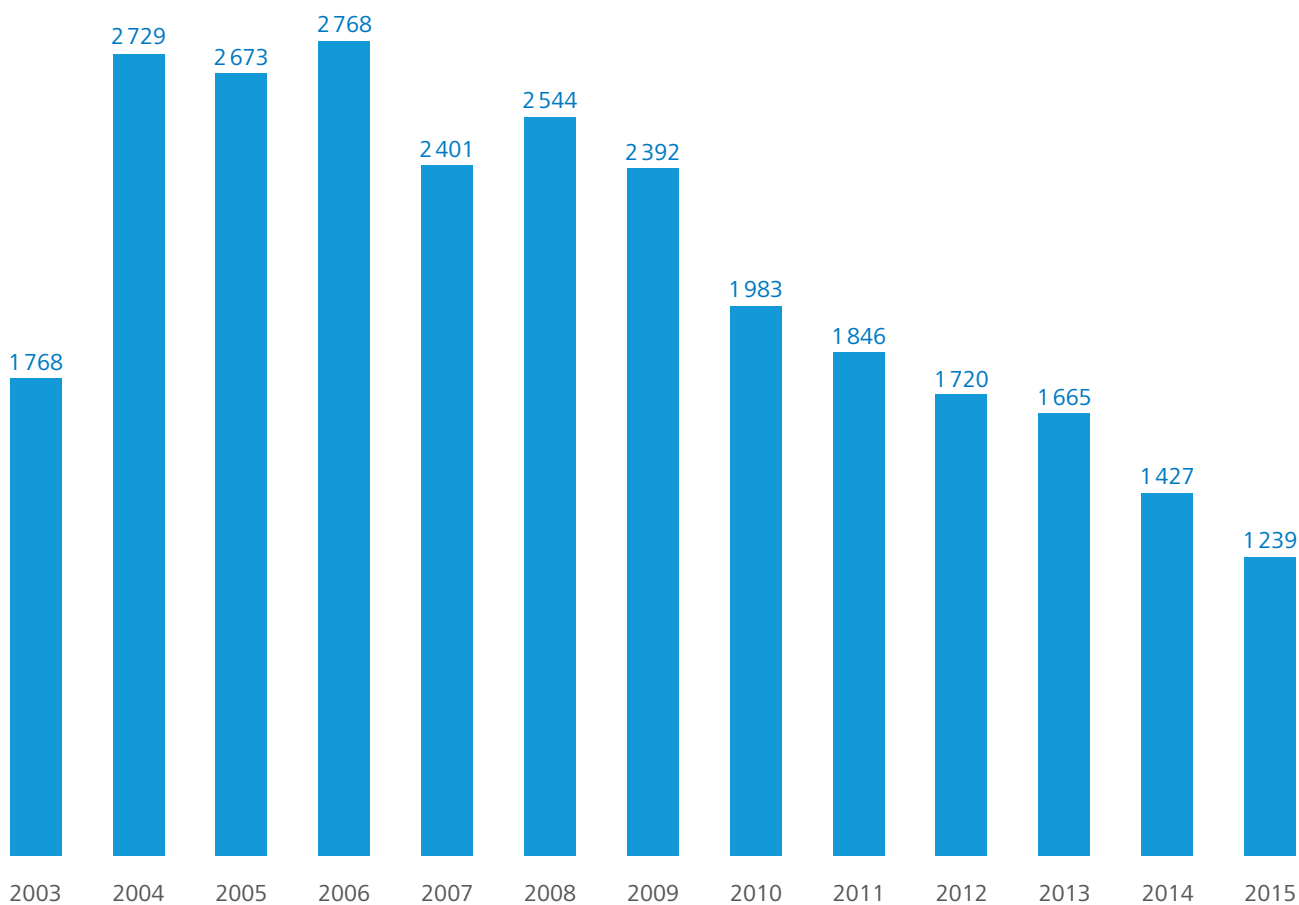
<sup>(3)</sup> De Ombudsman heeft ervoor gekozen zich te verdiepen in een aantal strategisch belangrijke thema's zonder een onderzoek te openen, bijvoorbeeld de transparantie bij de ECB, de activiteiten van vroegere leden van de Commissie na hun ambtsperiode en het Fonds voor asiel, migratie en integratie (AMIF).



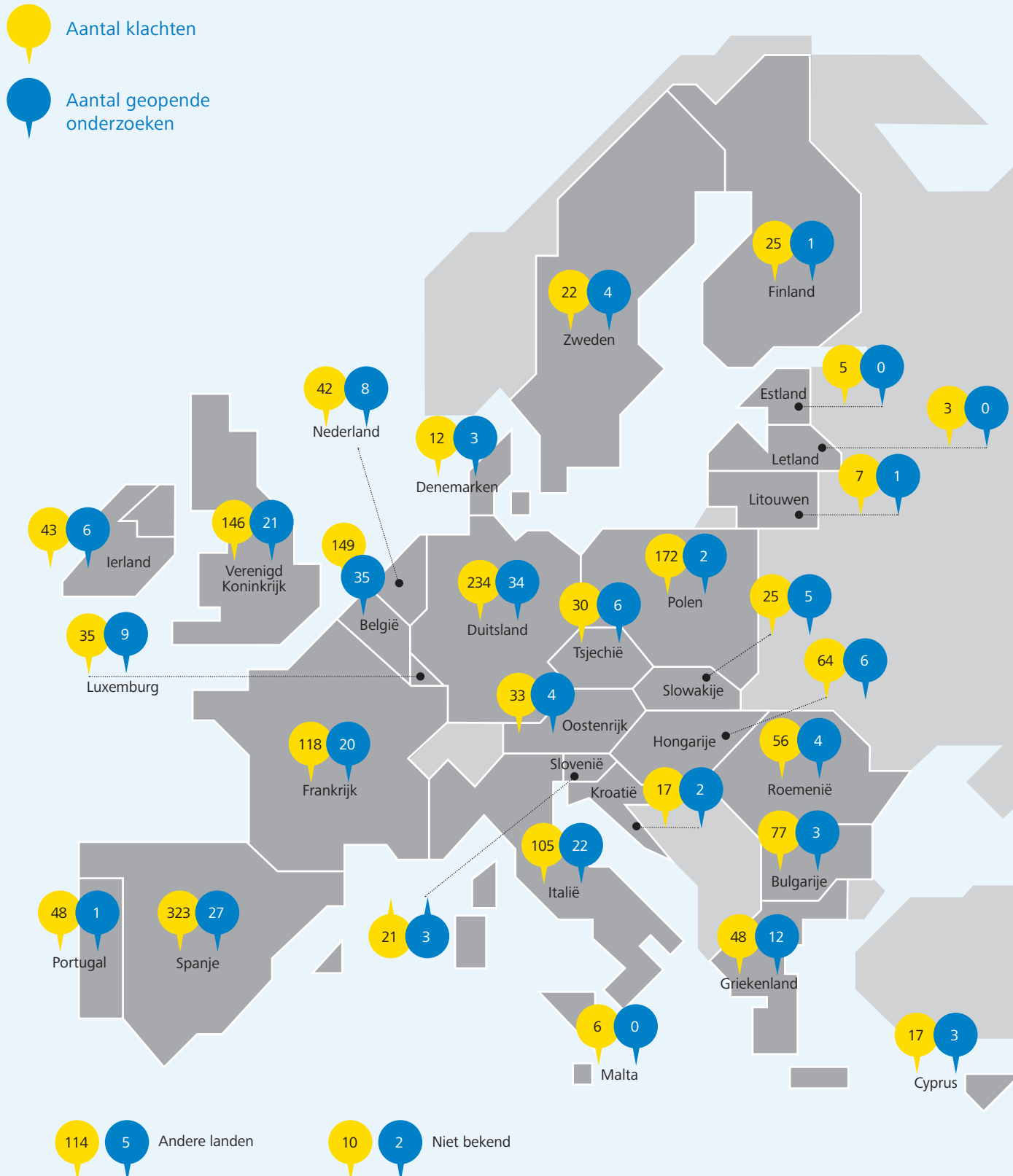
### Aantal klachten binnen het mandaat van de Europese Ombudsman 2003-2015



### Aantal klachten buiten het mandaat van de Europese Ombudsman 2003-2015



## Herkomst van door de Europese Ombudsman in 2015 geregistreerde klachten en geopende onderzoeken

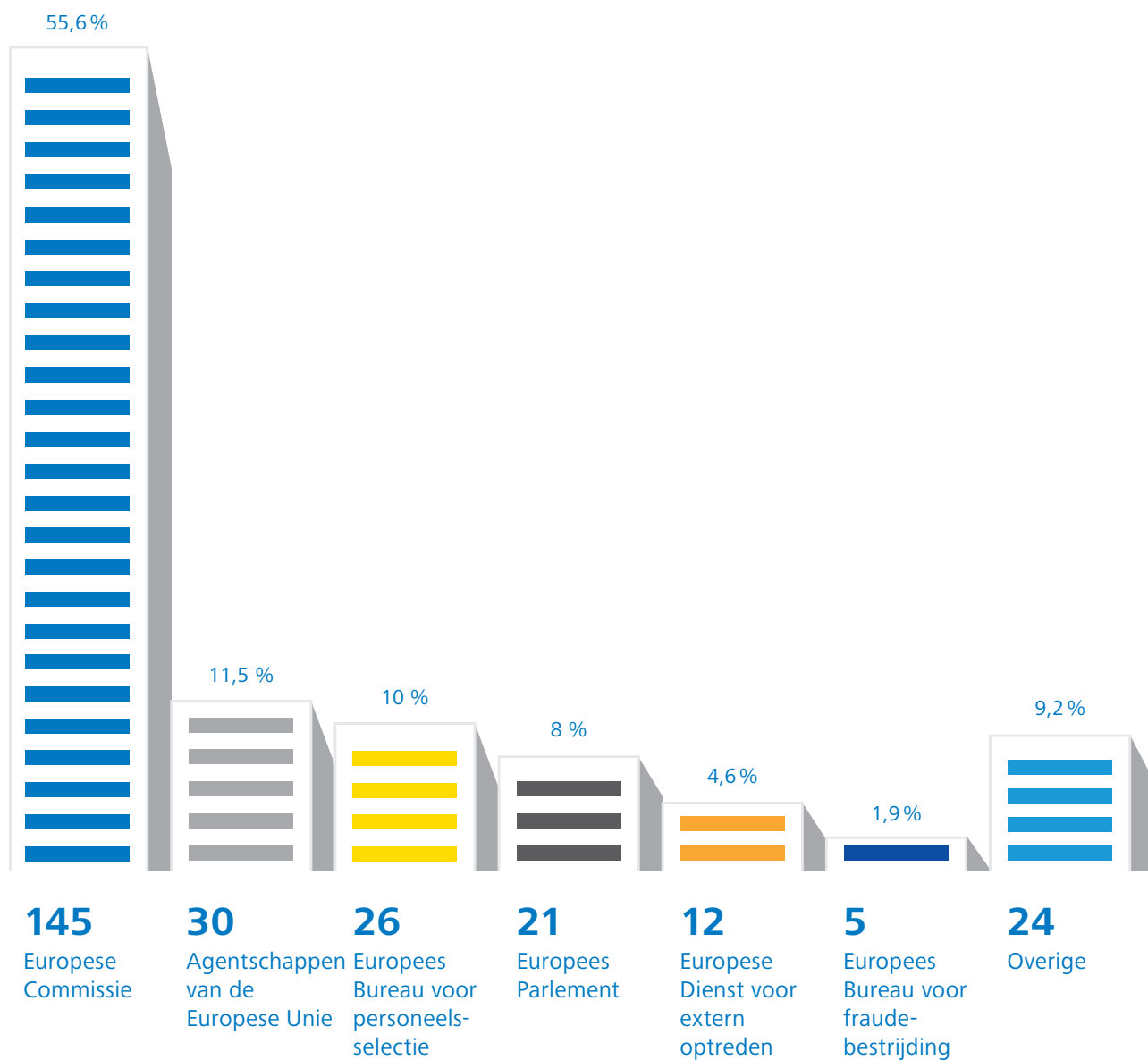




## Hoofdstuk 8

# Tegen wie?

De door de Europese Ombudsman in 2015 verrichte onderzoeken betroffen de volgende instellingen



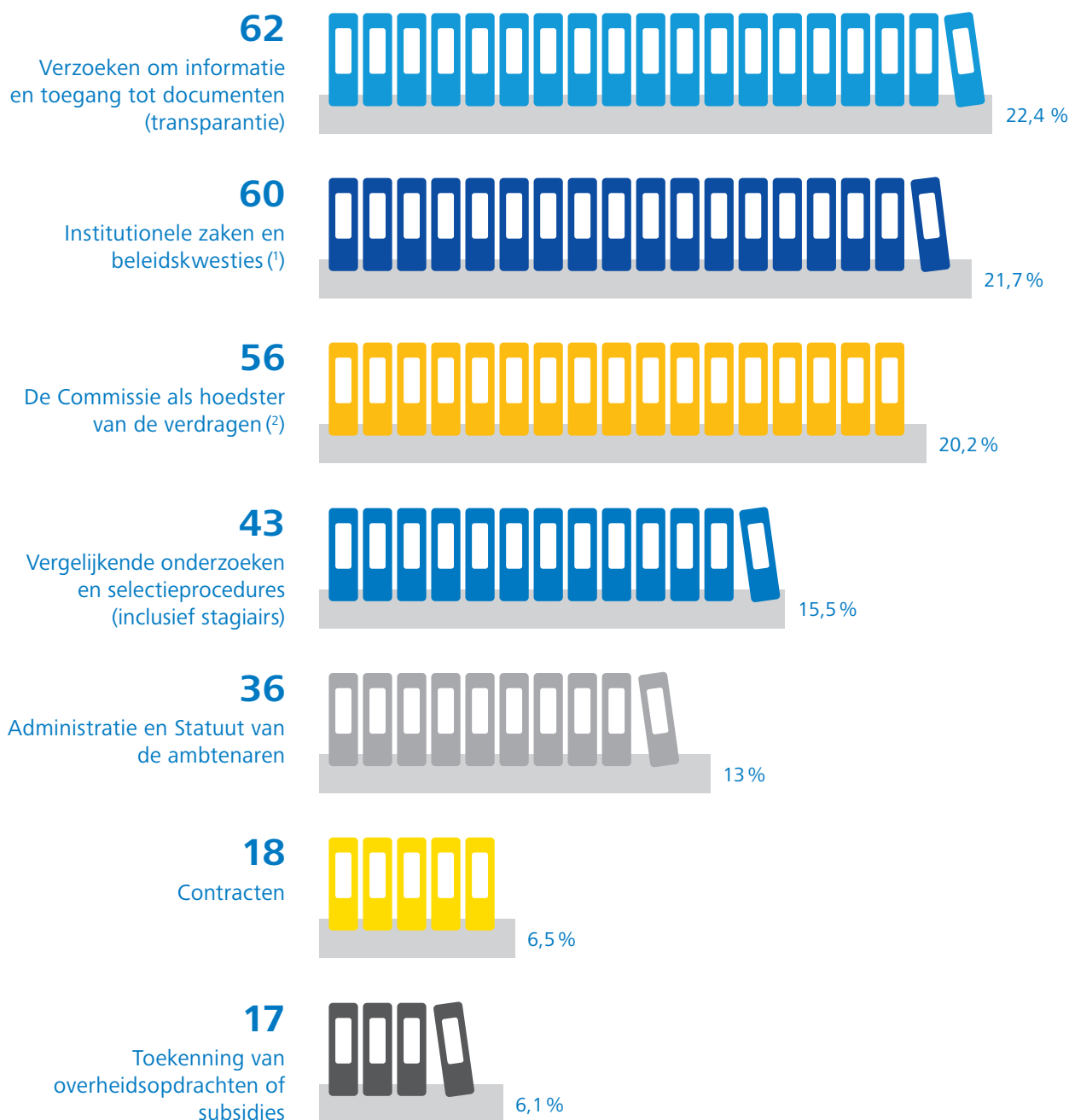
NB: Eén op eigen initiatief geopend onderzoek in 2015 (betreffende de transparantie van trialogen) had betrekking op meer dan één instelling. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.



## Hoofdstuk 9

# Waarover?

### Onderwerp van de door de Europese Ombudsman in 2015 afgesloten onderzoeken



NB: In sommige zaken sloot de Ombudsman onderzoeken met twee of meer onderwerpen af. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.

<sup>(1)</sup> Bijvoorbeeld belangenconflicten of vertragingen en andere tekortkomingen in de procedures van de instellingen.

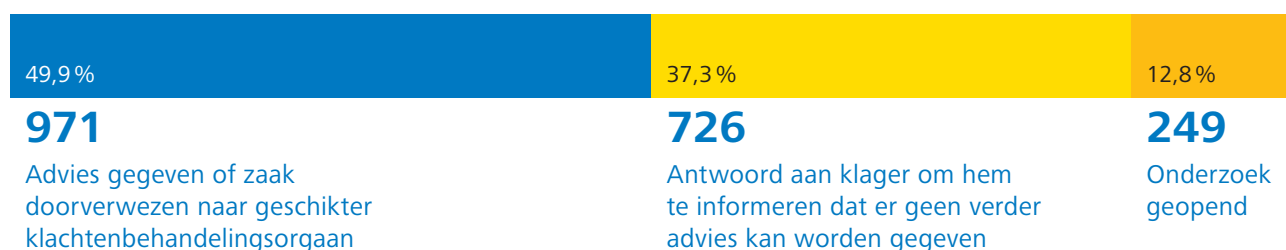
<sup>(2)</sup> Bijvoorbeeld de procedures van de Commissie met betrekking tot vermeende schending van het EU-recht in een lidstaat.



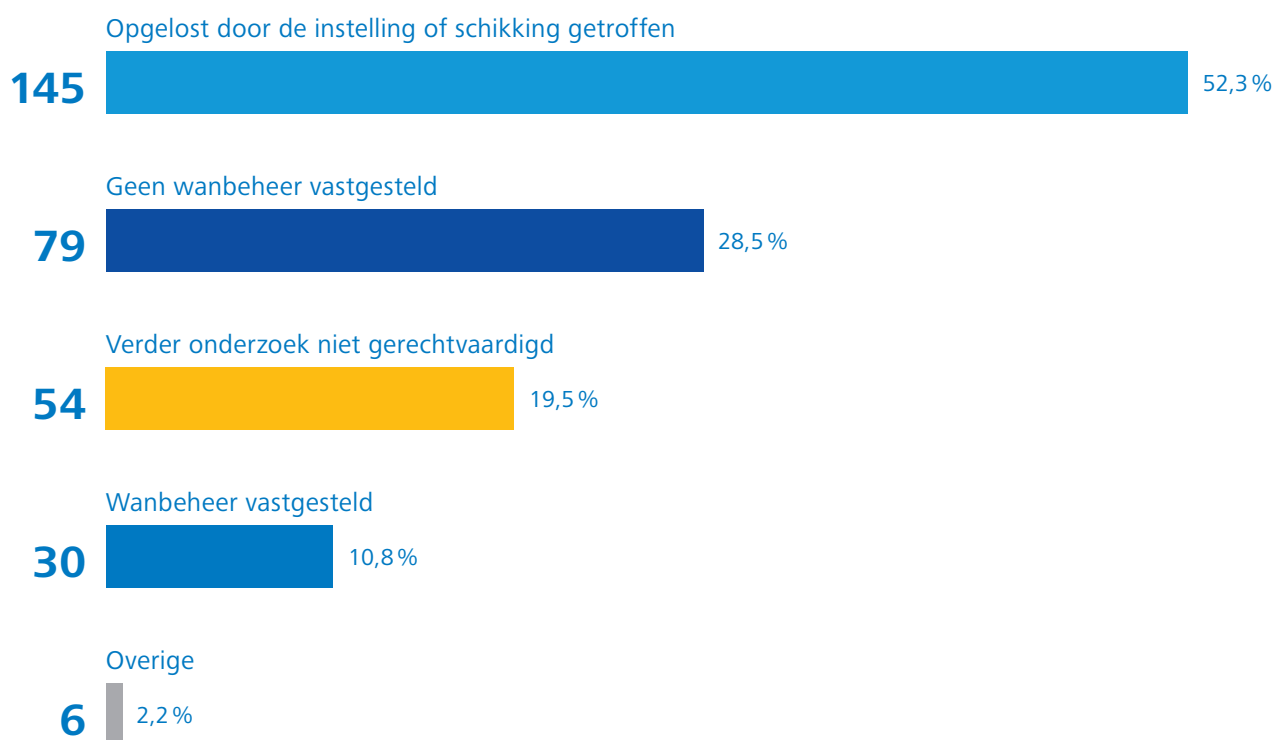
## Hoofdstuk 10

# Behaalde resultaten

Door de Europese Ombudsman ondernomen acties naar aanleiding van in 2015 ontvangen klachten



Resultaten van de door de Europese Ombudsman in 2015 afgesloten onderzoeken



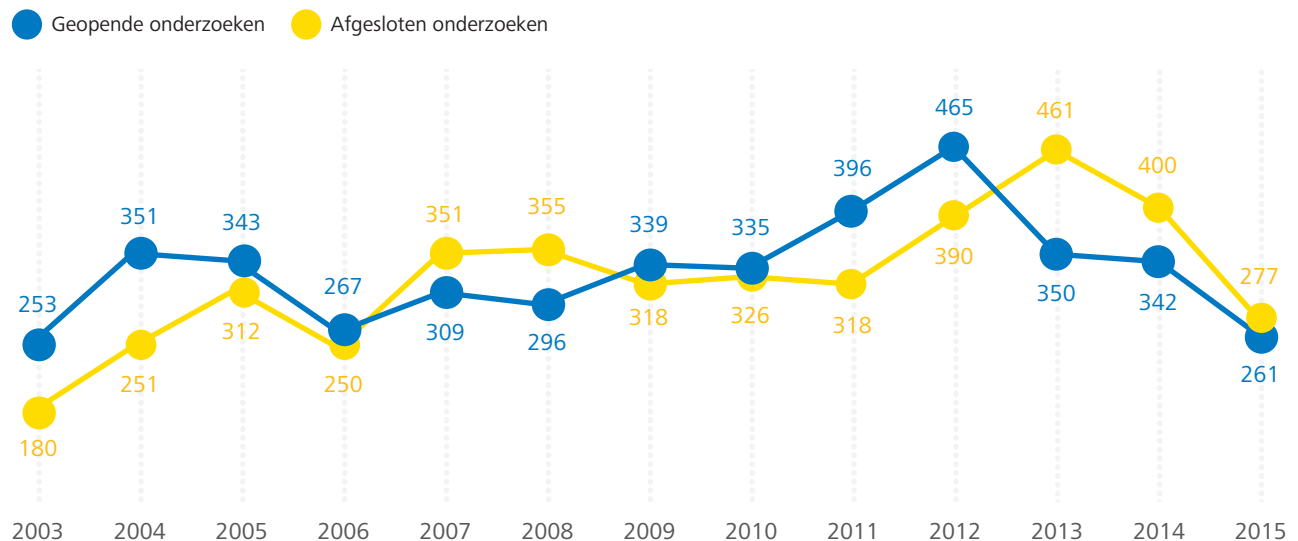
NB: In sommige zaken sloot de Ombudsman onderzoeken op twee of meer gronden af. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.



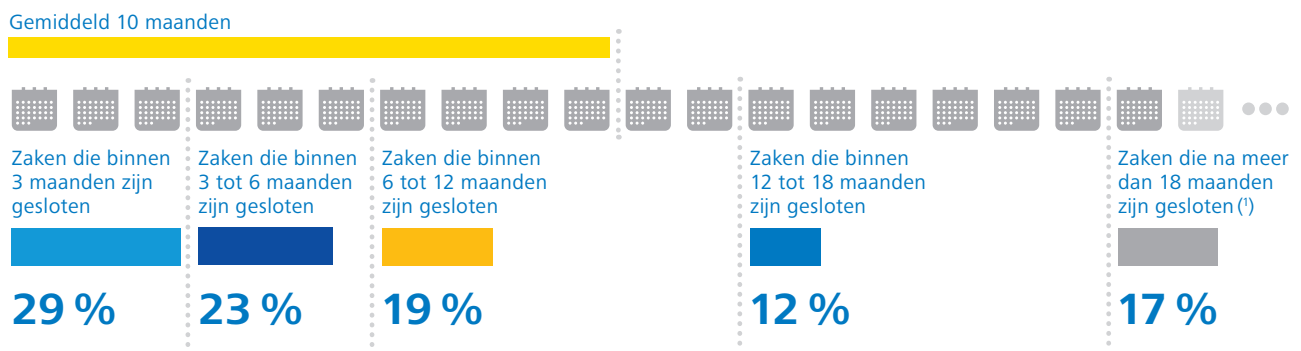
## Onderzoeken waarbij in 2015 wanbeheer werd vastgesteld door de Europese Ombudsman



## Evolutie van het aantal onderzoeken door de Europese Ombudsman



## Duur van de onderzoeken in zaken die in 2015 door de Europese Ombudsman zijn afgesloten



(!) In sommige ingewikkelde zaken zijn verschillende raadplegingsrondes met klager 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.



## Hoofdstuk 11

# Hoe behandelen we zaken?

De Ombudsman legt sterk de nadruk op strategische onderzoeken die in het algemeen belang zijn. Het merendeel van haar werk bestaat echter uit zaken op basis van klachten van burgers, ondernemingen, verenigingen, ngo's en andere organisaties.

De Ombudsman zorgt ervoor dat de gratis klachtendienst zo eerlijk, transparant en duidelijk mogelijk is. Klachten kunnen worden ingediend via elke vorm van schriftelijke communicatie, waaronder een [onlineklachtenformulier](#). Aan iedere klager wordt een specifieke contactpersoon toegewezen die zijn zaak behandelt.

Wanneer een klacht buiten het mandaat van de Ombudsman valt, zal het Bureau klager indien mogelijk advies geven over andere organen die wellicht kunnen helpen. De Ombudsman kan ook beslissen om klachten door te verwijzen naar andere instanties, bijvoorbeeld naar een lid van het Europees netwerk van ombudsmannen, als klager daarmee instemt.

Als een klacht niet voldoet aan de ontvankelijkheidscriteria of als er onvoldoende grond is voor het openen van een onderzoek hoewel de klacht ontvankelijk is, wijst de Ombudsman de klacht af. In haar brief aan klager geeft zij advies wanneer dat gepast is, met name met betrekking tot een ander orgaan op nationaal of EU-niveau dat klager zou kunnen helpen.

Wanneer de Ombudsman beslist een onderzoek te openen, gaat zij eerst na of het probleem van klager snel kan worden opgelost. Zij kan bijvoorbeeld snel het dossier met betrekking tot het geschil inzien of de zaakbehandelaar kan de instelling opbellen om de mogelijkheid van een snelle oplossing te bespreken.

### Betere behandelingsprocedures

Eind 2015 is de Ombudsman begonnen met een beoordeling van haar procedures om zaken te behandelen, met als doel de efficiëntie en impact ervan te vergroten. Na de voltooiing van deze beoordeling en na overleg met het Europees Parlement zullen in 2016 herziene procedures worden ingevoerd.

Volledige onderzoeken zijn bijvoorbeeld noodzakelijk wanneer de klacht ingewikkeld is of duidelijk inbreng van verschillende gespecialiseerde diensten van de instelling vereist. De Ombudsman heeft verschillende mogelijkheden. Zij kan een oplossing voorstellen of een aanbeveling formuleren waarin zij de instelling verzoekt eventueel wanbeheer recht te zetten. Als het niet mogelijk is tot een oplossing te komen, kan de Ombudsman kritische opmerkingen maken.



## Hoofdstuk 12

# Naleving van de voorstellen van de Ombudsman

### Naleving van de voorstellen van de Ombudsman in 2014



De Ombudsman publiceert jaarlijks een uitgebreid verslag waarin wordt uitgelegd hoe de EU-instellingen reageren op de voorstellen van de Ombudsman om het EU-bestuur te verbeteren. Deze voorstellen kunnen de vorm aannemen van oplossingen, aanbevelingen en kritische en andere opmerkingen. Het nalevingspercentage is de maatstaf om de impact en de relevantie van het werk van de Ombudsman te meten.

Het verslag *Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2014* laat zien dat de EU-instellingen in 90 % van de gevallen gevolg hebben gegeven aan de voorstellen van de Ombudsman. Dat is veruit het hoogste percentage dat tot nog toe bereikt is. Sinds het Bureau in 2011 begonnen is met het bijhouden van nalevingsstatistieken, bedroeg het nalevingspercentage van de instellingen gemiddeld 80 %. Uit het verslag blijkt ook dat het nalevingspercentage aanzienlijk kan verschillen van de ene instelling tot de andere: van 100 % in sommige gevallen tot 0 % in het ergste geval. De Commissie haalde bijvoorbeeld een nalevingspercentage van 86 % (tegenover 73 % in 2013). Gezien haar omvang binnen de EU-administratie heeft het merendeel van de onderzoeken die de Ombudsman verricht, betrekking op de Commissie.

Het verslag voor 2015 zal eind 2016 beschikbaar zijn.



## 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 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)

Dit *jaарverslag* is gepubliceerd op het internet:  
[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Europese Unie, 2016

Alle foto's en afbeeldingen © Europese Unie, met uitzondering van de omslag (© Tom Grill/Getty Images) en pagina 8 (© Denis Ismagilov/Stocklib).

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

Gezet in FrutigerNext en Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-858-6	ISSN 1680-3876	doi:10.2869/21400	QK-AA-16-001-NL-C
PDF	ISBN 978-92-9212-871-5	ISSN 1680-3981	doi:10.2869/190230	QK-AA-16-001-NL-N

Neem contact op met het kantoor van de Europese Ombudsman als u een groteletterversie van deze publicatie wenst.

