



Europese Ombudsman

Jaarverslag 2016





Europese Ombudsman

Jaarverslag 2016

Inhoud

Inleiding	4
1 Een blik op 2016	6
2 Belangrijkste onderwerpen	7
2.1 Transparantie in de EU-besluitvorming	7
2.2 Transparantie van lobbypraktijken	9
2.3 Transparantie in economische en financiële besluitvorming	11
2.4 Toegang tot EU-documenten	13
2.5 Ethische kwesties	15
2.6 EU-agentschappen en andere organen	16
2.7 EU-contracten en -subsidies	17
2.8 Uitdagingen voor de toekomst	18
3 Prijs voor goed bestuur	21
4 Communicatie	22
5 Betrekkingen met de EU-instellingen	24
5.1 Europees Parlement	24
5.2 Commissie verzoekschriften	24
5.3 Europese Commissie	25
5.4 Andere instellingen, agentschappen en organisaties	26
5.5 Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap	27
6 Het Europees netwerk van ombudsmannen	29
7 Dagelijkse behandeling van zaken	33
8 Type en herkomst van de klachten	34
8.1 Overzicht van klachten en strategische onderzoeken	34
8.2 Klachten buiten het mandaat van de Ombudsman	37
9 Tegen wie?	40
10 Waarover?	41
11 Behaalde resultaten	42
12 Naleving van de voorstellen van de Ombudsman	45
13 Middelen	46
13.1 Begroting	46
13.2 Gebruik van middelen	47
Hoe men zich tot de Europese Ombudsman kan wenden	48



Inleiding



Emily O'Reilly, Europese Ombudsman

Met groot genoegen presenteer ik u hierbij ons Jaarverslag 2016.

Het was een turbulent jaar voor de EU, en de uitdagingen blijven zich opstapelen. Ontwikkelingen zoals de werkloosheids crisis, de aanhoudende migratiecrisis, het besluit van het Verenigd Koninkrijk om de Unie te verlaten en zorgen over de impact van de nieuwe regering van de Verenigde Staten op Europa hebben ons erop gewezen dat we ons nog meer moeten inspannen om ervoor te zorgen dat de EU-instellingen zo actief mogelijk reageren op en zoveel mogelijk compassie tonen voor de burgers die we dienen.

Dit jaar is wederom duidelijk geworden hoe het werk van de Ombudsman met de tijd een positieve invloed kan hebben op de kwaliteit van de EU-bestuursorganen, wat aansluit op mijn strategie om de impact, de relevantie en de zichtbaarheid van dit Bureau te vergroten.

Door proactief strategische onderzoeken te verrichten, 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 samenwerking met de Europese Commissie en het Europees Parlement hebben we de deskundigengroepen geëvalueerd die de Commissie adviseren op het gebied van beleid. We zijn het gesprek aangegaan met de voorzitter van de Europese Commissie, Jean-Claude Juncker, over het ethisch handelen van voormalige commissarissen en met de voorzitter van de Eurogroep, Jeroen Dijsselbloem, over de transparantie van de Eurogroep. Bovendien hebben we aanbevelingen aan de Commissie gedaan inzake de toelating van pesticiden en aan de Commissie, de Raad en het Parlement over de manier waarop de transparantie van trialogen kan worden verbeterd.

Eind van het jaar hebben we de prijs voor goed bestuur gelanceerd als erkenning voor excellentie in openbare EU-bestuursorganen en de inspanningen van de vele Europese ambtenaren die hard werken om het leven van Europese burgers te verbeteren.

De kern van mijn werk blijft het helpen van individuen die problemen ondervinden met de openbare EU-bestuursorganen, en de zorgen van deze mensen vormen de overgrote meerderheid van de honderden klachten die we ieder jaar behandelen.

In 2016 hebben we tevens het jaarlijkse congres van het Europees netwerk van ombudsmannen georganiseerd in Brussel. Dit congres bouwt voort op onze succesvolle samenwerking op het gebied van onder andere migratie, transparantie van lobbypraktijken en de rechtsstaat. De Europese Commissie heeft bovendien toegezegd effectiever met het netwerk te gaan samenwerken.

Ik kijk uit naar het uitdagende jaar dat voor ons ligt en verheug me erop om samen met de EU-bestuursorganen oplossingen te vinden voor de problemen waar EU-burgers mee geconfronteerd worden. Ik kijk er met name naar uit om mijn uitstekende, op samenwerking gerichte verhouding met het Europees Parlement voort te zetten. Dankzij de steun van het Parlement kan ik mijn mandaat namens de burgers die we beide dienen op doeltreffende wijze vervullen.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emily O'Reilly', with a stylized flourish at the end.

Emily O'Reilly



Hoofdstuk 1

Een blik op 2016

2016 was een bewogen jaar. Hier volgen enkele hoogtepunten:

2016





Hoofdstuk 2

Belangrijkste onderwerpen

De Europese Ombudsman helpt burgers in hun contacten met de instellingen, organen en agentschappen van de EU. 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. Ook in 2016 betrof het merendeel van de zaken onderzoeken op het gebied van transparantie.

2.1 Transparantie in de EU-besluitvorming

De Ombudsman heeft in juli voorstellen [gepubliceerd](#) om trialogen —informele onderhandelingen tussen het Europees Parlement, de Raad van de Europese Unie en de Europese Commissie die erop gericht zijn het eens te worden over nieuwe EU-wetgeving — transparanter te maken. De Ombudsman stelde onder andere voor om de datums van de bijeenkomsten in het kader van de dialoog en een korte samenvatting van de agendapunten openbaar te maken, alsmede de standpunten van beide medewetgevers aangaande het voorstel van de Commissie en de namen van de beleidsmakers die bij de bijeenkomsten in het kader van de dialoog aanwezig zijn. Hij deed de aanbeveling om documenten die de belangrijkste fasen van het proces bijhouden, na afloop van de onderhandelingen zo snel mogelijk te publiceren. De Ombudsman heeft de dialoogdocumenten van twee EU-wetten (de richtlijn inzake woningkredietovereenkomsten en de verordening inzake klinische proeven) ingezien en vervolgens een openbare raadpleging gehouden, waarop 51 reacties zijn gekomen, waaronder vijf van nationale parlementen. Het Europees Parlement, de Raad en de Commissie hebben in december op de voorstellen van de Ombudsman gereageerd, waarbij ze hebben aangegeven het grotendeels eens te zijn met de argumenten van de Ombudsman voor meer transparantie. In hun antwoorden hebben de instellingen hun eerste follow-up uiteengezet, in het kader waarvan gesprekken tussen de instellingen zijn gevoerd over de tenuitvoerlegging van de voorstellen. [#1](#)

In mei heeft de Ombudsman een [strategisch onderzoek](#) geopend naar de manier waarop de Europese Commissie mogelijke belangenconflicten van haar speciale adviseurs beoordeelt. Deze adviseurs voorzien de commissarissen op verzoek van



#1



**LSE EUROPP
blog**

How transparency can be improved in the way EU laws are negotiated and agreed
bit.ly/2b2D6qK



Hoe de onderhandelingen over en de goedkeuring van EU-wetgeving transparanter kunnen worden gemaakt.



#2



Nick Beake

[@EUombudsman](#) now started wider inquiry into appointment process for special advisers. (Often work for private sector clients as well as EU).

De Europese Ombudsman heeft onlangs een breder onderzoek geopend naar de aanstelling van speciale adviseurs (die vaak tegelijkertijd voor cliënten in de particuliere sector en de EU werken).

Zaakbehandelaars van de Ombudsman hebben de dossiers over de aanstelling van speciale adviseurs in 2015 en 2016 onderzocht.

deskundig advies. Dit onderzoek, geopend naar aanleiding van individuele klachten, moet ervoor zorgen dat regels robuust genoeg zijn om te voorkomen dat er ongepaste invloed op de beleidsvorming wordt uitgeoefend. In een brief aan de voorzitter van de Europese Commissie, Jean-Claude Juncker, opperde de Ombudsman om ervoor te zorgen dat vóór het aanstellen van een adviseur zowel het mandaat van de adviseur als diens externe activiteiten duidelijk zijn en dat de beoordeling van belangenconflicten wordt bijgewerkt wanneer de externe activiteiten van de adviseur veranderen. [#2](#)

Zaakbehandelaars van de Ombudsman hebben de dossiers over de aanstelling van speciale adviseurs in 2015 en 2016 onderzocht. Uit het onderzoeksverslag blijkt dat er in 2016 op verschillende gebieden aanzienlijke verbetering is geboekt, hetgeen wordt erkend in een brief van de Ombudsman aan voorzitter Juncker. De Ombudsman blijft zich in 2017 richten op mogelijke verdere verbeteringen op de volgende gebieden: het verloop van de procedure voor de aanstelling van speciale adviseurs, de beoordeling door de Commissie van belangenconflicten vóór aanstelling, de verplichting om nieuwe activiteiten na aanstelling te melden, en toegang van het publiek tot documenten en informatie.

g+

#1

Europese
Ombudsman

**[Persbericht] Ombudsman verzoekt
Commissie om verslag uit te
brengen over de toelating van
pesticiden**

Het onderzoek van de Europese Ombudsman naar de toelating van pesticiden door de Europese Commissie wijst op zorgen omtrent de praktijk van de Commissie om het veilige gebruik van een actieve stof goed te keuren voordat de Commissie alle benodigde gegevens heeft om deze beslissing te onderbouwen. De Ombudsman heeft onderzoek gedaan naar de praktijk van de Commissie om stoffen goed te keuren terwijl ze tegelijkertijd verzoekt om gegevens die de veiligheid van deze stoffen bevestigen. Naar aanleiding van zijn analyse en gelet op het belang van de bescherming van de volksgezondheid en het milieu in de EU heeft de Ombudsman enkele voorstellen gedaan om het systeem van de Commissie ter goedkeuring van pesticiden te verbeteren.



Het EU Pilot-programma van de Commissie, dat ervoor moet zorgen dat lidstaten EU-wetgeving op de juiste wijze toepassen, zonder over te gaan tot een inbreukprocedure, is het onderwerp van een [strategisch onderzoek](#) dat in mei van start is gegaan. De Ombudsman heeft na het onderzoeken van enkele klachten besloten om dit proces nader te gaan bekijken. De Ombudsman heeft de Commissie gevraagd uit te leggen hoe de procedure werkt, met inbegrip van redenen voor vertragingen, hoe de Commissie met klagers communiceert over het openen en sluiten van een pilotprocedure en wat de Commissie doet wanneer een lidstaat het moment van antwoorden herhaaldelijk uitstelt of onvoldoende informatie verstrekt. Tegen het einde van 2016 heeft de Ombudsman enkele dossiers aan een nadere inspectie onderworpen om een beter idee te krijgen van de manier waarop de procedure in de praktijk werkt. Dit onderzoek loopt nog door tot in 2017.

Een [zaak](#) die het belang van transparante besluitvorming goed illustreert, betrof het proces omtrent de toelating van pesticiden op de Europese markt. Hierbij ging het voornamelijk om de praktijk van de Commissie om het veilige gebruik van een actieve stof goed te keuren voordat ze alle benodigde gegevens heeft om dat besluit te onderbouwen (ook wel bekend als de procedure betreffende bevestigende informatie). De Ombudsman heeft de Commissie verzocht om in 2018 verslag uit te brengen en aan te tonen dat deze procedure slechts in beperkte mate wordt toegepast, dat er een beter overzicht is

van het gebruik van pesticiden door de lidstaten en dat de resterende beoordelingen van de tien stoffen die door de klager zijn aangemerkt, zijn afgerond. [g+ #1](#)

Een andere [zaak](#) betrof vertragingen bij de Commissie met betrekking tot de goedkeuring van twintig vergunningsaanvragen voor genetisch gemodificeerde levensmiddelen en diervoeders. Tijdens het onderzoek heeft de Commissie de twintig betrokken aanvragen afgehandeld. De Ombudsman concludeerde echter dat de vertragingen niet gerechtvaardigd waren en merkte op dat, indien de Commissie van mening is dat het tijdschema voor de besluitvorming op het gebied van genetisch gemodificeerde levensmiddelen en diervoeders niet voldoet, ze dit probleem dient op te lossen in het kader van haar evaluatie van de manier waarop dergelijke beslissingen tot stand komen.

2.2 Transparantie van lobbypraktijken

De Ombudsman heeft tevens onderzoek gedaan naar de transparantie van lobbypraktijken in de EU en kwesties die daarmee verband houden. De balans van belangen, vertegenwoordigd in de honderden deskundigengroepen die de Commissie adviseren op het gebied van beleid en wetgeving, was onderwerp van een belangrijk strategisch onderzoek. Begin 2016 heeft de Ombudsman de Commissie verzocht om een serie maatregelen te nemen inzake de transparantie van deskundigengroepen, waaronder het publiceren van uitgebreide notulen van hun bijeenkomsten. Het Parlement heeft zich ook actief voor deze kwestie ingezet. In mei antwoordde de Commissie dat ze van plan was om het systeem op enkele punten aan te passen. Deze aanpassingen betroffen onder andere het publiceren van agendapunten en betekenisvolle notulen, het verbeteren van het beheer van belangenconflicten voor in hun persoonlijke hoedanigheid aangestelde deskundigen, en het koppelen van het lidmaatschap van een deskundigengroep aan de verplichting om opgenomen te zijn in het transparantieregister van de EU. De Ombudsman zal de notulen van de bijeenkomsten en andere relevante documenten in 2017 nader onderzoeken, waarna hij zijn definitieve conclusies over het antwoord van de Commissie op zijn aanbevelingen zal formuleren. [#3](#)

Op aandringen van het Parlement heeft de Commissie het transparantieregister van de EU in 2016 herzien. De Ombudsman heeft in een [brief](#) aan voorzitter Juncker geopperd om het register te verbeteren door het om te vormen tot een centrale transparantiehuis voor alle instellingen en instanties van de EU. Hij heeft tevens opgeroepen tot volledige transparantie omtrent de financiering van lobbygroepen, meer



Frans Timmermans

Another step forward in changing the way 'Brussels' works. New expert group rules adopted: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1923_en.htm ...

Eerste vicevoorzitter van de Europese Commissie, Frans Timmermans: Vandaag hebben we weer een stap voorwaarts gezet in de transformatie van de manier waarop „Brussel” werkt. Nieuwe regels voor deskundigengroepen vastgesteld.



#4

**Erik Wesselius**

How to improve the EU #TransparencyRegister? @EUombudsman makes some pertinent suggestions. <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/67708/html.bookmark> ...



De Europese Ombudsman doet enkele relevante suggesties om het transparantieregister van de EU te verbeteren.

Eind 2016 heeft de Ombudsman in een besluit zijn sterke afkeuring uitgesproken over de houding van de Commissie ten aanzien van de transparantie van de bijeenkomsten tussen de Commissie en de tabakslobby.



#5

**Vera da Costa e Silva**

Congratulations European Ombudsman. Compliance with the WHO FCTC is essential. @FCTCofficial

Vera da Costa e Silva, hoofd van het secretariaat van het WHO-Kaderverdrag inzake tabaksontmoediging: Mijn felicitaties aan de Europese Ombudsman! Naleving van het FCTC van de WHO is van essentieel belang.

accuratesse op het gebied van gegevens en strenger toezicht. Daarnaast riep hij op om in de definitieve interinstitutionele overeenkomst over het register melding te maken van het recht om bij de Ombudsman een klacht in te dienen. Over het herziene register wordt momenteel onderhandeld tussen de Commissie, het Parlement en de Raad. [#4](#)

Gelet op het feit dat functionarissen van openbare instellingen op EU- en nationaal niveau wellicht graag advies willen krijgen over de manier waarop ze ongepaste invloed van belangengroepen kunnen voorkomen, heeft de Ombudsman enkele [praktische richtlijnen](#) opgesteld. Eind van het jaar is een conceptversie van de lijst met do's-and-don'ts gepubliceerd en is de oproep gedaan om hierop openbare feedback te leveren. De Ombudsman adviseert functionarissen onder andere om onaanvaardbare lobbypraktijken te melden en geen bijeenkomsten te organiseren buiten kantooruren, buiten het officiële kantoorgebouw of zonder de aanwezigheid van een collega.

Eind 2016 heeft de Ombudsman in een [besluit](#) zijn sterke afkeuring uitgesproken over de houding van de Commissie ten aanzien van de transparantie van de bijeenkomsten tussen de Commissie en de tabakslobby. In het najaar van 2015 heeft de Ombudsman de Commissie verzocht om alle bijeenkomsten met de tabakslobby of diens juridische vertegenwoordigers, alsmede de notulen van deze bijeenkomsten proactief online te publiceren, om ervoor te zorgen dat de Commissie voldoet aan haar verplichtingen in het kader van het Kaderverdrag inzake tabaksontmoediging (Framework Convention for Tobacco Control – FCTC) van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO). De door de Ombudsman aanbevolen praktijk werd op dat moment al door het directoraat-generaal Gezondheid en Voedselveiligheid van de Commissie toegepast. De Commissie antwoordde begin 2016 dat ze van mening was dat ze al aan het FCTC voldeed en daarom geen reden zag om de praktijk van het directoraat-generaal Gezondheid en Voedselveiligheid over te nemen. De Ombudsman heeft de zaak afgesloten en geconcludeerd dat er sprake was van wanbeheer, omdat de Commissie geen goede redenen heeft aangevoerd waarom ze de door het Bureau van de Ombudsman voorgestelde stappen niet heeft willen overnemen. [#5](#)

De manier waarop de transparantie van de tabakslobby verbeterd kan worden vormde het thema van het [strategische voorjaarsevenement](#) van de Ombudsman. Tijdens het seminar spraken onder andere de EU-commissaris voor Gezondheid en Voedselveiligheid, de WHO-vertegenwoordiger bij de EU; en vertegenwoordigers uit het maatschappelijk middenveld. Tijdens het evenement is onderzocht op welke manier het directoraat-generaal Gezondheid en Voedselveiligheid het FCTC uitvoert en werd besproken hoe belangrijk het is dat de



Evenement van de Europese Ombudsman over de transparantie van de tabakslobby.

hele Commissie dezelfde maatregelen neemt. De Ombudsman riep alle EU-instellingen op om het WHO-Kaderverdrag op alle punten uit te voeren. [#1](#)

2.3 Transparantie in economische en financiële besluitvorming

Besluitvorming in economische en financiële aangelegenheden is van groot openbaar belang. Het Bureau van de Ombudsman heeft enkele individuele klachten op dit gebied behandeld. De Ombudsman is in dit verband ook van mening dat het soms nuttiger is om op zorgelijke punten te wijzen of in het kader van een „strategisch initiatief” om meer informatie te vragen. Hij [prees](#) Jeroen Dijsselbloem, voorzitter van de Eurogroep, voor zijn proactieve maatregelen om het orgaan transparanter te maken — onder andere door een gedetailleerde agenda en een schriftelijke samenvatting van de bijeenkomsten van de Eurogroep te publiceren — en heeft hem verzocht om zijn voorstellen nader toe te lichten. De heer Dijsselbloem heeft hierop [geantwoord](#) dat de Eurogroep sinds de introductie van de transparantieregeling een groot aantal verschillende documenten beschikbaar heeft gesteld, waaronder materiaal dat gebruikt is om de besprekingen van de Eurogroep voor te bereiden. De heer Dijsselbloem heeft tevens [aangegeven](#) dat het orgaan zich inzet om de transparantie van zijn politieke beraadslagingen verder te vergroten en dat er bij verdere beschouwingen rekening zal worden gehouden met de punten die door de Ombudsman zijn aangedragen.

Vertegenwoordigers van het Bureau van de Ombudsman hebben Danièle Nouy, voorzitter van de Raad van toezicht van de Europese Centrale Bank (ECB), ontmoet om te spreken over de transparantie van de procedure voor toetsing en evaluatie

#1
Storify

Vergroten van transparantie van lobbypraktijken in de tabaksindustrie

Op 27 april heeft de Ombudsman een evenement georganiseerd over de manier waarop EU-instellingen kunnen voldoen aan de transparantieplichtingen, zoals voorgeschreven in de regels en richtlijnen van de Wereldgezondheidsorganisatie van de VN voor de tabakslobby.



#6



Gide Brussels

Letter from the European Ombudsman to the ECB on the Supervisory Review and Evaluation Process <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/otherdocument.faces/en/71844/html.bookmark> ... via @EUombudsman

Een brief van de Europese Ombudsman aan de Europese Centrale Bank over de procedure voor toetsing en evaluatie door de toezichthouder.



#7



Bruno Nicostrate

Very good recommendation!

Een zeer goede aanbeveling!

Bovendien heeft de EIB, zoals in een eerder stadium door de Ombudsman is verzocht, de tekst van de door de EIB en de Commissie ondertekende EFSI-overeenkomst (Europees Fonds voor strategische investeringen) op de website van de bank gepubliceerd.

door de toezichthouder (Supervisory Review and Evaluation Process —SREP) — aan de hand waarvan de financiële gezondheid van banken in de eurozone wordt beoordeeld. De Ombudsman heeft vervolgens een [brief](#) aan mevrouw Nouy gestuurd, waarin hij aangaf dat de ECB waarschijnlijk een toename van het aantal verzoeken om toegang van het publiek tot documenten op het gebied van banktoezicht kon verwachten, of hier wellicht al mee te maken had. De Ombudsman opperde dat de ECB zou kunnen onderzoeken of het mogelijk is om delen van de toezichtshandleiding van het gemeenschappelijk toezichtsmechanisme (Single Supervisory Mechanism — SSM) openbaar te maken. Daarnaast heeft de Ombudsman voorgesteld om de aan gecontroleerde entiteiten verstrekte individuele SREP-brieven op een geschikt tijdstip te publiceren. Mevrouw Nouy heeft hierop [geantwoord](#) dat de inhoud van de brief van de Ombudsman met de Raad van toezicht zal worden gedeeld en heeft erop gewezen dat wat SREP betreft de Bank niet alleen een brochure heeft gepubliceerd waarin de SSM SREP-methode nader wordt uitgelegd, maar ook een aantal gerichte workshops met de banksector heeft georganiseerd. [#6](#) [#7](#)

In februari heeft de Ombudsman aan de president van de Europese Investeringsbank (EIB), Werner Hoyer, [voorgesteld](#) om proactief de notulen van de vergaderingen van de Raad van bewind van zowel de EIB als het Europees Investeringsfonds (EIF) te publiceren. Tot tevredenheid van de Ombudsman heeft president Hoyer hierop geantwoord dat de Bank heeft besloten om deze transparantiemaatregelen in te voeren. Bovendien heeft de EIB, zoals in een eerder stadium door de Ombudsman is verzocht, de tekst van de door de EIB en de Commissie ondertekende EFSI-overeenkomst (Europees Fonds voor strategische investeringen) op de website van de bank gepubliceerd. Daarnaast breidt de EIB haar openbaar register — een elektronische database die verband houdt met de projecten die de bank financiert — voortdurend uit met meer informatie over milieu- en sociale kwesties.

Later in het jaar heeft de Ombudsman voorgesteld om de interne ethische regels van de EIB aan te passen om ervoor te zorgen dat leden van de Raad van bewind eerst toestemming van de Commissie ethiek en compliance moeten krijgen voordat ze aan nieuwe werkzaamheden beginnen. Hij heeft tevens geïnformeerd naar de gedragscode van de EIB voor leden van de Raad en heeft in dit verband opgemerkt dat deze code geen verplichting bevat om een belangenverklaring of een opgave van financiële belangen in te dienen, zoals gebruikelijk is bij andere internationale financiële instellingen.

In een [brief](#) aan voorzitter Juncker heeft de Ombudsman geïnformeerd naar de regeling voor het publiceren van documenten die verband houden met de werkzaamheden

van het Europees Begrotingscomité, een nieuw orgaan dat in het leven is geroepen om de Commissie te voorzien van fiscaal advies. De Commissie heeft hierop [geantwoord](#) dat de documenten van het Comité onder de EU-regels inzake de toegang van het publiek tot documenten (Verordening (EG) nr. 1049/2001) vallen.

2.4 Toegang tot EU-documenten

Ieder jaar ontvangt de Ombudsman een groot aantal klachten van individuen en organisaties omdat EU-bestuursorganen het publiek geen toegang hebben verleend tot documenten. In deze zaken onderzoekt de Ombudsman of de instelling het recht heeft om het document achter te houden. Indien de Ombudsman tot de conclusie komt dat de instelling dit recht niet heeft, probeert hij ervoor te zorgen dat het betreffende document alsnog wordt vrijgegeven.

Een voorbeeld hiervan is een [zaak](#) waarin werd verzocht om toegang van het publiek tot meningen in het kader van de beoordeling van de geschiktheid van kandidaten voor de functie van rechter of advocaat-generaal bij het Hof van Justitie en het Gerecht van de EU. De Raad had toegang tot deze meningen — opgesteld door een panel van deskundigen — geweigerd omdat de EU-regels inzake de toegang van het publiek tot documenten (Verordening (EG) nr. 1049/2001) volgens de Raad in dit geval niet van toepassing waren.

Na de interventie van de Ombudsman heeft de Raad besloten om Verordening (EG) nr. 1049/2001 alsnog toe te passen. De Ombudsman heeft met tevredenheid kennisgenomen van de beleidsverandering van de Raad en merkte hierbij op dat deze zaak heeft aangetoond hoe belangrijk het is om de juiste balans te vinden tussen de noodzakelijke bescherming van de persoonsgegevens van kandidaten die voor een hoog openbaar ambt worden beoordeeld en de noodzaak om ervoor te zorgen dat het aanstellingsproces zo transparant mogelijk verloopt. In dit soort gevallen moet de balans volgens de Ombudsman over het algemeen in het voordeel van meer openheid uitvallen. De Ombudsman moedigde de Raad aan deze benadering voor ogen te houden bij de behandeling van toekomstige verzoeken om toegang van het publiek tot dergelijke documenten.

De Ombudsman moedigde de Raad aan deze benadering voor ogen te houden bij de behandeling van toekomstige verzoeken om toegang van het publiek tot dergelijke documenten.

Een andere [zaak](#) betrof de weigering van de Commissie om toegang te verschaffen tot documenten in verband met het onderzoek van de Commissie naar vermeende illegale verschepping van levende blauwvintonijn naar Malta. De Commissie heeft de aanbeveling van de Ombudsman om toegang te verschaffen tot de conceptdocumenten van de Commissie overgenomen. Hoewel de Commissie tijdens het

De Europese Ombudsman bij de presentatie van het verslag van het Europees Parlement over het *Jaarverslag 2015* van de Europese Ombudsman.



onderzoek aanvankelijk weigerde om de documenten die Malta aan de Commissie had gestuurd vrij te geven, heeft ze later alsnog besloten om de aanbeveling van de Ombudsman op te volgen en de documenten uit Malta vrij te geven. Hierop heeft Malta bij de EU-rechtbanken een rechtszaak tegen de Commissie aangespannen om te voorkomen dat de Commissie de documenten vrijgeeft.

In een [zaak](#) betreffende de Europese Dienst voor extern optreden (EDEO) verzocht de klager, een Zweedse ngo, om toegang tot de Overeenkomst inzake politieke dialoog en samenwerking tussen de Europese Unie en Cuba. De EDEO wees dit verzoek af, wijzende op het feit dat de Overeenkomst op dat moment nog voorlopig was. De klager heeft zich vervolgens tot de Ombudsman gewend met de opmerking dat de Overeenkomst reeds geparafeerd was. In de loop van het onderzoek heeft de EDEO het document vrijgegeven, nadat de Commissie de Overeenkomst had goedgekeurd.

Soms verandert de manier waarop instellingen tegen een specifiek verzoek om toegang tot documenten aankijken. Dit was het geval bij een [klacht](#) over de weigering, door de Commissie, van de toegang van het publiek tot documenten over internetsurveillance door de Britse veiligheidsdiensten. Na de interventie van de Ombudsman heeft de Commissie weliswaar één document vrijgegeven, een brief van de Britse minister van Buitenlandse Zaken, maar twee brieven van de vicevoorzitter van de Commissie achtergehouden. Op basis hiervan heeft de Ombudsman vastgesteld dat er sprake was van wanbeheer. In oktober 2016, een jaar na het besluit van de Ombudsman, heeft de Commissie de betreffende documenten echter alsnog vrijgegeven.

2.5 Ethische kwesties

De EU-bestuursorganen hanteren relatief hoge ethische normen. Om het vertrouwen van de burgers in de EU te vergroten moeten burgers er absoluut zeker van zijn dat zowel de politici als de medewerkers van de EU enkel het algemeen belang dienen. De huidige regels moeten ervoor zorgen dat commissarissen dit principe tijdens hun ambtsperiode of daarna niet in twijfel trekken. De Ombudsman heeft tijdens zijn werkzaamheden in 2016 aandacht besteed aan zorgen omtrent werkzaamheden van voormalige commissarissen.

In een [besluit](#) van juni heeft de Ombudsman vastgesteld dat er sprake was van wanbeheer, omdat de Commissie van 2009-2014 niet adequaat heeft opgetreden tegen de schending van de gedragscode voor de commissarissen door een voormalige commissaris, en niet afdoende had onderzocht of de arbeidsovereenkomst van de commissaris uit de private sector in overeenstemming was met de verplichtingen van het EU-Verdrag, ondanks de zorgen van de ethische commissie die deze kwesties behandelt. De Ombudsman heeft opgeroepen om de gedragscode te herzien, zodat de regels duidelijker en eenvoudiger toepasbaar worden, en om sancties voor schending van de code op te nemen.

De hervorming van de gedragscode was wederom onderwerp van discussie toen een voormalige voorzitter van de Commissie een functie van niet-uitvoerend voorzitter bij de bank Goldman Sachs aanvaardde. De Commissie verklaarde dat hij de gedragscode, die voorziet in een afkoelingsperiode van 18 maanden, niet had overtreden. De Ombudsman wees er in dit verband echter op dat het EU-Verdrag aangeeft dat sommige functies zelfs na het verstrijken van de kennisgevingstermijn van 18 maanden problematisch kunnen blijven. In een [brief](#) aan voorzitter Juncker heeft de Ombudsman de Commissie verzocht om de kwestie naar de ethische commissie van de Commissie door te verwijzen en om de gedragscode te evalueren. Voorzitter Juncker heeft hierop [geantwoord](#) dat hij de kwestie aan de ad-hoc ethische commissie zou voorleggen. Deze commissie concludeerde dat de voormalige voorzitter weliswaar niet „het attente inschattingsvermogen had getoond dat mag worden verwacht van iemand die vele jaren een dergelijk ambt heeft vervuld”, maar dat er „onvoldoende gronden waren om vast te stellen dat er sprake was van niet-nakoming van de verplichting om eerlijkheid en kiesheid te betrachten, zoals vermeld in artikel 245, lid 2, van het VWEU (Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie)”. [#8](#)

Desondanks heeft voorzitter Juncker voorgesteld om de gedragscode aan te scherpen door de afkoelingsperiode uit te breiden naar twee jaar voor voormalige commissarissen en drie jaar voor voormalige voorzitters van de Commissie.



Parlamento Europeo

.@EUombudsman: la Comisión debería revisar el código de conducta de los ex comisarios <http://bit.ly/2a5UK8M>



De Commissie moet de gedragscode voor de voormalige commissarissen herzien.

Desondanks heeft voorzitter Juncker voorgesteld om de gedragscode aan te scherpen door de afkoelingsperiode uit te breiden naar twee jaar voor voormalige commissarissen en drie jaar voor voormalige voorzitters van de Commissie.

g+

#2

Europese
Ombudsman**[Persbericht] Ombudsman tevreden over toegenomen transparantie betreffende Humira — maar roept op tot nog meer transparantie betreffende een van 's werelds meest verkochte geneesmiddelen**

De Europese Ombudsman, Emily O'Reilly, is tevreden over de toegenomen transparantie van de klinische proeven met Humira, een van de meest verkochte geneesmiddelen ter wereld, na onderzoek gedaan te hebben naar de publicatie van verslagen van klinische proeven. De Ombudsman uitte echter tevens haar zorgen over bepaalde delen van **vier specifieke verslagen van klinische proeven met Humira die werden achtergehouden** door het Europees Geneesmiddelenbureau op grond van commerciële belangen, en heeft het Bureau verzocht om deze beperkingen te heroverwegen. „Alle klinische informatie die van waarde is voor artsen, patiënten en onderzoekers moet openbaar worden gemaakt in het algemene belang,” merkte de Ombudsman op.



De Ombudsman heeft het onderzoek afgesloten met de opmerking dat ze met tevredenheid heeft vastgesteld dat er op het gebied van klinische proeven nu sprake is van meer transparantie.

De Ombudsman heeft met tevredenheid [kennisgenomen](#) van het voorstel, maar herhaalde zijn eerdere voorbehoud dat een uitbreiding van de afkoelingsperiode niet altijd voldoende garantie biedt dat aan artikel 245 is voldaan.

Robuuste ethische regels dienen voor de gehele instelling te gelden, niet enkel voor de politieke vertegenwoordigers ervan. In september heeft de Ombudsman zijn [onderzoek](#) afgerond naar de manier waarop de Commissie de EU-personeelsregelingen voor de zogenaamde draaideurconstructie ten uitvoer legt. In reactie op de aanbevelingen van de Ombudsman had de Commissie reeds enkele stappen in de goede richting gezet. Na afronding van zijn onderzoek heeft de Ombudsman vervolgens nog enkele andere stappen voorgesteld. Hij heeft de Commissie opgeroepen om meer details te publiceren, met name over haar evaluatie en conclusies, wanneer zij verzoeken van hooggeplaatste functionarissen om werkzaamheden buiten de Commissie te gaan verrichten goedkeurt. Hij heeft tevens geopperd dat personen die verantwoordelijk zijn voor het beoordelen van verzoeken van personeelsleden die uit dienst treden geen professionele banden met het betrokken personeelslid mogen hebben. De Ombudsman zal deze kwestie opvolgen door middel van een strategisch onderzoek om te beoordelen hoe de regels in de praktijk werken.

2.6 EU-agentschappen en andere organen

Na de Europese Commissie waren EU-agentschappen — die zich op een groot aantal verschillende gebieden richten, van grondrechten tot veiligheid en doeltreffendheid van geneesmiddelen, milieubescherming, risico's van chemische stoffen voor de volksgezondheid en het milieu en veiligheid van de luchtvaart — in 2016 het vaakst aanleiding voor een onderzoek van de Ombudsman.

Een grote zaak, die in 2014 van start is gegaan, betrof de beslissing van het Europees Geneesmiddelenbureau (European Medicines Agency — EMA) om het publiek slechts gedeeltelijk toegang te verschaffen tot klinische proeven die verband houden met de goedkeuring van Humira, een geneesmiddel dat gebruikt wordt om de ziekte van Crohn te behandelen. In juni heeft de Ombudsman [het onderzoek](#) afgesloten met de opmerking dat ze met tevredenheid heeft vastgesteld dat er nu sprake is van meer transparantie op dit gebied. Ze heeft echter haar zorgen geuit over het feit dat het Bureau nog steeds vier specifieke stukken met waardevolle informatie achterhield. De Ombudsman heeft opgemerkt dat alle klinische informatie die van waarde is voor artsen, patiënten en onderzoekers openbaar moet worden gemaakt in het algemene belang. [g+#2](#)

Het Europees Agentschap voor chemische stoffen (European Chemicals Agency — ECHA) heeft in 2015 ingestemd met het voorstel van de Ombudsman om van alle registranten van producten te verlangen dat zij aantonen dat zij geprobeerd hebben om dierproeven te voorkomen. Het Agentschap heeft in 2016 gedetailleerde informatie verstrekt over de manier waarop het van plan was om het voorstel van de Ombudsman in de praktijk te brengen. In 2016 is een nieuw [onderzoek](#) geopend om nadere opheldering te krijgen over een gezamenlijke verklaring van de Commissie en het ECHA, waarin wordt aangegeven dat er onder bepaalde voorwaarden dierproeven voor stoffen in cosmetische producten mogen worden uitgevoerd.

Ieder jaar doen honderden mensen mee aan vergelijkende onderzoeken voor een baan bij een EU-orgaan, als onderdeel van een proces dat beheerd wordt door het Europees Bureau voor personeelsselectie (European Personnel Selection Office — EPSO). In een naar de Ombudsman doorverwezen [zaak](#) had de klager zich aangemeld voor een vergelijkend onderzoek van EPSO in het kader van een sollicitatieprocedure voor conferentietolken. Omdat ze kort in het ziekenhuis moest worden opgenomen kon ze de uiterste termijn voor het indienen van sollicitaties echter niet halen en heeft ze EPSO verzocht om verlenging van deze termijn. EPSO heeft dit verzoek afgewezen met het argument dat het Bureau alle kandidaten gelijk dient te behandelen. De Ombudsman heeft EPSO aanbevolen om te erkennen dat er uitzonderlijke gevallen bestaan waarin het vanwege overmacht eerlijk is om kandidaten een nieuwe termijn te geven. EPSO heeft toegezegd om in de toekomst alle aanbevelingen van de Ombudsman inzake de toepassing van het principe van overmacht in de context van vergelijkende onderzoeken van EPSO uit te voeren.

2.7 EU-contracten en -subsidies

Van alle klachten had 14,5 % betrekking op EU-contracten en -subsidies. De Commissie houdt toezicht op een groot aantal door de EU gefinancierde projecten. Ze voert zeer uitgebreide audits uit om ervoor te zorgen dat het publieke geld op de juiste plaats terecht komt. Incidenteel geeft dit echter aanleiding tot meningsverschillen over de manier waarop audits van projecten worden uitgevoerd of over het bedrag dat eventueel moet worden teruggevorderd. In deze situaties wenden contractanten zich vaak tot de Ombudsman voor een oplossing.

Een voorbeeld van een dergelijk geval was de zaak van een Pools onderzoeksinstituut dat tussen 2004 en 2009 enkele projecten had uitgevoerd die mede door de EU waren gefinancierd. Na de succesvolle afronding van de projecten

De Commissie voerde aan dat de klager zich niet aan de geldende regels van de overeenkomst had gehouden, maar besloot vanwege de specifieke omstandigheden van deze zaak om af te zien van de vordering van meer dan 86 000 EUR.

heeft de Commissie drie van de projecten aan een audit onderworpen en besloten om bepaalde kosten terug te vorderen. De Ombudsman heeft een onderzoek geopend en is tot de conclusie gekomen dat de projectfunctionaris van de Commissie schriftelijk (per e-mail) toestemming had gegeven om enkele diensten aan onderaannemers uit te besteden — juist deze specifieke kosten wilde de Commissie vervolgens terugvorderen — en derhalve op de hoogte was van het feit dat de klager een contract aan een onderaannemer had toegewezen, en hiervoor toestemming had gegeven. De Commissie voerde aan dat de klager zich niet aan de geldende regels van de overeenkomst had gehouden, maar besloot vanwege de specifieke omstandigheden van deze zaak om af te zien van de vordering van meer dan 86 000 EUR.

Een in Kroatië gevestigd onderzoeksinstituut had in het kader van het zevende kaderprogramma voor onderzoek en technologische ontwikkeling deelgenomen aan een door de EU gefinancierd project. Nadat een audit enkele onregelmatigheden aan het licht had gebracht, besloot de Commissie een aanzienlijk geldbedrag terug te vorderen. Het instituut heeft vervolgens een [klacht](#) ingediend bij de Ombudsman, die tot de conclusie kwam dat de bevindingen van de auditor op enkele onzekerheden waren gebaseerd. Omdat het vaststellen van de feitelijke begindatum van het project het belangrijkste twistpunt was, stelde de Ombudsman voor dat de Commissie een deskundige zou raadplegen om de bevindingen van de auditor te verifiëren of een technische audit zou laten uitvoeren. De Commissie aanvaardde het voorstel van de Ombudsman.

Een andere zaak betrof de manier waarop de Commissie een project voor het behoud van water in Marokko aan een audit had onderworpen. De klager, de Franse non-profitorganisatie Association pour la Participation et l'Action Régionale (APARE), die zich richt op milieuonderwijs en ecologisch staatsburgerschap, was het niet eens met de uitkomst van de audit die door de Commissie was uitgevoerd — die ertoe zou hebben geleid dat de Commissie meer dan 20 000 EUR zou hebben teruggevorderd — en wendde zich tot het Bureau van de Ombudsman. Na de interventie van de Ombudsman heeft de Commissie ermee ingestemd het terug te vorderen bedrag met bijna 75 % te verlagen.

2.8 Uitdagingen voor de toekomst

Het werk van de Ombudsman wordt bepaald door de bredere politieke context. Zo hebben wijdverbreide zorgen onder het publiek over het gebrek aan transparantie van de onderhandelingen tussen de EU en de Verenigde Staten over het Trans-Atlantisch partnerschap voor handel en

investeringen (TTIP) ertoe geleid dat de Ombudsman op eigen initiatief een strategisch onderzoek naar deze kwestie heeft ingesteld.

De Ombudsman organiseert ook evenementen om bepaalde actuele thema's te bespreken, zoals het [evenement](#) van oktober, getiteld „Europa ontwricht — Waarheid, feiten en sociale media“. De Ombudsman is in debat gegaan met vertegenwoordigers van de Commissie, de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) en het maatschappelijk middenveld over de manier waarop er beter over de EU kan worden gecommuniceerd in een periode van ongekende uitdagingen. Het besluit van het Verenigd Koninkrijk om de EU te verlaten zal bepalen hoe de Unie er in 2017 en daarna uit gaat zien. Kort na de uitslag begon de Ombudsman klachten te ontvangen over kwesties die rechtstreeks verband hielden met het brexit-referendum. Eind 2016 had de Ombudsman vijf klachten ontvangen over administratieve kwesties in verband met de brexit. Drie van deze klachten hadden betrekking op toegang tot informatie. [#9](#) [#10](#)

Eind 2016 had de Ombudsman vijf klachten ontvangen over administratieve kwesties in verband met de brexit. Drie van deze klachten hadden betrekking op toegang tot informatie.



#10



Ruairí McKiernan

important [#Brexit](#) contribution from [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly <http://www.broadsheet.ie/2016/06/29/something-had-to-give/> ... via [@TodaySOR](#) [@broadsheet_ie](#)

Belangrijke bijdrage over brexit van de Europese Ombudsman, Emily O'Reilly, in *Broadsheet* via Today (RTÉ Radio One).



#9



EU TTIP Team

We value [@EUombudsman](#)'s positive feedback on our ongoing [#TTIP](#) transparency effort!

We waarderen de positieve feedback van de Europese Ombudsman op onze aanhoudende inspanningen om TTIP transparanter te maken!

Het jaar eindigde positief met het belangrijke optreden van de Ombudsman op de wereldtop van het [Open Government Partnership](#) (OGP), die in december in Parijs werd gehouden. De Ombudsman riep de EU op om een grotere rol in het OGP te gaan spelen. Het OGP is een multilateraal initiatief dat erop



Evenement van de Europese Ombudsman: „Europa ontwricht — Waarheid, feiten en sociale media“.

gericht is om concrete toezeggingen van regeringen te verkrijgen om naast andere doelstellingen transparantie te bevorderen, burgers in staat te stellen een actieve rol te vervullen en corruptie te bestrijden. In dit verband voeren de Ombudsman en de OESO momenteel gezamenlijk een enquête over open governance uit, om uit te vinden op welke manier ombudsmannen een grotere rol in het OGP kunnen spelen. De betrokkenheid van de Ombudsman bestaat uit het promoten en verspreiden van de enquête binnen het Europees netwerk van ombudsmannen en andere internationale netwerken van ombudsmannen. Het netwerk zal de voorlopige resultaten van de enquête bespreken tijdens het congres in juni 2017 en de uiteindelijke resultaten tegen het einde van het jaar publiceren. [#11](#) [#12](#)



#12



Open Gov Partnership

.@EUombudsman: "EU could become a leading voice within OGP & encourage other institutions to take inspiration from its work" [#OGP16](#)



De Europese Ombudsman: De EU kan een toonaangevende rol gaan spelen in het Open Governance Partnership en andere instellingen aanmoedigen om inspiratie te putten uit het werk van de Unie.



#11



Aidan O'Sullivan

.@EUombudsman speaking at [#OGP16](#) to close plenary session...



De Europese Ombudsman spreekt op de top van het Open Governance Partnership in 2016 ter afsluiting van de plenaire sessie.



Evenement van de Europese Ombudsman: „Europa ontwricht — Waarheid, feiten en sociale media“.



Hoofdstuk 3

Prijs voor goed bestuur



Aansluitend op het algemene streven van het Bureau om de EU-bestuursorganen te verbeteren en het handelen van deze organen zo burgersvriendelijk mogelijk te helpen maken, heeft de Ombudsman in oktober 2016 een oproep doen uitgaan voor nominaties voor een [prijs voor goed bestuur](#). Deze prijs is ingesteld ter ere van personeelsleden van EU-instellingen, -agentschappen en -organen, die tijdens het uitvoeren van hun taken goed bestuur stimuleren. Dit is een proefinitiatief dat erop gericht is om beste praktijken in de EU-bestuursorganen vast te stellen en deze onder de aandacht van een breder publiek te brengen.

De Ombudsman is van plan om deze praktijken in alle EU-bestuursorganen onder de aandacht te brengen. De prijs kent bijvoorbeeld categorieën voor excellentie op het gebied van transparantie en ethiek, excellentie op het gebied van communicatie en excellentie op het gebied van burgersvriendelijke dienstverlening. In samenwerking met een adviescommissie zal de Ombudsman de winnaars selecteren en bekendmaken tijdens een ceremonie, die in 2017 in Brussel zal worden gehouden. [g+ #3](#) [#13](#)



#13



Dana Manescu

#EOaward Nice initiative by @EUombudsman >
<http://www.ombudsman.europa.eu/shortcuts/document.faces/en/72100/html.bookmark> ...

& I have a long list of potential nominees in mind!

Goed initiatief van de Europese Ombudsman. Ik heb al een lange lijst met genomineerden in gedachte!

Deze prijs is ingesteld ter ere van personeelsleden van EU-instellingen, agentschappen en organen, die tijdens het uitvoeren van hun taken goed bestuur stimuleren.

g+

#3

Europese
Ombudsman

[Persbericht] De Europese Ombudsman, Emily O'Reilly, lanceert een „prijs voor goed bestuur” bij de instellingen, agentschappen en organen van de EU. Deze prijs, die onderdeel uitmaakt van een proefproject, is ingesteld om erkenning te geven aan normale personeelsleden die als individuele werknemers of als lid van een team tijdens hun werkzaamheden hoge standaarden op het gebied van openbare dienstverlening hanteren. Hieronder vallen hoge standaarden op het gebied van ethiek, transparantie en verantwoording.

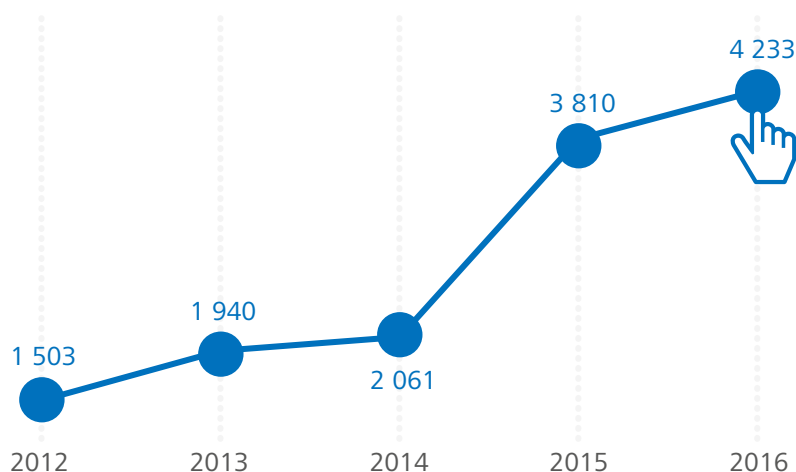




De strategie van de Ombudsman („Op weg naar 2019”) is erop gericht om de impact, relevantie en zichtbaarheid van het Bureau te vergroten. Als het Bureau beter zichtbaar is, weten burgers beter tot wie ze zich moeten wenden als ze problemen met EU-instellingen ervaren.

Naast specifieke netwerkactiviteiten met belanghebbenden zoals bedrijven, verenigingen en ngo's probeert het Bureau het mediaprofiel van de Ombudsman te verhogen en maakt het gebruik van sociale media om over specifieke zaken te berichten, nieuwe projecten aan te kondigen en regelmatig informatie te geven over de activiteiten van de Ombudsman.

Aantal media hits



De werkzaamheden van de Ombudsman zijn sinds 2012 ieder jaar steeds vaker in het nieuws gekomen, met name in 2015 en 2016.

De werkzaamheden van de Ombudsman zijn sinds 2012 ieder jaar steeds vaker in het nieuws gekomen, met name in 2015 en 2016. Steeds meer mensen volgen de werkzaamheden van de Ombudsman op Twitter, waar het account van het Bureau tussen 2015 en 2016 21 % meer volgers heeft gekregen. De populairste tweet was een infographic met richtlijnen (do's-and-don'ts) voor functionarissen die in contact staan met belangenbehartigers. Andere populaire tweets waren onder andere een tweet met een infographic over deskundigengroepen, een tweet met een video waarin de nieuwe prijs van de Ombudsman voor goed bestuur werd



European Ombudsman

We've prepared a list of 'do's & don'ts' for officials interacting with lobbyists. Have your say here: <http://bit.ly/2hofMVQ> #eulobbying



European Ombudsman

Practical guidelines (draft) for public officials' interaction with interest representatives

DO

- 1 Verify that interest representatives have registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register before meeting them or accepting an invitation to an event.
- 2 Basic research to check what interests they represent and who is funding them. Ask for further information, if needed.
- 3 Request interest representatives to disclose, in writing and in advance, the meeting purpose, participants' names, the issue for discussion and any relevant background information.
- 4 Inform your hierarchy prior to meetings with interest representatives and debrief them afterwards.
- 5 Assess any risk of conflicts between your private interests and the public interest and how your interaction might be perceived.
- 6 Err on the side of caution. If in doubt, consult as appropriate and if you decide to go ahead, add a note to the file explaining.
- 7 Invite interest representatives to substantiate statements or presentations in writing after meetings or telephone calls.
- 8 Maintain good record keeping habits, including the meeting date/ location, names of participants and issues discussed. Remember that you should use your institution's official file management system.
- 9 Respect the applicable disclosure requirements, for example, at EU level, disclose details of meetings between interest representatives and Commissioners, Cabinet members and Commission Directors-General.
- 10 Report unacceptable lobbying practices.

DON'T

- 1 Meet interest representatives not registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register without asking them to register. Make clear, if appropriate, that this is a prerequisite.
- 2 Overlook the motives of those who seek meetings or invite you to events. Lobbying can be done by a range of professions, including lawyers and consultants.
- 3 Accept any invitations to meetings or events which could put your institution in a delicate situation.
- 4 Interact with a particular interest representative without considering offering other groups a similar opportunity.
- 5 Arrange meetings outside office hours, official premises, and without the presence of another colleague.
- 6 Share information you are not authorised to share or misuse confidential information.
- 7 Do or say anything which could be viewed as granting an interest representative preferential treatment.
- 8 Give the impression to an interest representative that any particular advice, idea or information could or will be decisive in the decision-making process.
- 9 Accept hospitality from an interest representative without careful consideration and unless it is in line with the applicable rules.
- 10 Delay in disclosing information on any gifts and hospitality received.

We hebben een lijst met do's-and-don'ts gemaakt voor functionarissen die in contact staan met lobbyisten. Geef hier uw mening.

aangekondigd en een tweet waarin een openbare raadpleging over de transparantie van informele onderhandelingen over EU-wetgeving (trialogen) werd aangekondigd. [#14](#)

Het Bureau is tevens begonnen met een herziening van zijn website om deze gebruikersvriendelijker te maken — dit project zal naar verwachting in 2017 worden afgerond — en verzoekt belanghebbenden regelmatig om feedback te geven over de manier waarop tegen de werkzaamheden van het Bureau wordt aangekeken en hoe deze werkzaamheden verbeterd kunnen worden. [#15](#)



European Ombudsman

Strategic inquiry/
#Commission's expert groups:
@EUOmbudsman calls for more #transparency
[http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark...)



Een strategisch onderzoek naar de deskundigengroepen van de Europese Commissie: de Europese Ombudsman roept op tot meer transparantie.



Hoofdstuk 5

Betrekkingen met de EU-instellingen



De Europese Ombudsman presenteert het *Jaarverslag 2015* aan de toenmalige voorzitter van het Europees Parlement, Martin Schulz.

In 2016 had de Europese Ombudsman opnieuw ontmoetingen met Martin Schulz, alsmede talrijke andere leden van het Europees Parlement, van alle politieke partijen en uit alle lidstaten.

5.1 Europees Parlement

De Europese Ombudsman hecht grote waarde aan haar relatie met het Europees Parlement. In 2016 had de Europese Ombudsman opnieuw ontmoetingen met Martin Schulz, alsmede talrijke andere leden van het Europees Parlement, van alle politieke partijen en uit alle lidstaten. De Ombudsman heeft over haar werkzaamheden en ervaringen gesproken tijdens haar toespraak voor het Parlement in plenaire zitting, voor de Commissie verzoekschriften en de Commissie juridische zaken. Het personeel van de Ombudsman vertegenwoordigt de instelling regelmatig tijdens commissievergaderingen, hoorzittingen en overleg tussen parlementaire fracties.

5.2 Commissie verzoekschriften

De Ombudsman hecht grote waarde aan de nauwe samenwerking met de Commissie verzoekschriften. Om individuele burgers die hun zorgen aan het Bureau van de Ombudsman of aan de Commissie verzoekschriften uiten, te kunnen helpen dient er een voortdurende dialoog tussen de Ombudsman en de Commissie verzoekschriften

te worden onderhouden. 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. De Ombudsman is erg dankbaar voor de aanhoudende steun van de voorzitter van de Commissie verzoekschriften, Cecilia Wikström, en van leden van alle politieke fracties in het Europees Parlement. Dankzij deze steun kan de Ombudsman ervoor blijven zorgen dat de EU-instellingen de „gouden standaard” voor goed bestuur zetten. [#16](#)

5.3 Europese Commissie

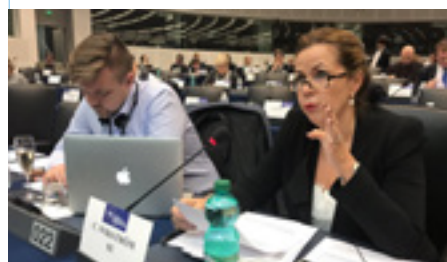


Als uitvoerend orgaan van de EU heeft de Europese Commissie een directe impact op de levens van miljoenen Europeanen. De Europese Commissie is niet alleen een politiek orgaan, maar vormt ook het grootste bestuursorgaan van de EU en het komt daarom niet als een verrassing dat een groot gedeelte van de klachten die bij de Ombudsman worden ingediend betrekking heeft op het werk van de Commissie. De Ombudsman prees voorzitter Jean-Claude Juncker voor de constructieve werkrelatie met haar Bureau en voor de positieve stappen in de richting van een meer open EU-administratie, hoewel er uiteraard nog steeds uitdagingen moeten worden overwonnen. In 2016 had de Ombudsman opnieuw ontmoetingen met voorzitter Juncker, alsmede enkele vicevoorzitters en commissarissen. Daarnaast heeft ze tijdens



Cecilia Wikström(L)

Presenterar parlamentets årsrapport för @EUombudsman aktiviteter för det gångna året för @ALDEgroup I morgon röstar vi i plenum! #eupol



De voorzitter van de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement, Cecilia Wikström: Presentatie van het verslag van het Europees Parlement over het Jaarverslag 2015 van de Europese Ombudsman aan de ALDE-fractie in het Europees Parlement. Morgen stemmen we in de plenaire vergadering!

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

De Ombudsman prees voorzitter Jean-Claude Juncker voor de constructieve werkrelatie met haar Bureau en voor de positieve stappen in de richting van een meer open EU-administratie, hoewel er uiteraard nog steeds uitdagingen moeten worden overwonnen.



EC AV Services

NEWS VIDEO: @MalmstromEU received Emily O'Reilly, @EUombudsman More: [@Trade_EU](https://europa.eu/Ry94um)



De Europese commissaris voor Handel, Cecilia Malmström, ontvangt de Europese Ombudsman, Emily O'Reilly.

een door de secretaris-generaal georganiseerde bijeenkomst een ontmoeting gehad met de directeuren-generaal. Dankzij deze nauwe samenwerking op dienstniveau kunnen de zorgen van de burgers effectiever worden aangepakt.  #17

5.4 Andere instellingen, agentschappen en organisaties

Het Bureau onderhoudt tevens relaties met de Raad van Europa in Straatsburg.

De Ombudsman blijft nauwe banden onderhouden met diverse andere instellingen, agentschappen en organisaties. In 2016 onderhield de Ombudsman nauwe contacten met de Europese Centrale Bank, de Europese Investeringsbank, de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming, het Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken en het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten. Het Bureau onderhoudt tevens relaties met de Raad van Europa in Straatsburg. Al deze relaties vormen een integraal onderdeel van de strategie „Op weg naar 2019” van de Ombudsman, die erop gericht is om de relevantie, zichtbaarheid en impact van de Ombudsman te vergroten, zodat er een meer open en dienstgerichte EU-administratie komt ten behoeve van burgers.

5.5 Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap

Als lid van het [EU-kader](#) beschermt, bevordert en monitort de Ombudsman de tenuitvoerlegging van het [Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap](#) (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities – UNCRPD) op het niveau van de EU-instellingen. In 2015 beoordeelde het comité van deskundigen inzake UNCRPD de tenuitvoerlegging van het verdrag door de EU en heeft het slotopmerkingen gepubliceerd. Deze opmerkingen zijn met name nuttig gebleken bij de strategische werkzaamheden inzake UNCRPD die de Ombudsman in 2016 heeft verricht, aangezien ze aangeven waar de EU-instellingen mogelijke tekortkomingen vertonen. [🐦 #18](#) [🐦 #19](#)

In 2016 heeft de Ombudsman onderzoek gedaan naar een klacht van een kandidaat met een gehoorstoornis die geen extra tijd had gekregen bij de selectietests in het kader van een vergelijkend onderzoek bij EPSO. De Ombudsman heeft een raadpleging onder belanghebbenden gehouden, waaruit bleek dat een aantal lidstaten bij schriftelijke tests extra tijd geeft aan studenten met een gehoorstoornis. Hij stelde EPSO voor om in de toekomst zorgvuldig te overwegen om extra tijd te geven aan kandidaten met een gehoorstoornis, als deze hierom vragen bij computer- en schriftelijke tests.

In mei 2016 lanceerde de Ombudsman een onderzoek naar de vraag of het [gemeenschappelijk stelsel van ziektekostenverzekering van de EU \(GSZV\)](#) in overeenstemming is met het UNCRPD-Verdrag. Onder het GSVZ worden medische kosten volledig vergoed als er sprake is van een ernstige aandoening. Om als zodanig te worden aangemerkt, moet er worden aangetoond dat de aandoening tot een kortere levensverwachting leidt. De Ombudsman achtte deze medische benadering van een handicap mogelijk in strijd met het UNCRPD-Verdrag en heeft de Commissie gevraagd of zij van plan was om voor personen met een handicap aparte criteria voor het vergoeden van medische kosten onder het GSVZ in te voeren. Dit onderzoek liep nog begin 2017.

Bovendien is de Ombudsman naar aanleiding van twee van de slotopmerkingen van het UNCRPD-comité twee strategische initiatieven gestart. Hij heeft schriftelijk bij de voorzitter van de Commissie geïnformeerd naar de [toegankelijkheid van de websites en de onlinetools die de Commissie beheert](#) en heeft vervolgens vicevoorzitter Kristalina Georgieva schriftelijk gevraagd in hoeverre [Europese Scholen](#) de door het UNCRPD-comité gesignaleerde problemen met betrekking tot tenuitvoerlegging van het verdrag aanpakken. De Commissie beantwoordde beide brieven. De Commissie meldde hierin te werken aan een uniforme aanwezigheid van haar diensten



#18


EU Disability Forum

we have to make sure that [#UN](#) [#CRPD](#) does not remain a wish list but generates a genuine impact on lives of all pwd in Europe - [@EUombudsman](#)

We moeten ervoor zorgen dat het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap geen verlanglijstje blijft, maar een daadwerkelijke impact heeft op de levens van alle personen met een handicap in Europa.

De Ombudsman heeft een raadpleging onder belanghebbenden gehouden, waaruit bleek dat een aantal lidstaten bij schriftelijke tests extra tijd geeft aan studenten met een gehoorstoornis.



#19


EU Social

We are all on the same page on avoiding problems w/ use of [#ESIFunds](#) & institutionalization, says [@EUombudsman](#)'s Rosita Hickey at [#EDPD2016](#)



We willen allemaal voorkomen dat er problemen ontstaan bij het gebruik van Europese structuur- en investeringsfondsen en institutionalisering, aldus Rosita Hickey van het Bureau van de Ombudsman op de Europese Dag van Personen met een Handicap 2016.



op het web en gaf aan dat het een van de onderliggende principes was om deze diensten voor zo veel mogelijk mensen toegankelijk te maken. Wat de Europese Scholen betreft, gaf de Commissie aan alle systematische pogingen te ondersteunen om de aanbevelingen van het UNCRPD-comité op te volgen en merkte ze op dat het beleid inzake speciale onderwijsbehoeften van de Europese Scholen regelmatig wordt geëvalueerd.

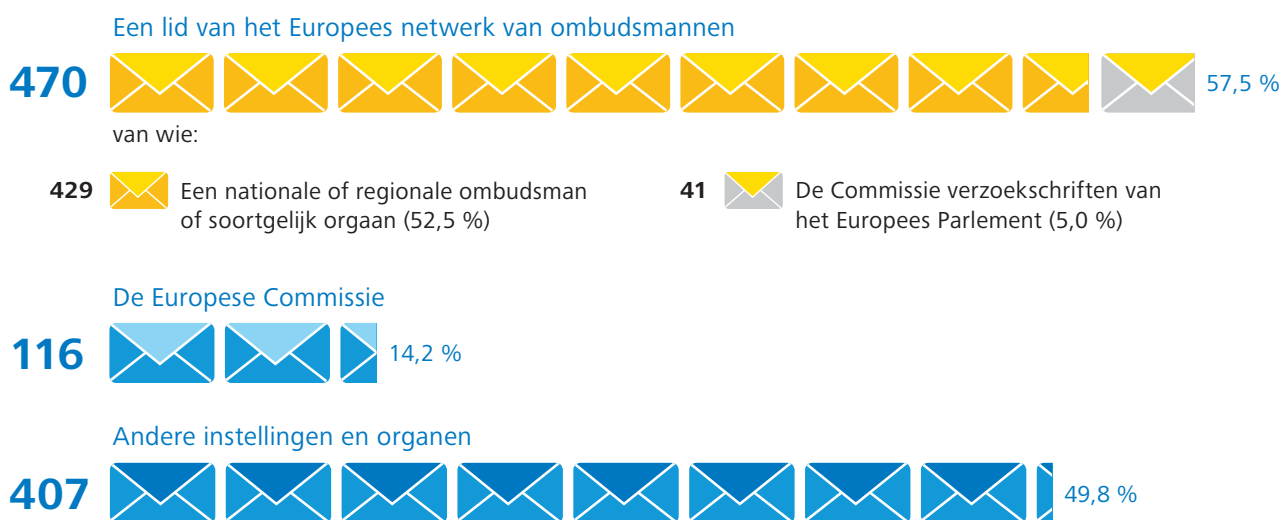
In 2016 heeft het Bureau van de Ombudsman de eigen website toegankelijker en gebruikersvriendelijker proberen te maken. Een [gemakkelijk te lezen toelichting op de werkzaamheden van de Ombudsman en een uitleg op welke manier een klacht kan worden ingediend](#) zijn online beschikbaar in de 24 officiële talen van de EU. Bovendien beoordeelt een externe dienstverlener momenteel de website van de Ombudsman om te kijken op welke manieren de site toegankelijker kan worden gemaakt voor personen met een handicap.



Hoofdstuk 6

Het Europees netwerk van ombudsmannen

Klachten overgedragen aan andere instellingen en organen; klagers die door de Europese Ombudsman in 2016 zijn geadviseerd om contact op te nemen met andere instellingen en organen



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

In 2016 heeft de Ombudsman in samenwerking met de leden van het Europees netwerk van ombudsmannen (ENO) het netwerk hervormd. Het ENO bestaat momenteel uit 96 vestigingen in 36 Europese landen. De Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement is ook lid van het netwerk.

Een van de strategische veranderingen van het ENO is het verhogen van de focus op parallelle onderzoeken en initiatieven bij geïnteresseerde bureaus van ombudsmannen op gebieden van gemeenschappelijk belang, zoals migratie. In 2016 hebben de Ombudsman en het netwerk een parallel onderzoek uitgevoerd en is de Ombudsman een strategisch initiatief gestart waarbij het netwerk betrokken was. In april 2016 heeft de Ombudsman een onderzoek ingesteld naar aanleiding van een klacht over de rol van de Commissie bij het beoordelen van de naleving van de lidstaten van Verordening (EU) nr. 1233/2011 inzake mensenrechten en milieubescherming

bij het financieren van exportkredietinstellingen (ECA's). ECA's zijn publieke of particuliere financiële instellingen die financiële middelen verstrekken aan binnenlandse bedrijven die voornamelijk zaken willen gaan doen in onzekere, alsmede politiek en commercieel riskante ontwikkelingslanden en opkomende markten. Twee van de zes nationale ombudsmannen (Polen en Spanje) van wie het mandaat zich uitstrekt tot ECA's, hebben gereageerd op het verzoek van de Ombudsman om een parallel onderzoek te starten.

Het onderzoek heeft ertoe geleid dat de Europese Commissie contact met de lidstaten heeft opgenomen om ervoor te zorgen dat alle informatie over nationale AMIF-programma's online beschikbaar wordt gesteld.

Het strategische initiatief had betrekking op het [Fonds voor asiel, migratie en integratie](#) (AMIF) van de EU. Het Fonds heeft een begroting van 3 miljard euro en bestrijkt de periode 2014-2020. De Ombudsman heeft bij de Commissie en het netwerk geïnformeerd of alle informatie over het AMIF online beschikbaar was. Hij heeft het netwerk tevens gevraagd of het geld in de lidstaten in overeenstemming met de grondrechten wordt gebruikt. Dertien leden hebben gereageerd. Het onderzoek heeft ertoe geleid dat de Europese Commissie contact met de lidstaten heeft opgenomen om ervoor te zorgen dat alle informatie over nationale AMIF-programma's online beschikbaar wordt gesteld.

Daarnaast heeft het eerder op eigen initiatief gestarte onderzoek van de Ombudsman naar Frontex in 2016 concrete resultaten opgeleverd. Het Agentschap heeft het door de Ombudsman aanbevolen klachtenmechanisme ingevoerd. In december hebben de grondrechtenfunctionaris van Frontex, vertegenwoordigers van de Europese Ombudsman, nationale ombudsmannen en regeringen en van het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten elkaar in Brussel ontmoet om over het klachtenmechanisme van Frontex te spreken.

In een ander voorbeeld van thematische samenwerking heeft de Ombudsman het netwerk geraadpleegd om meer te weten te komen over de manier waarop lidstaten de transparantie

Jaarlijks congres van het Europees netwerk van ombudsmannen in Brussel.



van lobbypraktijken reguleren en om vast te stellen in hoeverre functionarissen praktische richtlijnen op dit gebied nodig hebben. Uit de antwoorden bleek dat er niet genoeg specifieke bepalingen bestaan die lobbypraktijken reguleren en dat er in de meeste lidstaten geen praktische richtlijnen voor functionarissen zijn. De Ombudsman heeft vervolgens een conceptversie van enkele praktische richtlijnen opgesteld en leden van het netwerk en het publiek verzocht om feedback op deze richtlijnen te geven. Hij streeft ernaar om de definitieve versie van deze richtlijnen in 2017 in alle 24 officiële talen van de EU te presenteren.

Het belangrijkste evenement van het netwerk in 2016 was het eerste jaarlijkse congres, dat in juni in Brussel plaatsvond en door de Europese Ombudsman werd georganiseerd. Tijdens dit congres is het gehele netwerk bij elkaar gekomen. Het congres stond ook open voor niet-leden, zoals in Brussel gevestigde overkoepelende organisaties en journalisten. In totaal hebben 250 personen deelgenomen aan dit zeer interactieve evenement. Tijdens het congres is gesproken over actuele onderwerpen zoals de reactie op de Europese migratiecrisis, het bevorderen van transparantie van lobbypraktijken als voorwaarde voor goed bestuur en uitdagingen op het gebied van de rechtsstaat. Kort na het congres is de publicatie *Network in Focus* verschenen. Dit is een jaarlijkse publicatie van het ENO, waarin aandacht wordt besteed aan de belangrijkste onderwerpen die tijdens het evenement aan bod zijn gekomen. [g+ #4](#)

Eind november 2016 is de Ombudsman naar Madrid gereisd voor een ontmoeting met de Spaanse Ombudsman Soledad Becerril Bustamante en haar team en met de Spaanse Transparantieraad, organisaties uit het maatschappelijk middenveld, vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven, diplomaten, journalisten en anderen. Hoewel er traditioneel veel klachten uit Spanje komen, was dit bezoek erop gericht om in Spanje meer bekendheid te genereren over datgene dat de Ombudsman concreet voor Spaanse burgers en bedrijven kan doen. [#20](#)

Sinds de reorganisatie van het netwerk zijn er bij de Ombudsman meer verzoeken van ENO-leden binnengekomen om hulp bij de interpretatie van complexe kwesties op het gebied van EU-wetgeving. Met een soepelere verzoekprocedure van kracht heeft de Ombudsman in 2016 acht verzoeken behandeld. De aangebrachte kwesties betroffen onder andere de vergoeding van bepaalde grensoverschrijdende medische kosten en betalingen in het kader van Europese fondsen voor agrarische ontwikkeling.

In 2016 heeft het netwerk de status gekregen van lid van rechtswege van het adviesforum van het Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken (EASO) en tijdens de beraadslagingen van het forum in november in Athene werd het netwerk vertegenwoordigd door de Griekse Ombudsman.

Tijdens het congres is gesproken over actuele onderwerpen zoals de reactie op de Europese migratiecrisis, het bevorderen van transparantie van lobbypraktijken als voorwaarde voor goed bestuur en uitdagingen op het gebied van de rechtsstaat.



#4

Europese Ombudsman

Network in Focus

We hebben de eerste editie gepubliceerd van **Network in Focus**, de jaarlijkse nieuwsbrief van het **Europees netwerk van ombudsmannen (ENO)**. De belangrijkste onderwerpen van de nieuwsbrief zijn:

- de reactie van Europa op de vluchtelingencrisis;
- transparantie van lobbypraktijken als middel om goed bestuur te promoten;
- de rechtsstaat in de EU.

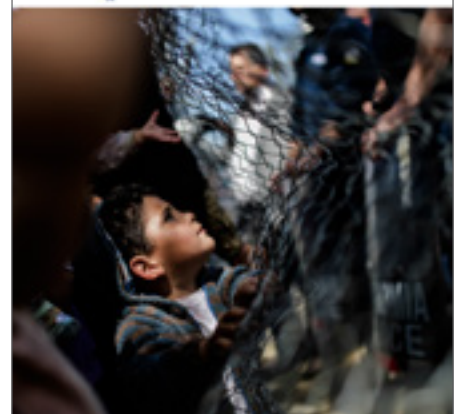
De volledige publicatie is te downloaden in ES, DE, EN, FR of IT op de volgende webpagina: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/activities/network-publications.faces>



European Network of Ombudsmen

Network in Focus 2016

Responding to Europe's migration crisis
Promoting lobbying transparency in good administration
Challenges to the rule of law in the EU



Sinds de reorganisatie van het netwerk zijn er bij de Ombudsman meer verzoeken van ENO-leden binnengekomen om hulp bij de interpretatie van complexe kwesties op het gebied van EU-wetgeving.



#20



Gundi Gadesmann

Erosion of EU's founding values in several Member States are great cause of concern @EUombudsman @NewEconomyForum



Erosie van de kernwaarden van de EU in enkele lidstaten geeft aanleiding tot grote zorgen.



#21



Parlamento Europeo

Emily O'Reilly
@EUombudsman de visita en Madrid bit.ly/2glTw5o



De Europese Ombudsman, Emily O'Reilly, in Madrid.

Het ENO zal de aankomende jaren hoogstwaarschijnlijk vooral aan de volgende initiatieven werken: deelname aan het adviesforum van het EASO, het Europees Parlement voorzien van deskundige informatie over asielprocedures tijdens het vaststellen van een nieuw gemeenschappelijk Europees asielstelsel, en het opzetten van een gemeenschappelijk platform voor „brexit-klachten” van EU-burgers die in het Verenigd Koninkrijk leven en omgekeerd. Het netwerk is tevens betrokken bij het opzetten van het toekomstige klachtenmechanisme van het EASO. [#21](#)



De Europese Ombudsman tijdens een interview met de Spaanse tv-zender TVE in Madrid.



Hoofdstuk 7

Dagelijkse behandeling van zaken



De Europese Ombudsman wisselt van gedachten met de Commissie juridische zaken van het Europees Parlement.

De Europese Ombudsman biedt bijstand aan burgers, ondernemingen, verenigingen, ngo's en andere organisaties en het moet voor hen zo eenvoudig mogelijk zijn om toegang tot de Ombudsman te krijgen en om deze bijstand te verzoeken. De Ombudsman heeft zijn procedures om zaken te behandelen in 2016 bijgewerkt na uitgebreide interne en externe raadplegingen. Dit maakt onderdeel uit van de strategie om verzoeken doeltreffender te maken en meer effect te sorteren op een groter aantal burgers.

De Ombudsman legt tevens de nadruk op onderzoeken die in het algemeen belang zijn. Hij voert bredere strategische onderzoeken uit wanneer hij van mening is dat er gronden bestaan om dit te doen. Het grootste deel van het werk blijft echter bestaan uit zaken naar aanleiding van klachten.

Dankzij de nieuwe [uitvoeringsbepalingen](#) van de Ombudsman wordt hulp zoeken doeltreffender en effectiever. Door het behandelen van klachten flexibeler te benaderen moet de nieuwe procedure ervoor zorgen dat er bij verzoeken meer rekening wordt gehouden met gezond verstand en de resultaten van het verzoek.

Dankzij de nieuwe uitvoeringsbepalingen van de Ombudsman wordt hulp zoeken doeltreffender en effectiever.



Hoofdstuk 8

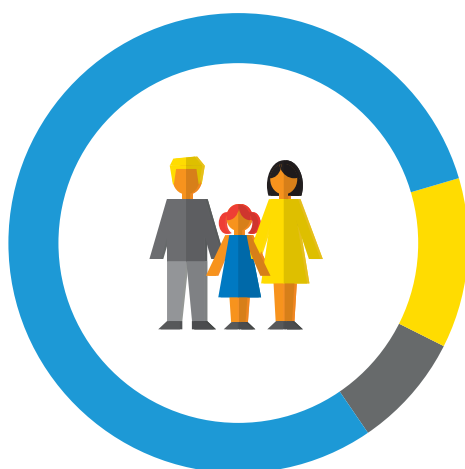
Type en herkomst van de klachten

8.1 Overzicht van klachten en strategische onderzoeken

Adviezen, klachten en onderzoeken in 2016

15 797

Burgers die de Europese Ombudsman in 2016 heeft geholpen



12 646

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

1 880

In 2016 behandelde klachten

1 271

Verzoeken om informatie die door de Ombudsman zijn beantwoord

245

Door de Europese Ombudsman in 2016 geopende onderzoeken



235

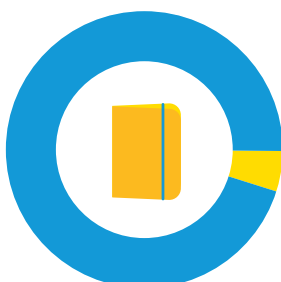
Onderzoeken geopend op basis van klachten

10

Op eigen initiatief geopende onderzoeken

291

Door de Europese Ombudsman in 2016 afgesloten onderzoeken



278

Afgesloten onderzoeken die op basis van klachten waren geopend

13

Afgesloten onderzoeken die op eigen initiatief waren geopend

De Europese Ombudsman verbetert zijn werkmethoden voortdurend om de doeltreffendheid ervan te vergroten en meer effect te sorteren op een groter aantal burgers. Hiertoe heeft hij in 2016 een nieuwe gestroomlijnde procedure voor het behandelen van zaken geïntroduceerd, die meer flexibiliteit biedt en verzoeken pragmatischer benadert. Daarnaast kunnen zaken naar aanleiding van klachten met een overeenkomstige inhoud, net als in het verleden, collectief als strategisch onderzoek worden behandeld. Een voorbeeld van deze benadering is het onderzoek naar de rol van de speciale adviseurs van de Europese Commissie. Het lijkt nauwelijks twijfel dat andere individuele klachten achterwege zijn gebleven doordat ze overbodig werden gemaakt door deze meer proactieve strategische benadering.

Strategische werkzaamheden in 2016

4

In 2016 geopende strategische onderzoeken

bijv. praktijken van de Commissie om mogelijke belangenconflicten van speciale adviseurs te voorkomen; vertragingen bij het testen van chemische stoffen; behandeling door de Commissie van inbreukklachten in het kader van het project „EU Pilot”

5

In 2016 afgesloten strategische onderzoeken

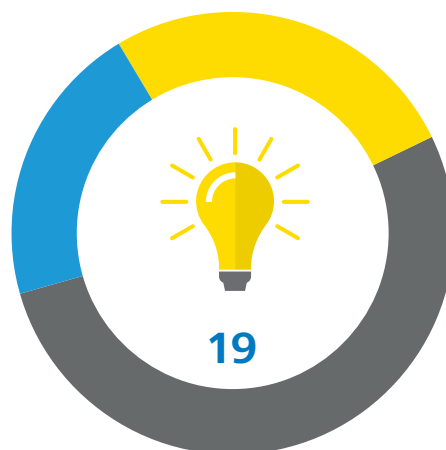
bijv. transparantie van trialogen; toegang tot verslagen van klinische onderzoeken met betrekking tot het geneesmiddel Humira (EMA); procedures van EPSO ter behandeling van verzoeken om evaluatie; tijdigheid van betalingen door de Commissie

10

In 2016 geopende strategische initiatieven

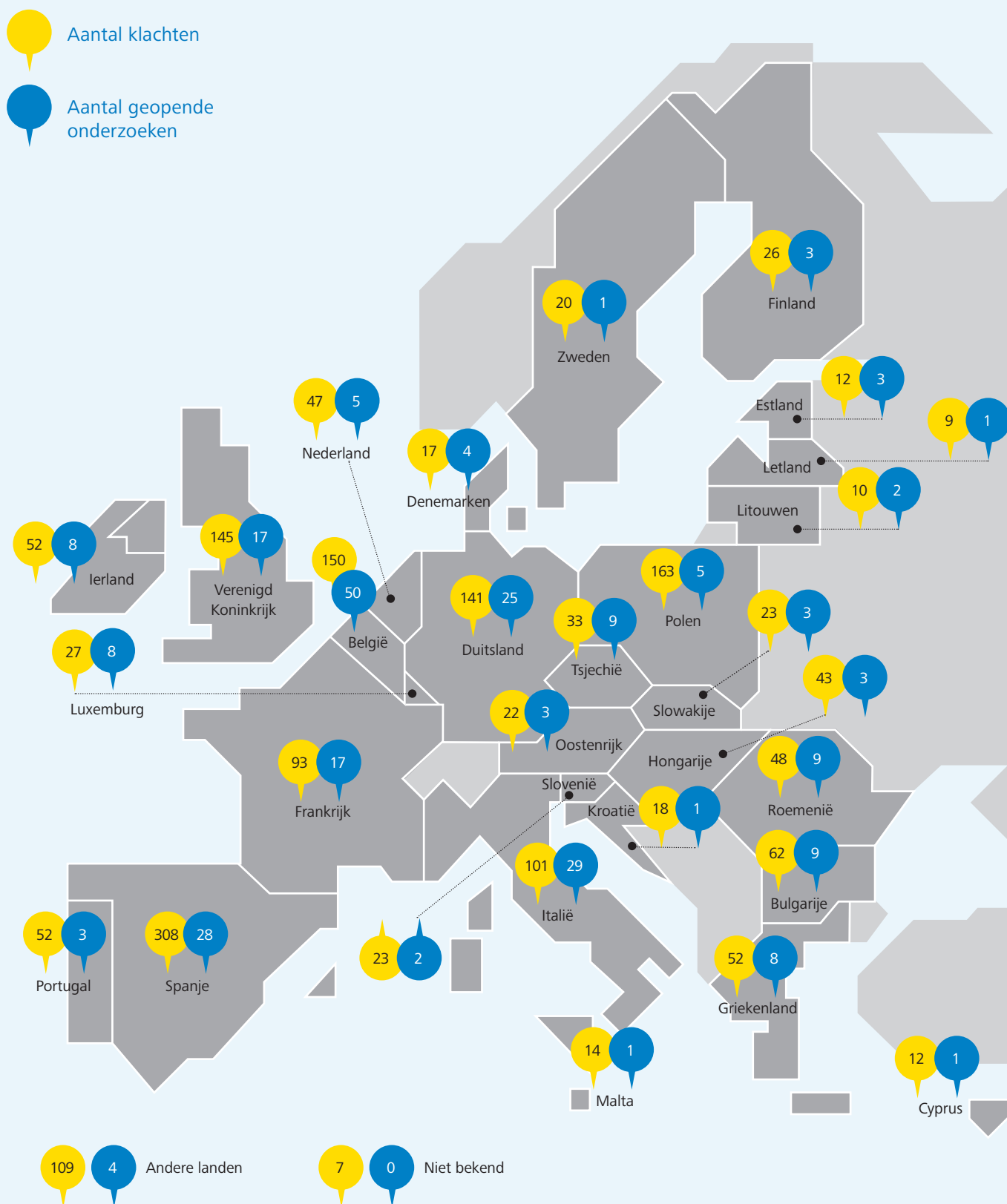
(verzoeken om opheldering, geen formele onderzoeken)

bijv. draaideurpraktijken van een voormalige voorzitter van de Commissie; transparantie van de Eurogroep; transparantie van de EIB en voorkomen van belangenconflicten; transparantie van de procedure voor toetsing en evaluatie door de toezichthouder van de ECB; toegankelijkheid van websites van de Commissie voor personen met een handicap





Herkomst van door de Europese Ombudsman in 2016 geregistreerde klachten en geopende onderzoeken



8.2 Klachten buiten het mandaat van de Ombudsman

De Europese Ombudsman ontvangt veel klachten over kwesties die buiten zijn mandaat vallen, voornamelijk omdat de kwesties geen betrekking hebben op de werkzaamheden van een instelling of orgaan van de EU. Ook klachten waarbij EU-instellingen betrokken zijn, maar die betrekking hebben op puur politieke kwesties, zoals wetgeving, of de juridische activiteiten van het Hof, vallen buiten het mandaat van de Ombudsman.

Omdat deze klachten niet tot de kern van het werk van de Ombudsman behoren, houdt het Bureau slechts zeer summier informatie over deze klachten bij. Deze zaken zijn hoofdzakelijk gericht tegen nationale overheidsorganen, nationale of internationale rechtbanken en verscheidene privaatrechtelijke organen. Soms zijn klachten gebaseerd op de misvatting dat de Ombudsman een beroepsinstantie voor nationale ombudsmannen is. De klachten betreffen een groot aantal verschillende onderwerpen. Terugkerende onderwerpen zijn consumentenbescherming, belastingen, sociale zekerheid en gezondheidszorg en in de laatste jaren kwesties in verband met banken.

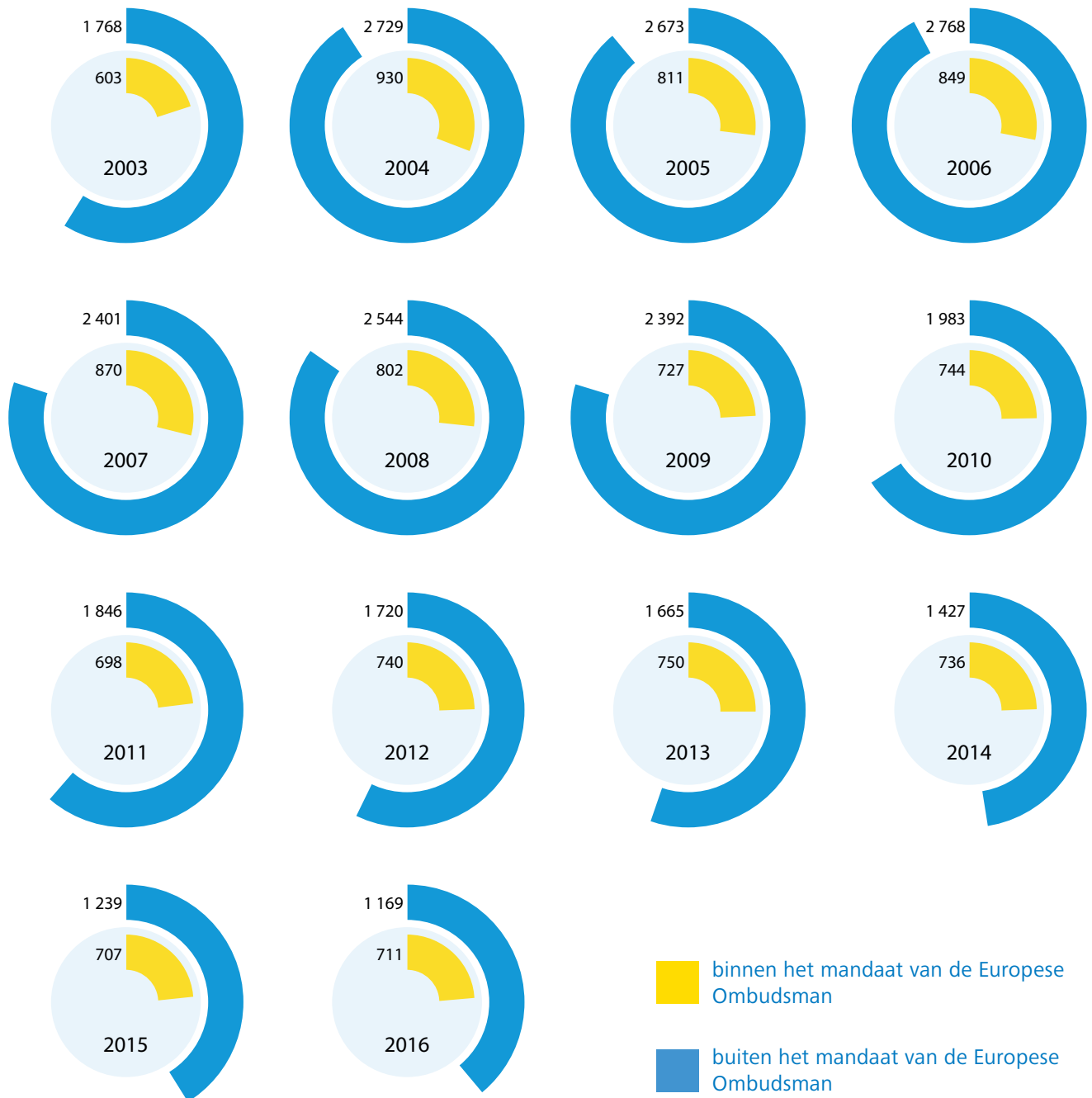
Het Bureau handelt de klachten met de grootst mogelijke zorg af, geeft waar mogelijk advies of verwijst de klachten door naar andere organen die wellicht hulp kunnen bieden. Voor klachten over EU-wetgeving adviseert de Ombudsman de klager doorgaans om zich tot het Europees Parlement te wenden. Voor complexe interpretatiekwesties adviseert de Ombudsman klagers om zich tot de Europese Commissie of EU-netwerken zoals Solvit of Uw Europa — Advies te wenden. De klager kan ook worden doorverwezen naar een nationale ombudsman. Voorbeelden hiervan in 2016 waren onder andere doorverwijzingen naar de Portugese Ombudsman in verband met de toepassing van EU-wetgeving op het gebied van geluidshinder, naar de Belgische federale Ombudsman in verband met pensioenproblemen en naar de Poolse en Roemeense Ombudsmannen in verband met kwesties op het gebied van omstandigheden in gevangenissen.

Het Bureau handelt de klachten die buiten zijn mandaat vallen met de grootst mogelijke zorg af, geeft waar mogelijk advies of verwijst de klachten door naar andere organen die wellicht hulp kunnen bieden.



Het Bureau streeft ernaar om het aantal zaken die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen terug te brengen. Hiermee dient te worden voorkomen dat burgers teleurgesteld zijn omdat ze niet direct door de Ombudsman kunnen worden geholpen. Het aantal zaken buiten het mandaat van de Ombudsman is in 2016 gedaald tot een historisch laagtepunt van 1 169 (1 239 in het jaar ervoor). Dit resultaat is grotendeels te danken aan effectieve berichtgeving over de werkzaamheden van het Bureau en de interactieve gids op de website van de Ombudsman.

Aantal klachten 2003-2016

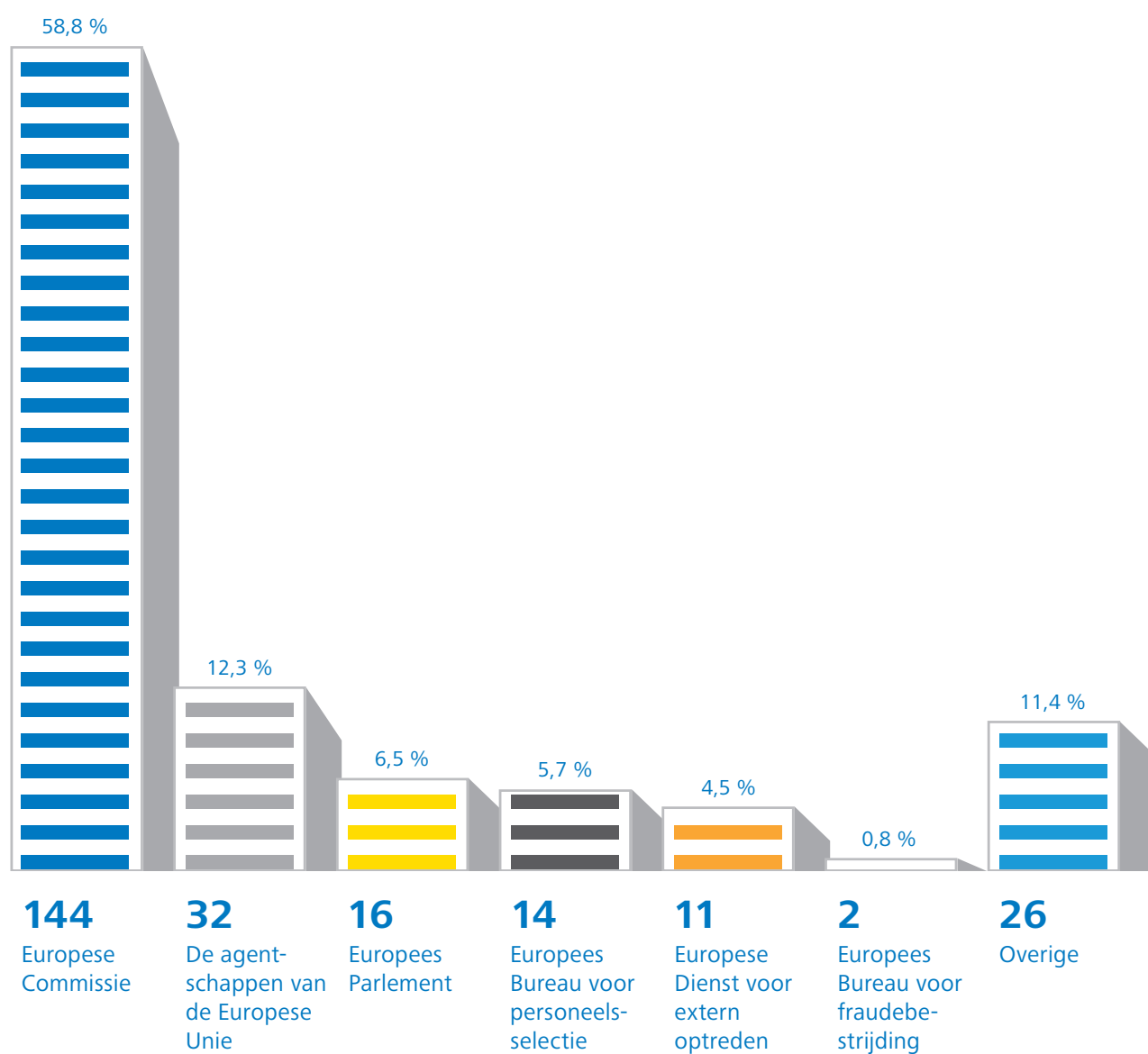




Hoofdstuk 9

Tegen wie?

De door de Europese Ombudsman in 2016 verrichte onderzoeken betroffen de volgende instellingen

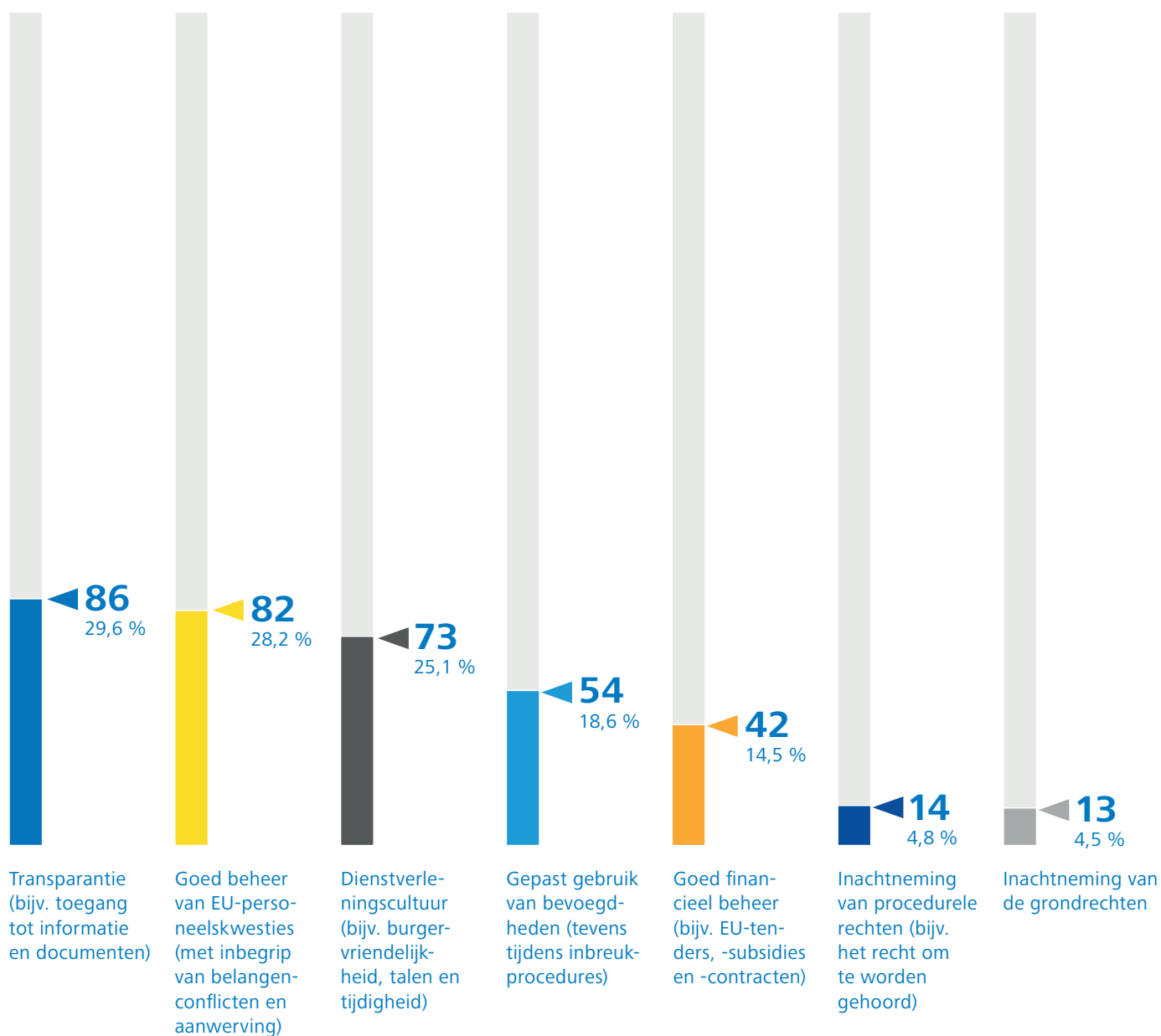




Hoofdstuk 10

Waarover?

Onderwerp van de door de Europese Ombudsman in 2016 afgesloten onderzoeken



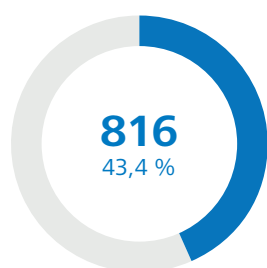
NB: In sommige zaken sloot de Ombudsman onderzoeken met twee of meer onderwerpen af. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.



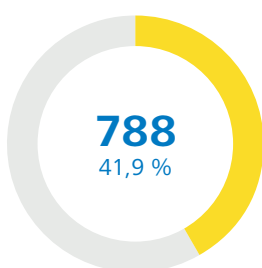
Hoofdstuk 11

Behaalde resultaten

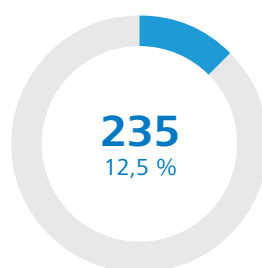
Door de Europese Ombudsman ondernomen acties naar aanleiding van in 2016 ontvangen klachten



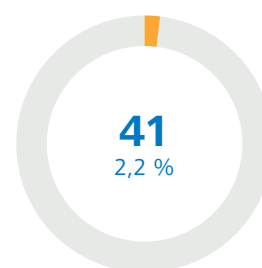
Advies gegeven of zaak doorverwezen naar ander klachtenbehandelingsorgaan



Antwoord aan klager om hem te informeren dat er geen verder advies kan worden gegeven

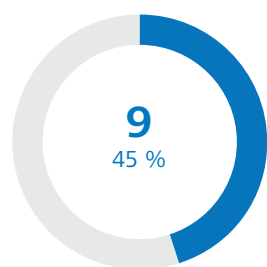


Onderzoek geopend

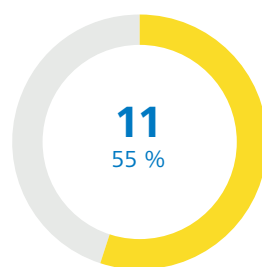


Besluit over ontvankelijkheid

Onderzoeken waarbij in 2016 wanbeheer werd vastgesteld door de Europese Ombudsman

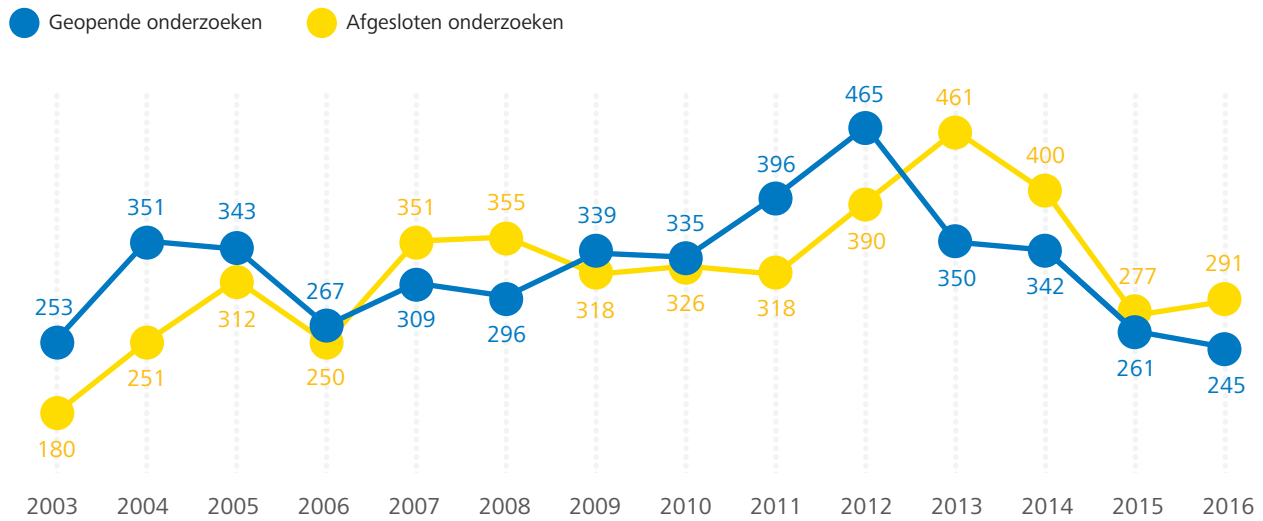


Kritische opmerkingen aan het adres van de instelling

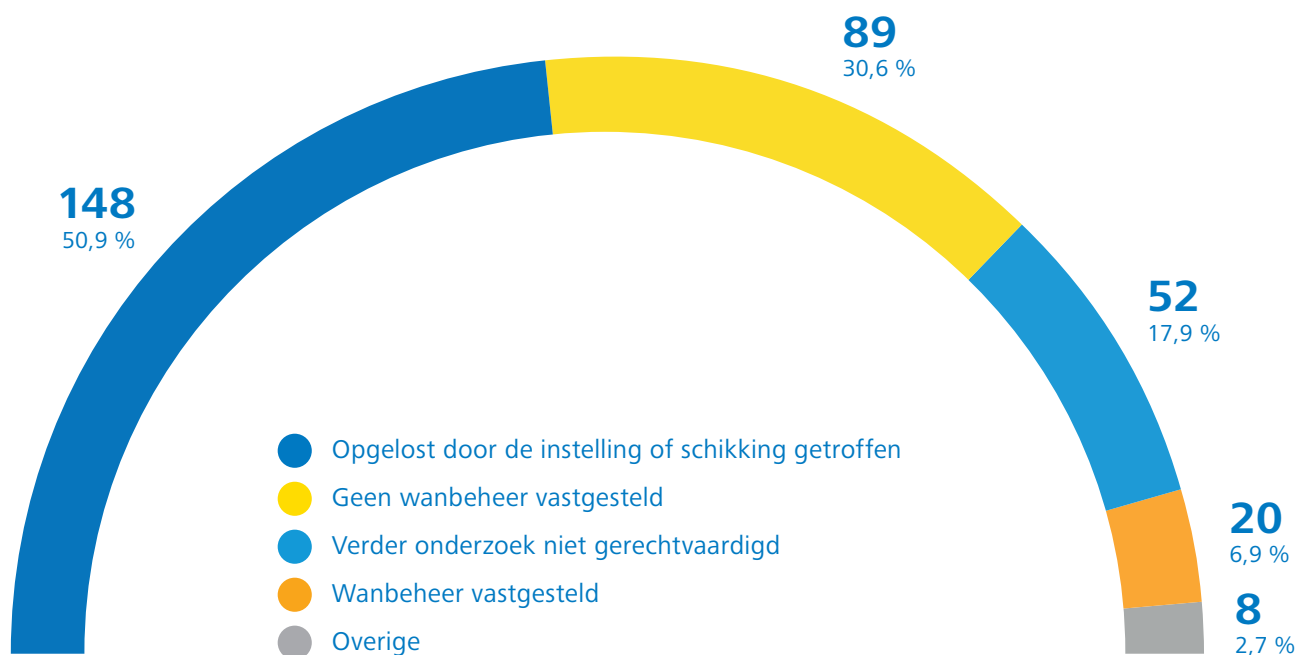


Aanbevelingen geheel of gedeeltelijk aanvaard door de instelling

Evolutie van het aantal onderzoeken door de Europese Ombudsman



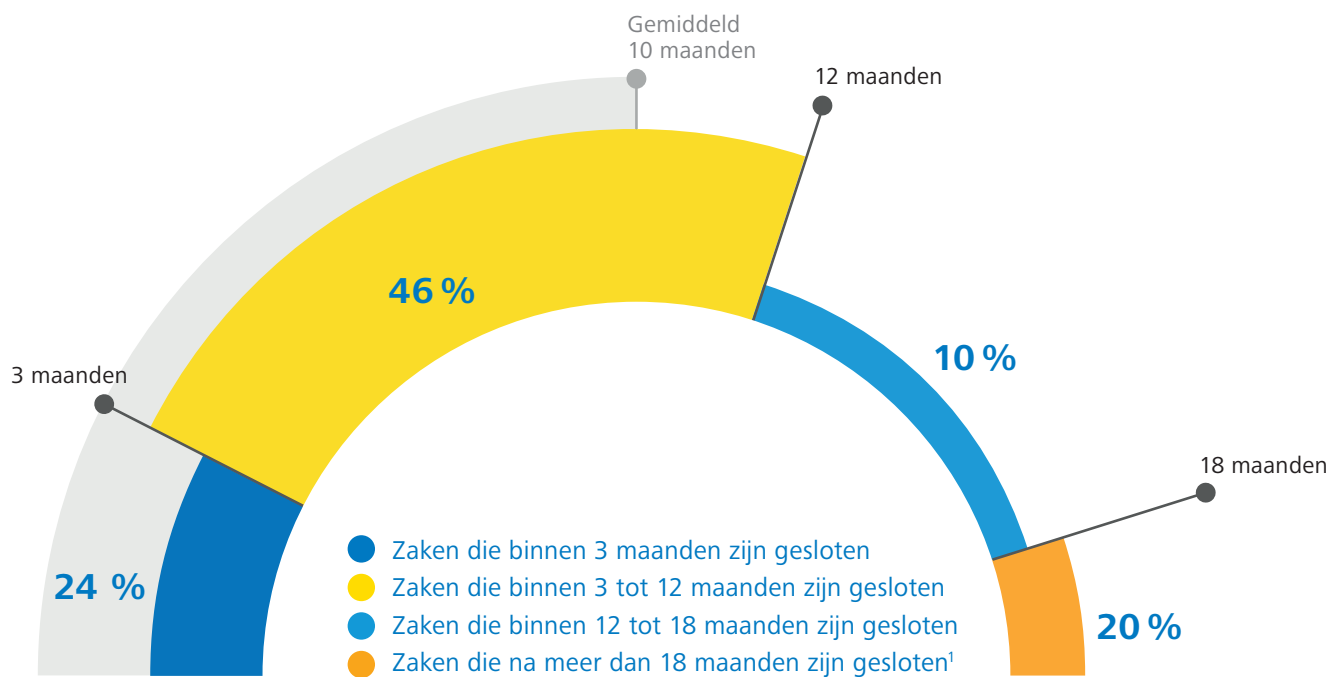
Resultaten van de door de Europese Ombudsman in 2016 afgesloten onderzoeken



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.



Duur van de onderzoeken in zaken die in 2016 door de Europese Ombudsman zijn afgesloten



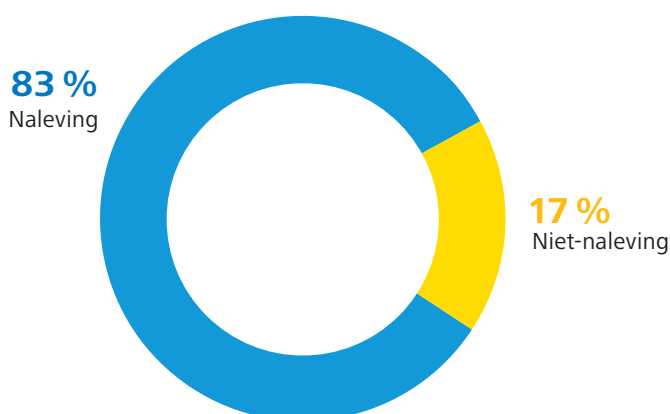
¹ In sommige ingewikkelde zaken waren verschillende raadplegingsrondes met klager en de betrokken instelling noodzakelijk; de nieuwe uitvoeringsbepalingen zullen de lengte van de procedure naar verwachting reduceren.



Hoofdstuk 12

Naleving van de voorstellen van de Ombudsman

Naleving van de voorstellen van de Ombudsman in 2015



De Ombudsman publiceert de laatste vijf jaar 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 2015* laat zien dat de EU-instellingen in 83 % van de gevallen, het op een na hoogste percentage tot op heden, de voorstellen van de Ombudsman hebben nageleefd. Van de 18 onderzochte instellingen behaalden er 12 een score van 100 %, terwijl de Commissie, die goed is voor de meeste onderzoeken van de Ombudsman, een score van 82 % noteerde. Uit het verslag blijkt ook dat het nalevingspercentage aanzienlijk kan verschillen van de ene instelling tot de andere: van 100 % in sommige gevallen tot 33 % in het ergste geval. Het Europees Parlement, Frontex en het Europees Agentschap voor chemische stoffen (ECHA) behaalden bijvoorbeeld allemaal een nalevingspercentage van 100 %.

Het verslag voor 2016 zal eind 2017 beschikbaar zijn.



Hoofdstuk 13 **Middelen**

13.1 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 2016 bedroegen 10 658 951 euro.

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.



De personeelsleden van het Bureau van de Europese Ombudsman

13.2 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 2016 is het tweede dat is gebaseerd op de strategie „[Op weg naar 2019](#)” van de Europese 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 2016 had de Ombudsman in totaal 75 medewerkers.

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](#).



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

Online

Website: www.ombudsman.europa.eu
Twitter: twitter.com/EUombudsman
Google+: plus.google.com/101520878267293271723
LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026
YouTube: www.youtube.com/eotubes

Dit *jaarverslag* is gepubliceerd op het internet:
www.ombudsman.europa.eu

© Europese Unie, 2017

Alle foto's en afbeeldingen © Europese Unie, met uitzondering van de omslag (© Konstantin Faraktinov/Stocklib).

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

Gezet in FrutigerNext en Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-932-3	ISSN 1680-3876	doi:10.2869/737311	QK-AA-17-001-NL-C
PDF	ISBN 978-92-9212-905-7	ISSN 1680-3981	doi:10.2869/019083	QK-AA-17-001-NL-N

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