



**Europese ombudsman**  
Jaarverslag  
2017

NL



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Een blik op 2017</b>	<b>5</b>
<b>Belangrijkste onderwerpen</b>	<b>7</b>
2.1 Toegang tot EU-documenten	8
2.2 Verantwoording bij EU-besluitvorming	10
2.3 Transparantie van lobbypraktijken	12
2.4 Grondrechten	14
2.5 Ethische kwesties	15
2.6 EU-agentschappen en andere organen	16
2.7 EU-contracten en -subsidies	18
2.8 Burgerparticipatie in het EU-beleidsvormingsproces	18
<b>Communicatie en samenwerking</b>	<b>20</b>
3.1 Prijs voor goed bestuur	21
3.2 Communicatie	23
3.3 Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie	24
3.4 Het Europees netwerk van ombudsmannen	28
<b>Behandeling van klachten: hoe we helpen</b>	<b>32</b>
4.1 Type en herkomst van de klachten	34
4.2 Tegen wie?	39
4.3 Waarover?	40
4.4 Behaalde resultaten	41
4.5 Naleving van de voorstellen van de Ombudsman	44
<b>Middelen</b>	<b>45</b>
5.1 Begroting	46
5.2 Gebruik van middelen	46
<b>Hoe men zich tot de Europese Ombudsman kan wenden</b>	<b>47</b>

---

# Inleiding



Emily O'Reilly, Europese ombudsvrouw

Met groot genoegen presenteer ik u hierbij ons jaarverslag over 2017.

Het was wederom een zeer druk en productief jaar, met positieve resultaten voor alle mensen die wij op veel belangrijke gebieden van dienst zijn geweest. En bij ons werk hebben we wederom veel steun gehad van het Europees Parlement en van de toegewezen samenwerking van de instellingen, organen en agentschappen van de EU.

Het recht van burgers op inspraak in de totstandkoming van EU-wetgeving stond centraal bij onze onderzoeken naar de verantwoordingsplicht van de Raad en bij de informele onderhandelingen tussen het Parlement, de Raad en de Commissie (trialogen) wanneer nieuwe wetten worden voorgesteld. We hebben al welkomende veranderingen op deze gebieden gezien en we zullen de voortgang in 2018 blijven volgen.

De beslissing van het Verenigd Koninkrijk om de EU te verlaten was de aanleiding voor ons initiatief met betrekking tot de openheid van de brexit-onderhandelingen en het recht van alle burgers om op de hoogte te worden gehouden van de vermoedelijke gevolgen voor hen. We blijven erop toezien dat iedereen in staat wordt gesteld zijn stem te laten horen tijdens deze uitdagende periode, door de betrokkenheid van

belanghebbenden te stimuleren en door ervoor te zorgen dat er geen sprake is van bevoorrechte toegang tot de belangrijkste onderhandelaars.

We zijn bijzonder tevreden over de resultaten van ons onderzoek naar onbetaalde stages bij de Europese Dienst voor extern optreden (EDEO). We hebben erop gewezen dat het niet betalen van de stagiairs niet strookt met de in het EU-Verdrag opgenomen verplichting tot non-discriminatie, aangezien dit betekende dat alleen beter gesitueerde jongeren zich de toegang tot deze potentieel waardevolle kansen konden veroorloven. Naar aanleiding van een zeer positieve reactie van hoge vertegenwoordiger Federica Mogherini hebben het Parlement en de Raad financiële middelen aan de EDEO beschikbaar gesteld voor haar stagiairs bij delegaties over de hele wereld. We zullen blijven toezien op de praktische uitkomst van deze welkomende stap.

We hebben een eenvoudige gids voor EU-functionarissen gepubliceerd over de „DO's-and-DON'Ts” bij het omgaan met lobbyisten, en het doet ons plezier dat de Commissie deze nu hanteert bij de opleiding van haar personeel.

Gezien de noodzaak van snelle actie wanneer individuen EU-documenten opvragen op grond van de transparantieverordening ((EG) nr. 1049/2001) hebben

we een nieuwe versnelde procedure voor deze klachten ingevoerd; we voelen ons zeer gestimuleerd door de eerste positieve resultaten. Dit was alleen mogelijk dankzij de medewerking van de Commissie, en we zijn dankbaar voor haar coöperatieve benadering.

Onze inspanningen voor de grondrechten hebben we voortgezet via zaken betreffende Frontex en via ons onderzoek naar de verklaring EU-Turkije betreffende de terugkeer van migranten vanuit Griekenland naar Turkije.

We zijn een grotere verantwoordingsplicht blijven aanmoedigen via afspraken en samenwerking met de Europese Centrale Bank (ECB) en de Europese Investeringsbank (EIB). Daarnaast hebben we een nuttige gedachtewisseling gehad met de voorzitter van de Eurogroep over de verantwoordingsplicht van die belangrijke groep, ook al betreft het geen officiële EU-instelling.

Onze waardevolle samenwerking met het Europees netwerk van ombudsmannen is voortgezet en we hadden wederom een stimulerend en plezierig congres in Brussel.

Het hoogtepunt voor mij persoonlijk in 2017 was de eerste uitreiking van de prijs voor goed bestuur van de Europese Ombudsman. Het was geweldig om het uitstekende werk van de aanwezige EU-ambtenaren te zien, en vooral hoe trots zij zijn op hun werk – met reden!

2017 was dus een druk en succesvol jaar. Mijn Bureau ziet ernaar uit in het komende jaar op dat succes voort te bouwen, en wederom met de zeer welkome betrokkenheid van alle EU-medewerkers met wie we samenwerken.



Emily O'Reilly

1

---

Een blik op 2017

## Januari

Onderzoek geopend naar de betrokkenheid van de ECB bij de „Groep van Dertig”

## Juli

Onderzoek geopend naar pre-submissionactiviteiten van het EMA

## Februari

Ombudsman vraagt EDEO om stagiairs bij buitenlandse EU-delegaties te betalen

## Augustus

Raad beantwoordt vragen van de ombudsvrouw over de verantwoording van zijn wetgevende werkzaamheden

## Maart

Winnaars van de prijs voor goed bestuur bekendgemaakt

## September

Ombudsman verwelkomt voorstellen ter versterking van de integriteitsregels voor Europese commissarissen

## April

Ombudsvrouw ontvangt Schwarzkopf Europe Award in Berlijn

## Oktober

EU-agentschappen – Hoe men het risico van reputatieschade kan beheersen – evenement van de Ombudsman

## Mei

Commissie belooft ongekende transparantie bij brexit-onderhandelingen

## November

Ombudsvrouw presenteert haar werk in het Europees Parlement

## Juni

Jaarlijks congres van het Europees netwerk van ombudsmannen in Brussel

## December

Brief aan voorzitter Tusk over transparantie van lobbypraktijken



# 2

---

## Belangrijkste onderwerpen

De Europese Ombudsman helpt burgers in hun contacten met de instellingen, organen en instanties van de EU. Daarbij kan het gaan om een gebrek aan transparantie in de besluitvorming, het weigeren van toegang tot documenten, een schending van grondrechten of contractuele problemen.

## 2.1 Toegang tot EU-documenten

Ook in 2017 had het grootste deel van de onderzoeken betrekking op de toegang tot EU-documenten en daarmee verband houdende transparantiezaken. Aangezien verzoeken om toegang tot documenten vaak tijdgevoelig zijn, heeft de Ombudsman besloten om een nieuwe versnelde procedure voor deze klachten in te voeren. De procedure houdt in dat individuen de documenten die ze zoeken in principe binnen enkele weken kunnen krijgen, in plaats van enkele maanden. Het Bureau is met de toepassing van de versnelde procedure begonnen in een proefperiode in het najaar van 2017 en zal het systeem in 2018 uitrollen.



Tijdens de proefperiode zijn de voordelen van het versnelde systeem voor de klager al aangetoond. Een onderzoek betreffende de toegang tot documenten ten aanzien van de beslissing van de Commissie om inbreukprocedures tegen Hongarije over een contract voor een kerncentrale stop te zetten, heeft ertoe geleid dat de klager het merendeel van de gevraagde documenten binnen één maand heeft ontvangen.

Bij de andere onderzoeken die in het kader van de versnelde procedure zijn geopend, gaat het onder meer om een onderzoek betreffende documenten van de Commissie in verband met het lekken van informatie en een ander onderzoek betreffende beoordelingen door de Raad van de geschiktheid van kandidaten voor de functie van rechter of advocaat-generaal bij het Hof van Justitie en het Gerecht van de EU.

Een succesvol afgesloten [zaak](#) betreffende toegang tot documenten in 2017, behandeld vóór de start van de versnelde procedure, hield verband met het Europees Grens- en kustwachtagentschap (Frontex). De zaak betrof de behandeling door Frontex van een verzoek van een journalist tot openbare toegang tot alle „verslagen van ernstige incidenten” in verband met operaties die tussen 2015 en 2016 door Frontex zijn uitgevoerd in Bulgarije. De journalist wendde zich tot de Ombudsman omdat hij vreesde dat Frontex hem niet alle relevante documenten had gegeven en dat enkele van de beperkingen niet in overeenstemming waren met de EU-regels inzake toegang tot documenten (Verordening (EG) nr. 1049/2001).

Na de beschikbare documenten te hebben onderzocht, deed de Ombudsman Frontex een voorstel om enkele van de beperkingen ongedaan te maken, meer documenten vrij te geven en zijn interne documentenzoeksysteem te verbeteren. Frontex heeft deze voorstellen uitgevoerd en prees de goede samenwerking met het Bureau van de Ombudsman. Volgens Frontex hebben de bevindingen bijgedragen tot een sterkere interne bewustwording van de noodzaak om verbeteringen aan te brengen in de wijze waarop het verzoeken om toegang tot documenten behandelt.

## Klachten over toegang tot documenten – Beoogd tijdschema voor versnelde procedure<sup>1</sup>

**Dag 1** Ontvangstbevestiging verstuurd, zaak toegewezen aan het team van de Ombudsman voor de versnelde procedure

**Binnen enkele dagen** Verzoek aan betrokken instelling om afschrift van documenten

**Binnen 10 dagen** Eerste zaakbespreking van de Ombudsman

**Binnen 20 dagen** Mogelijke bespreking met EU-instelling

**Binnen 25 dagen** Mogelijke tweede zaakbespreking van de Ombudsman

**Binnen 35 dagen** Aanbeveling, oplossing voorgesteld of beslissing

**Binnen 40 dagen** Goedkeuring door het kabinet en de Ombudsman

N.B.: Met „dag” wordt een werkdag bedoeld. De termijn gaat in op de eerste werkdag na ontvangst van het document.

1. Hierbij gaat het om „normale” zaken op grond van Verordening (EG) nr. 1049/2001 die niet al te complex zijn.

## 2.2 Verantwoording bij EU-besluitvorming

Om Europeanen het gevoel te geven dat ze belang hebben bij de EU, moeten ze de lopende besprekingen over wetsvoorstellen kunnen volgen. Dat is niet alleen gezond vanuit democratisch oogpunt, maar het kan ook het praktische gevolg hebben dat misvattingen over de totstandkoming van EU-wetten uit de weg worden geruimd en dat duidelijk wordt welke rol nationale regeringen spelen. Met het oog hierop heeft de Ombudsman in maart een [strategisch onderzoek](#) geopend naar de openheid en verantwoording van de wetgevende werkzaamheden binnen de Raad van de Europese Unie. De Ombudsman stelde 14 specifieke vragen aan de Raad over de wijze waarop wetgevingsdocumenten die opgesteld zijn tijdens vergaderingen van ambassadeurs en adjunct-ambassadeurs van de lidstaten, en de meer dan 150 commissies en werkgroepen van nationale ambtenaren, worden behandeld met inachtneming van de EU-wetten en -normen op het gebied van transparantie.

Na de beantwoording door de Raad, waarin werd gewezen op verbeteringen in de website en het registratiesysteem van de Raad, organiseerde de Ombudsman een openbare raadpleging. Daarbij werd onder meer gevraagd welke maatregelen de Raad zou kunnen nemen om de wetgevingsdocumenten beter vindbaar te maken, welke problemen het publiek ondervindt bij het verkrijgen van documenten in verband met de voorbereidende instanties van de Raad en hoe belangrijk het is om de individuele standpunten van de lidstaten te kennen. Er werden 21 bijdragen voor de raadpleging ontvangen, onder meer van parlementen, maatschappelijke organisaties en burgers. De Ombudsman heeft tevens besloten documenten betreffende drie steekproefwetsbesluiten uit 2016 te onderzoeken om te kijken naar de interne procedure voor het vastleggen, categoriseren en vrijgeven van documenten als EU-wetsvoorstellen via de Raad. Dit onderzoek zal in 2018 worden afgesloten.

Eind 2017 richtte de ombudsvrouw haar aandacht op de Europese Raad, die beslist over de algemene koers en de politieke prioriteiten van de EU. Gezien haar belangrijke strategische functie heeft de ombudsvrouw een brief aan voorzitter Donald Tusk van de Europese Raad geschreven met het verzoek om te overwegen informatie over besprekingen van hem en zijn kabinet met belangenbehartigers bekend te maken. De ombudsvrouw heeft voorzitter Tusk tevens gevraagd of er voortgangsrapporten over lopende besprekingen van EU-leiders over hun tweejarige werkprogramma (de *Leaders' Agenda*) worden gepubliceerd.



### European Ombudsman

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists  
<http://europa.eu/!vK37fT> #eucouncil #euco

“Publishing his meetings with lobbyists will allow President Tusk to give citizens a more complete picture of who is trying to influence EU decision-making, when and how.”  
 Emily O'Reilly

De ombudsvrouw stelt voor dat voorzitter Tusk uitsluitend met geregistreerde lobbyisten spreekt.

„Door zijn bijeenkomsten met lobbyisten te publiceren, kan voorzitter Tusk de burgers een vollediger beeld geven van wie wanneer en hoe probeert de EU-besluitvorming te beïnvloeden.” Emily O'Reilly



### EPACA

Working for greater #EUTransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process

Inzet voor meer transparantie in de EU bij alle instellingen: openbare raadpleging door de Europese Ombudsman over de transparantie van de voorbereidende groepen van de Raad van de Europese Unie in het wetgevingsproces.

Als onderdeel van haar streven om de totstandkoming van EU-wetgeving toegankelijker te maken en de verantwoording te versterken, heeft de ombudsvrouw ook gekeken naar de openheid van de trialogen, de informele onderhandelingen over EU-wetsvoorstellen tussen het Europees Parlement, de Raad van de Europese Unie en de Europese Commissie. In hun reactie gaven de drie instellingen gedetailleerde informatie over de wijze waarop ze de voorstellen van de Ombudsman (uit 2016) aan het uitvoeren waren. De welkome [veranderingen](#) bestaan er onder meer in een begin te maken met het opzetten van een gezamenlijke wetgevingsdatabank, duidelijker

te maken welke hooggeplaatste personen aan de dialoogonderhandelingen deelnemen en na te gaan hoe de datums van de komende dialoogen en de samenvattingen van de agendapunten toegankelijk gemaakt kunnen worden.

De onderzoeken naar de transparantie van de dialoogen en de wetgevingsprocessen van de Raad hadden betrekking op de totstandkoming van EU-wetten, maar soms is er ook meer openbare informatie nodig over wetten die al zijn aangenomen. Dit was het geval met het systeem dat de Commissie gebruikt om ervoor te zorgen dat de EU-wetgeving in de lidstaten correct wordt uitgevoerd. Het project met de naam EU Pilot is voor de Commissie een middel om een probleemoplossende dialoog met de lidstaten aan te gaan zonder een inbreukprocedure te starten. Na klachten te hebben ontvangen dat het systeem te ondoorzichtig was, heeft de ombudsvrouw besloten een **strategisch onderzoek** te openen waarin om nadere gegevens betreffende het programma wordt gevraagd, onder meer wat de Commissie doet wanneer een

lidstaat de beantwoording van vragen herhaaldelijk vertraagt of de vragen niet gedetailleerd genoeg beantwoordt. De ombudsvrouw heeft het onderzoek in september afgesloten met praktische voorstellen om het voor het publiek gemakkelijker te maken het handelen van de Commissie op dit gebied te volgen. Een van de voorstellen is dat de Commissie de lijst van lopende EU Pilot-dialoogen en de status van elk dossier openbaar maakt.

De ombudsvrouw heeft voorafgaand aan de formele opening van de brexit-onderhandelingen een brief aan de **Commissie** en de **Raad** geschreven om beide instellingen aan het belang van transparantie te herinneren, gezien de verstreckende gevolgen die de voorwaarden voor het vertrek van Groot-Brittannië uit de EU hebben voor individuen, hun gezinnen en bedrijven. Beide instellingen hebben positief gereageerd. De Commissie verklaarde unieke en ongekende transparantie te zullen betrachten en de Raad gaf aan „uitgangspunten” voor de publicatie van documenten te zullen opstellen. In haar brief wijst de ombudsvrouw ook op het belang van het publiceren van de inbreng van belanghebbenden, een kwestie die waarschijnlijk nog belangrijker wordt naarmate de onderhandelingen vorderen. Los daarvan herinnerde mevrouw O'Reilly haar collega's in het Europees netwerk van ombudsmannen eraan dat ze haar Bureau kunnen gebruiken als doorgeefluik voor deskundigenreacties van de Commissie en andere EU-instellingen op brexit-kwesties in verband met EU-wetgeving en -praktijken.



#### European Ombudsman

The Ombudsman welcomes Commission President @JunckerEU commitment to 'unique and unprecedented' transparency <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/79475/html.bookmark...> #Brexit



De ombudsvrouw verwelkomt de inzet van voorzitter Jean-Claude Juncker van de Europese Commissie voor unieke en ongekende transparantie.

„Mijn Bureau zal erop toezien dat de huidige proactieve benadering van transparantie tijdens de brexit-gesprekken wordt gehandhaafd.” Emily O'Reilly

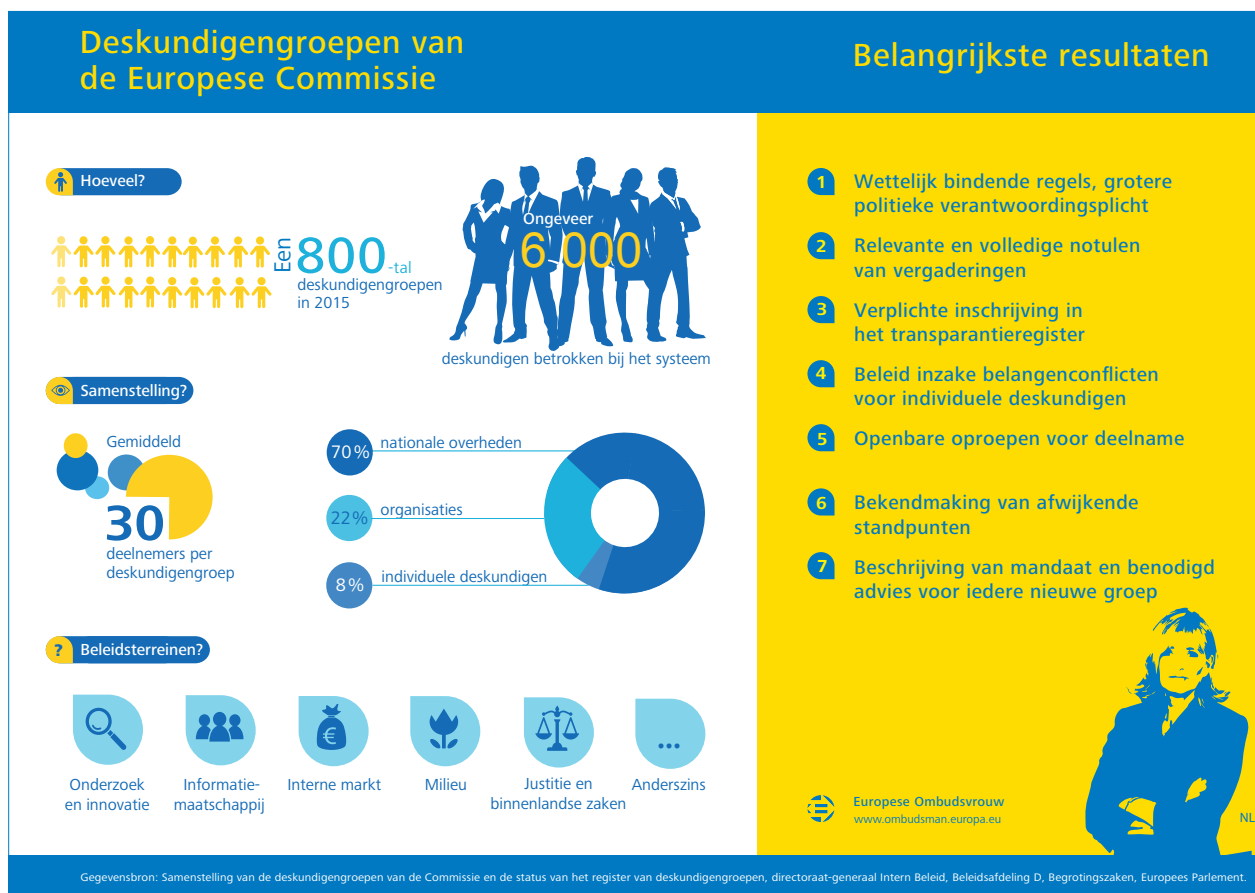
## 2.3 Transparantie van lobbypraktijken



De Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly, spreekt tijdens de workshop „EU-transparantieregister – lobbypraktijken, parlement en vertrouwen van het publiek”, die het Europees Parlement in mei organiseerde.

Het belangrijke strategische onderzoek van de Ombudsman naar de openheid van deskundigengroepen, de honderden groepen die de Commissie van specialistische input voorzien, werd in het najaar van 2017 succesvol afgesloten. In 2016 deed de Ombudsman, rekening houdend met een openbare raadpleging over het onderwerp, een reeks voorstellen om het toezicht van de Commissie op deze groepen te verbeteren. Medio 2016 kondigde de Commissie een grondige herziening van de toepasselijke regels aan. Het uiteindelijke besluit van de Ombudsman werd gepubliceerd in het najaar van 2017, wat betekent dat het Bureau voldoende tijd had om te onderzoeken of de aangekondigde hervormingen daadwerkelijk waren doorgevoerd.

De veranderingen in het systeem omvatten onder meer de invoering van wettelijk bindende regels en politieke verantwoording. Bovendien moeten leden van deskundigengroepen in het transparantieregister zijn opgenomen. Verder moet worden voorzien in openbare oproepen tot kandidaatstelling voor het lidmaatschap van een groep en een beleid inzake belangenconflicten voor individuele deskundigen. De ombudsvrouw gaf aan te zullen blijven volgen hoe de Commissie uitvoering geeft aan zijn twee specifieke aanbevelingen inzake deskundigengroepen, te weten dat „zinvolle en volledige”





notulen worden gepubliceerd en dat de beraadslagingen van een groep in de regel transparant zijn.

Naar aanleiding van een andere klacht ter zake heeft de Ombudsman een onderzoek geopend naar de betrokkenheid van de Europese Centrale Bank (ECB) bij de „Groep van Dertig” (G30), een particuliere Amerikaanse groep met de hoofden van een aantal grote particuliere banken en centrale banken, alsook leden uit de academische wereld en van internationale instellingen. Een aantal van de vertegenwoordigde wereldwijd opererende banken staat onder toezicht van de ECB. Het besluit van de ombudsvrouw om dit onderzoek te openen, weerspiegelde de grotere verantwoordelijkheden op het gebied van bancaire toezicht die de ECB de afgelopen jaren heeft gekregen. Naar aanleiding van een bijeenkomst tussen zaakbehandelaars van de Ombudsman en vertegenwoordigers van de Bank om documenten betreffende de aard van de betrokkenheid van de ECB bij de G30 te onderzoeken en te bespreken, heeft de ombudsvrouw een aantal specifieke vragen aan de ECB gesteld.

De verlangde informatie betreft de samenstelling en financiering van de G30, de vraag of de ECB de agenda en inhoud van G30-bijeenkomsten openbaar maakt, het

aantal bijeenkomsten dat de huidige en de voormalige ECB-presidenten hebben bijgewoond en de vraag of onder de G30-leden ook banken zijn die momenteel onder toezicht van de ECB staan. De ECB antwoordde dat zij de G30-bijeenkomsten in het algemeen belang acht en dat het G30-lidmaatschap van ECB-president Mario Draghi verenigbaar is met de onafhankelijkheid en integriteit van de ECB. Na bestudering van het antwoord heeft de Ombudsman aanbevolen dat de heer Draghi gedurende de rest van zijn ambtstermijn [zijn lidmaatschap van de G30 opschort](#) om de Bank en haar president te beschermen tegen het beeld dat de onafhankelijkheid van de Bank in gevaar zou kunnen komen. De ombudsvrouw heeft tevens aanbevolen dat toekomstige presidenten van de ECB geen lid worden van de G30.

De Ombudsman heeft zijn jaarlijkse persconferentie in mei gebruikt om de „DO’s-and-DON’Ts”-lijst formeel te introduceren als leidraad voor functionarissen bij contacten met lobbyisten. De lijst, die onder de leden van de Commissie en de Raad is gedistribueerd en tevens op Twitter is verspreid, dient als een nuttige leidraad voor EU-functionarissen om te waarborgen dat ze bekend zijn met de verschillende soorten lobbyactiviteiten.



Europese Ombudsman

NL

## Praktische aanbevelingen

voor de omgang van ambtenaren met belangenbehartigers

### WEL DOEN

- 1 Controleer voordat u de belangenbehartigers ontmoet of een uitnodiging voor een evenement aanneemt, of zij geregistreerd moeten zijn in het **transparantieregister van de EU**.
- 2 Bereidt u goed voor en voer een kort onderzoek uit om na te gaan welke belangen zij behartigen en **wie hen financiert**. Vraag indien nodig om meer informatie.
- 3 Zorg ervoor dat belangenbehartigers vooraf informatie verstrekken over het **doel/onderwerp van de bespreking**, de namen van de deelnemers en de organisaties en/of cliënten namens welke/wie zij handelen, samen met alle overige informatie die van belang is.
- 4 Beoordeel en vermijd ieder **risico op conflicten** tussen uw particuliere belangen en het openbaar belang en sta stil bij hoe uw ontmoeting zou kunnen worden opgevat.
- 5 **Stop en weeg af** bij twijfel over hoe u moet handelen. Overleg zo nodig met uw leidinggevende en indien wordt besloten om door te gaan, voeg dan een aantekening toe aan het dossier met een uitleg waarom.
- 6 Bedenk dat niet alle belangenbehartiging plaatsvindt in een formele context. Lobbyen kan zich ook afspelen tijdens informele ontmoetingen en in een **sociale context**. Blijf altijd professioneel.
- 7 **Houd een goede administratie bij** en noteer onder andere de datum/plaats van de ontmoeting, de namen van de deelnemers, organisaties en/of cliënten, en de besproken onderwerpen. Maak gebruik van het officiële systeem voor dossierbeheer van uw organisatie.
- 8 Neem de toepasselijke **verplichtingen tot informatieverstrekking** in acht, bijvoorbeeld in de Commissie, door details over ontmoetingen tussen belangenbehartigers en commissarissen, kabinetsleden en directeurs-generaal bekend te maken.
- 9 Meld lobbypraktijken die, met name in het licht van de **gedragscode** voor belangenbehartigers van het transparantieregister van de EU, als onaanvaardbaar worden beschouwd.
- 10 Maak uzelf vertrouwd met de specifieke regels die van toepassing zijn op uw eigen organisatie, bijvoorbeeld door een **opleiding** te volgen. Bij afwijking ten opzichte van deze praktische aanbevelingen gaan de specifieke regels gewoonlijk voor.

### NIET DOEN

- 1 Belangenbehartigers ontmoeten die niet zijn geregistreerd in het **transparantieregister van de EU** als de regels van uw organisatie dat verbieden of afraden; vraag de belangenbehartiger zich te registreren als zijn activiteiten onder het register vallen.
- 2 De **motieven** van diegenen die u willen ontmoeten of u voor evenementen uitnodigen over het hoofd zien. Lobbyen gebeurt door allerlei organisaties: adviesbureaus, advocatenkantoren, ngo's, denktanks, plaatselijke actiegroepen, ...
- 3 Een bepaalde belangenbehartiger ontmoeten zonder **andere groepen** dezelfde kans te bieden.
- 4 Uitnodigingen aannemen voor ontmoetingen of evenementen die uw organisatie in een **compromitterende positie** kunnen brengen.
- 5 Vergeten met betrokken collega's en uw leidinggevende een **nabespreking** te houden over een ontmoeting of evenement.
- 6 Ontmoetingen **buiten kantoor** en officiële locaties aanvaarden of organiseren. Doet u dat toch, overweeg dan uw leidinggevende te informeren en er een collega bij te betrekken.
- 7 Iets zeggen of doen waardoor de indruk kan worden gewekt dat een bepaalde belangenbehartiger een **voorkursbehandeling** krijgt.
- 8 Een belangenbehartiger de indruk geven dat een advies, idee of bepaalde informatie de **doorslag** kan of zal geven in het besluitvormingsproces.
- 9 Informatie delen die u **op grond van uw bevoegdheid niet mag delen**, of misbruik maken van vertrouwelijke informatie.
- 10 Accepteren van **gastvrijheid** van een belangenbehartiger zonder zorgvuldig af te wegen en tenzij het in overeenstemming is met de toepasselijke regels. Verstrek waar nodig informatie over ontvangen geschenken en gastvrijheid.

## 2.4 Grondrechten

De Ombudsman behandelt regelmatig klachten over grondrechten, zoals gelijkheid en non-discriminatie. In november 2017 werd een klacht van een jonge Oostenrijker die een onbetaalde stage had gelopen bij een EU-delegatie in Azië met succes afgerond. De ombudsvrouw deed de aanbeveling om stagiairs bij EU-delegaties een passende vergoeding te betalen op basis van de kosten van levensonderhoud in het land waar de delegatie is gevestigd. Zo worden zoveel mogelijk mensen in staat gesteld om deze waardevolle stages te volgen. Hoge vertegenwoordiger Federica Mogherini heeft positief gereageerd op deze aanbeveling. De ombudsvrouw heeft vervolgens een brief aan de begrotingsautoriteiten geschreven om te wijzen op het belang van de kwestie, onder meer omdat de EU daarmee zou aangeven geïmmiteerd te zijn aan het beginsel van non-discriminatie door stageplaatsen beschikbaar te stellen voor ten minste een deel van de mensen die beperktere financiële middelen hebben dan anderen. In november hebben het Parlement en de Raad de begroting voor 2018 goedgekeurd, waarin 1,2 miljoen EUR wordt uitgetrokken voor het betalen van stagiairs bij EU-delegaties.

Spaanse ngo's en burgers hebben zich tot de Ombudsman gewend met een klacht over de Commissie met betrekking tot de deal tussen de EU en Turkije, die in 2016 werd gesloten. Op grond van de deal neemt Turkije illegale migranten terug die naar Griekenland zijn gekomen, terwijl de EU heeft toegezegd meer hulp naar Turkije te sturen. De klagers verweten de Commissie dat zij niet had gereageerd, of niet adequaat had gereageerd, op de bezorgdheid die ze hadden geuit over het ontbreken van een beoordeling van de gevolgen van de overeenkomst voor de mensenrechten van de asielzoekers en de migranten die vanuit Griekenland naar Turkije zijn teruggestuurd. De ombudsvrouw heeft de Commissie opgeroepen om in haar toekomstige voortgangsrapporten over de uitvoering van de overeenkomst een aparte paragraaf op te nemen over de risico's voor de mensenrechten en maatregelen om deze te verminderen.

Los daarvan heeft de ombudsvrouw er in een brief aan de Raad op gewezen dat de enige gezaghebbende bron van informatie over de deal tussen de EU en Turkije een persbericht was. De ombudsvrouw wees erop dat het Gerecht van de EU begin 2017 had geoordeeld dat de verklaring EU-Turkije niet beschouwd kon worden als een maatregel die door de Europese Raad of een andere EU-instelling is goedgekeurd. Daarom heeft zij de Raad opgeroepen te overwegen de tekst van het persbericht zodanig te herzien dat deze de juridische werkelijkheid beter weergeeft.



**European Ombudsman**

#EOpress: Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations  
<http://europa.eu/!TR48JV>



De Europese Ombudsman verwelkomt het besluit van de EU om stagiairs bij buitenlandse EU-delegaties te betalen.

„Dit laat zien dat de EU geïmmiteerd is aan het beginsel van non-discriminatie door stageplaatsen beschikbaar te stellen voor ten minste een deel van de mensen die beperktere financiële middelen hebben dan anderen.” Emily O'Reilly



## 2.5 Ethische kwesties

Na verschillende openbare interventies door de Ombudsman over het belang van strenge integriteitsregels voor commissarissen en na druk van het Europees Parlement en verschillende maatschappelijke groeperingen heeft de Commissie in september voorstellen aangekondigd om opnieuw de gedragscode voor commissarissen te herzien en de ethische commissie te hervormen. De ethische commissie onderzoekt onder meer of de geplande activiteiten van commissarissen nadat ze uit hun ambt zijn getreden, verenigbaar zijn met hun verplichtingen op grond van het Verdrag. De wijzigingen omvatten een uitbreiding van de „afkoelingsperiode” waarin voormalige commissarissen de Commissie op de hoogte moeten stellen van hun voornemen om een beroepsactiviteit uit te oefenen. De nieuwe kennisgevingstermijn voor commissarissen bedraagt twee jaar en wordt verlengd tot drie jaar in geval van een voormalige voorzitter van de Commissie. Een andere wijziging is dat de Commissie de adviezen van de ethische commissie inzake functies van commissarissen na afloop van hun mandaat proactief gaat publiceren. De acties van de Commissie en de bevoegdheden en rol van de ethische commissie waren ook onderwerp van een onderzoek door de Ombudsman. Zaakbehandelaars van de Ombudsman hebben onderzocht hoe de ethische commissie haar adviezen met betrekking tot enkele voormalige leden van de Commissie heeft opgesteld (dossiers louter gekozen ter illustratie van de werkzaamheden van de ethische commissie) en hebben een aantal vragen aan de Commissie gesteld over de wijze waarop de ethische commissie haar werkzaamheden uitvoert. De analyse van de reactie van de Commissie door de ombudsvrouw en de wijzigingen die de Commissie publiekelijk heeft aangekondigd, zullen in 2018 bekend worden gemaakt.

De ombudsvrouw heeft tevens haar onderzoek afgesloten naar regels van de Commissie ter voorkoming van belangenconflicten van speciale adviseurs, deskundigen die op ad-hocbasis gespecialiseerd advies aan commissarissen verstrekken. De Commissie heeft het systeem in de loop van het onderzoek verbeterd. In juni concludeerde de ombudsvrouw dat de regels een over het geheel genomen bevredigende basis voor het beheersen van potentiële belangenconflicten vormen. Desondanks opperde de ombudsvrouw dat de Commissie verdere verbeteringen zou kunnen aanbrengen, waaronder het hanteren van een meer proactieve benadering bij de beoordeling van belangenconflicten en het verbeteren van de toegang van burgers tot informatie over speciale adviseurs.

Het uitvoeren van regels inzake de zogenaamde „draaideurconstructie”, waarbij EU-medewerkers soms overstappen naar de private sector of personen uit

de private sector bij een EU-instelling gaan werken, is essentieel voor het handhaven van hoge ethische normen in het openbaar bestuur. In dit licht heeft de ombudsvrouw een brief aan 15 instellingen en agentschappen geschreven waarin zij hen vraagt hoe ze EU-regels inzake „draaideurconstructies” uitvoeren, zoals uiteengezet in het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie (artikel 16).

Op grond van deze regels is het hooggeplaatste functionarissen één jaar verboden om bij voormalige collega’s te lobbyen over aangelegenheden waarvoor ze gedurende de laatste drie jaar van hun aanstelling verantwoordelijk waren. Ze verplichten elke instelling ook om jaarlijks informatie te publiceren over de naleving van deze verplichting, waaronder een lijst van beoordeelde zaken. De ombudsvrouw gaf ook een vervolg aan een eerder onderzoek door na te gaan hoe de Commissie haar richtsnoeren en voorstellen voor het verbeteren van haar aanpak van „draaideurconstructies” ten uitvoer legt. Deze analyse zal in 2018 verschijnen.



### European Ombudsman

Post-mandate activities - why did the @EU\_Commission not issue a decision in the case of its former President?

[https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark...)



Werkzaamheden na afloop van het mandaat: waarom heeft de Europese Commissie geen besluit uitgevaardigd in het geval van haar voormalige voorzitter José Manuel Barroso?

„Voormalige EU-commissarissen zijn verplicht integriteit en discretie te betrachten bij functies of voordelen die ze accepteren nadat ze uit hun ambt zijn getreden.” Emily O'Reilly

## 2.6 EU-agentschappen en andere organen

EU-agentschappen en andere organen waren de op een na grootste bron van klachten in 2017. Een van de klachten die de Ombudsman heeft [afgesloten](#) betrof de wijze waarop het Europees Geneesmiddelenbureau (European Medicines Agency – EMA) vragen over vaccins tegen het humaan papillomavirus (HPV) heeft beantwoord. De ombudsvrouw heeft specifiek onderzocht hoe het EMA een verwijzingsprocedure – de technische naam voor een procedure in verband met vragen over geneesmiddelen die al op de markt zijn – betreffende het HPV-vaccin voor het vaccin tegen baarmoederhalskanker heeft uitgevoerd.

De verwijzingsprocedure is uitgevoerd door het Risicobeoordelingscomité voor geneesmiddelenbewaking van het EMA, dat de veiligheid van geneesmiddelen op de markt bewaakt. Het comité heeft onderzocht of er een causaal verband bestond tussen de HPV-vaccinatie en twee syndromen, en concludeerde dat er geen bewijs voor een dergelijk verband was. De ombudsvrouw oordeelde dat het onderzoek van het wetenschappelijk bewijs door het comité compleet en onafhankelijk was. Kijkend naar de toekomst stelde mevrouw O'Reilly voor dat het EMA zoveel mogelijk informatie over het wetenschappelijk werk van zijn commissies verschaft en dat het meer informatie verschaft over de documenten die het in bezit heeft, zodat burgers gemakkelijker om toegang tot deze documenten kunnen verzoeken.



### EU Medicines Agency

The [@EUombudsman](#) concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent <http://bit.ly/2hMeFOF> [#vaccineswork](#)

De Europese Ombudsman concludeerde dat de veiligheidsbeoordeling die het EMA heeft uitgevoerd met betrekking tot HPV-vaccins compleet en onafhankelijk was.

Het EMA was ook onderwerp van een afzonderlijk onderzoek door de ombudsvrouw in 2017. Ditmaal ging het om een onderzoek dat door mevrouw O'Reilly op eigen initiatief werd uitgevoerd. Dit [strategisch onderzoek](#) had betrekking op de regelingen van het EMA voor interactie met farmaceutische bedrijven voordat deze bedrijven een aanvraag voor het in de handel brengen indienen. De ombudsvrouw wees erop dat dergelijke interacties in het algemeen belang zijn als ze bijdragen aan de ontwikkeling en beschikbaarheid van kwalitatief hoogwaardige, effectieve en voldoende veilige geneesmiddelen, maar dat het risico bestaat dat ze van invloed zijn op latere beslissingen van het EMA over aanvragen van vergunningen voor het in de handel brengen.



Het in oktober gehouden openbare evenement van de Europese Ombudsman getiteld „EU-agentschappen: hoe men het risico van reputatieschade kan beheersen” met als panelleden (van links naar rechts): Tracey Brown, directeur van Sense about Science; Bernhard Url, uitvoerend directeur van de EFSA; Emily O'Reilly, Europese ombudsvrouw; de moderator van het evenement Dave Keating; Monique Goyens, directeur-generaal van BEUC; en Jukka Malm, plaatsvervangend uitvoerend directeur van ECHA.



De Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly, met panellid Bernhard Url, uitvoerend directeur van de EFSA, en moderator Dave Keating bij het openbare evenement van de Europese Ombudsman getiteld „EU-agentschappen: hoe men het risico van reputatieschade kan beheersen“, dat in oktober werd gehouden.

In september hadden zaakbehandelaars van de Ombudsman een ontmoeting met vertegenwoordigers van het EMA om te spreken over de eerste reactie van het EMA op het onderzoek. Een verslag van die bespreking, waarin dieper wordt ingegaan op de bezorgdheid van de Ombudsman over deze zogenaamde pre-submissionactiviteiten, is in december gepubliceerd. Het onderzoek is in 2018 voortgezet en in het eerste kwartaal is een gerichte openbare raadpleging gepland.

De Europese Autoriteit voor voedselveiligheid (EFSA) was het onderwerp van een [klacht](#) van een Franse organisatie, die de EFSA verweet niet adequaat te hebben gereageerd op een aantal vragen over haar rol bij het toelaten van een genetisch gemodificeerde maïsvariëteit. De EFSA heeft het voorstel van de Ombudsman gevolgd door meer informatie aan de klager te verschaffen. De Ombudsman heeft ook geopperd dat de EFSA in de toekomst de aanvullende informatie die zij van aanvragers ontvangt in reactie op haar verzoek om een toelichting, openbaar zou moeten maken.

De Ombudsman organiseert regelmatig openbare evenementen om onderwerpen die verband houden met zijn werk grondig te onderzoeken. In oktober was het onderwerp EU-agentschappen en hoe die het risico van reputatieschade kunnen beheersen. Agentschappen dragen bij aan het waarborgen van allerlei zaken – van de veiligheid van het voedsel dat we eten, de chemische stoffen waaraan we blootstaan, de geneesmiddelen die we gebruiken tot de vliegtuigen waarin we vliegen. Het vertrouwen van het publiek in hun werk is dan ook van het grootste belang. Tijdens het [evenement](#) werd

onderzocht hoe agentschappen de hoogst mogelijke ethische en transparantienormen kunnen toepassen om zich tegen reputatieschade te beschermen.

De panelleden waren Bernhard Url, uitvoerend directeur van de Europese Autoriteit voor voedselveiligheid (EFSA); Jukka Malm, plaatsvervangend uitvoerend directeur van het Europees Agentschap voor chemische stoffen (ECHA); Monique Goyens, directeur van de Europese consumentenorganisatie BEUC; en Tracey Brown, directeur van Sense about Science. De heer Url merkte op dat de EFSA het vertrouwen van het publiek in haar werk wil waarborgen door zich niet alleen te concentreren op „competentie“ (de kwaliteit van haar werk), maar ook op „karakter“ (de manier waarop ze haar werk uitvoert). De heer Malm merkte op dat ECHA ernaar streeft zijn werk volledig transparant te maken, niet alleen de resultaten van onderzoek dat het al heeft uitgevoerd, maar ook vooruitkijkend naar het geplande werk.



**Bernhard Url**

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for [#EUAgencies](#): public [#trust](#) in our work [#EOdebate17](#)

Bernhard Url, uitvoerend directeur van de EFSA: „Hartelijk dank voor het levendige debat dat we hebben gevoerd over een cruciaal onderwerp voor EU-agentschappen: het vertrouwen van de burgers in ons werk“.

## 2.7 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. Soms geeft dit echter aanleiding tot meningsverschillen. In dergelijke situaties wenden contractanten zich vaak tot de Ombudsman voor een oplossing.

Zo had bijvoorbeeld een in België gevestigde non-profitorganisatie deelgenomen aan een door de EU gefinancierd project dat gericht was op het aanpakken van problemen waarmee ouderen worden geconfronteerd bij het gebruik van ICT-oplossingen. De organisatie wendde zich tot de Ombudsman nadat de Commissie had aangegeven meer dan 85 000 EUR te willen terugvorderen vanwege een naar haar oordeel onbetrouwbaar systeem voor het registreren van de arbeidstijd. De ombudsvrouw heeft de zaak onderzocht en vastgesteld dat de auditor erkend had dat de werkzaamheden van de klager in verband met twee specifieke „deliverables” rechtmatig waren, net als de bestede arbeidstijd. Zij stelde de Commissie daarom

voor het bedrag dat ze met betrekking tot deze twee „deliverables” wilde terugvorderen te verminderen. De Commissie accepteerde dit voorstel en verlaagde het teruggevorderde bedrag met bijna 37 000 EUR. Het onderzoek van de Ombudsman naar andere aspecten van de voorgestelde terugvordering is nog gaande.

Een Nederlands consultancybureau dat gespecialiseerd is in innovatie was lid van een consortium dat een mede door de Commissie gefinancierd project had uitgevoerd gericht op het opzetten en aangaan van een „innovatiepartnerschap inzake water”. Het bureau wendde zich tot de Ombudsman nadat de Commissie had aangegeven de subsidie te willen verminderen omdat ze zich zorgen maakte over het project. De klager bracht hiertegen in dat de Commissie het project niet goed had geëvalueerd. Tijdens het onderzoek stelde de Commissie voor dat zij het project opnieuw zou evalueren en daarbij rekening zou houden met nieuwe documentatie die het consultancybureau had verstrekt. De Ombudsman beschouwde het geschil als opgelost en heeft de zaak afgesloten.

## 2.8 Burgerparticipatie in het EU-beleidsvormingsproces

Het Europees burgerinitiatief (EBI), dat in 2012 werd gelanceerd, stelt burgers in staat hun steun uit te spreken voor een beleid of idee waarvoor de Commissie naar hun mening wetgeving zou moeten uitvaardigen. Een van de eerste initiatieven van de huidige ombudsvrouw Emily O'Reilly na haar verkiezing in 2013 was het openen van een strategisch onderzoek naar de goede werking van de EBI-procedure. Aanleiding daarvoor waren zorgen dat organisatoren van EBI's met te veel technische obstakels werden geconfronteerd om een succesvol initiatief in te dienen. De ombudsvrouw heeft een aantal voorstellen gedaan om het proces voor het verzamelen van handtekeningen te vereenvoudigen en de selectie van de initiatieven transparanter te maken.

In 2017 heeft de ombudsvrouw ook deelgenomen aan de raadpleging van de Commissie over de vraag hoe de EBI-verordening moet worden herzien. De voorstellen van de Commissie, aangekondigd in september, bevatten veel van de kenmerken die de ombudsvrouw in het verleden heeft geopperd. Daarbij gaat het onder



### ECI Campaign

.@EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/> ...

De Europese Ombudsman steunt het verzoek om herziening van het EBI. Hartelijk dank Emily O'Reilly!

meer om het opzetten van een gratis onlinesysteem voor het verzamelen van EBI's, het vereenvoudigen van de gegevensvereisten en het verbeteren van de voorbereiding van en de deelname van het publiek aan hoorzittingen na een succesvol EBI. De ombudsvrouw zal deze kwestie nauwlettend blijven volgen en zal daarbij ook controleren of de Commissie haar keuzes wat betreft EBI's goed aan het publiek uitlegt.

Een andere manier om burgers bij het EU-beleidsvormingsproces te betrekken, is door gebruik te maken van openbare raadplegingen over op stapel staande wetgeving. De Commissie, die verantwoordelijk is voor het opstellen van EU-wetten, maakt regelmatig gebruik van deze raadplegingen. Het nut ervan als instrument is echter afhankelijk van de mate waarin ze toegankelijk zijn voor individuele burgers en organisaties. In 2016 klaagde een Spaanse staatsburger zich bij de Ombudsman dat publieke raadplegingen zelden in alle 24 officiële EU-talen werden vertaald. In de loop van het onderzoek heeft de Commissie een nieuw en verbeterd taalbeleid voor openbare raadplegingen opgesteld.

De nieuwe maatregelen, die sinds 28 april 2017 van kracht zijn, omvatten bijvoorbeeld het vertalen van de openbare raadplegingen met betrekking tot het werkprogramma van de Commissie in alle officiële EU-talen. Het nieuwe beleid heeft ook een procedure in het leven geroepen om te bepalen in welke talen andere openbare raadplegingen moeten worden vertaald. De ombudsman gaf in december in een [besluit](#) aan toezicht te zullen houden op de uitvoering van de nieuwe regeling, en stelde voor dat de Commissie op haar speciale website over openbare raadplegingen een sectie opneemt waarin haar nieuwe taalbeleid wordt beschreven en uitlegt waarom sommige raadplegingen niet in alle EU-talen beschikbaar zijn.

# Communicatie en samenwerking



### 3.1 Prijs voor goed bestuur



In maart organiseerde de Ombudsman de uitreiking van de allereerste prijs voor goed bestuur. Voor de prijs waren **90 projecten** van de belangrijkste EU-instellingen en van tal van agentschappen en andere organen genomineerd. Er werden prijzen uitgereikt in **zeven categorieën**. De algehele prijs voor goed bestuur 2017 ging naar een project van het directoraat-generaal Gezondheid en Voedselveiligheid van de Commissie, dat EU-samenwerking bij het delen van essentiële informatie en expertise stimuleerde om miljoenen mensen in Europa te helpen die aan een zeldzame ziekte lijden.

Er waren nominaties voor onder meer innovatieve manieren om burgers bij het besluitvormingsproces te betrekken, om gemakkelijk toegankelijke databanken op te zetten, om een publieksvriendelijke toelichting op EU-beleidsmaatregelen en -programma's te geven, om vergaderingen van deskundigen live te streamen en om gebruik te maken van IT om de dienstverlening aan het publiek efficiënter en opener te maken. De medische dienst van de Raad van de Europese Unie ontving een speciale prijs voor zijn werk, onder meer voor de hulp aan slachtoffers van de terroristische aanslag op de Brusselse metro in 2016.



De uiteindelijke winnaars van de prijs van de Europese Ombudsman voor goed bestuur 2017, van het directoraat-generaal Gezondheid en Voedselveiligheid van de Commissie, ontvangen de onderscheiding uit handen van de Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly.

De prijs was een erkenning voor de individuele en collectieve inspanningen binnen de ambtelijke organisatie van de EU om een positief verschil te maken. De ombudsvrouw merkte op dat haar Bureau de ambtenaren van de EU weliswaar vraagt om rekenschap af te leggen, maar in het kader van deze toezichthoudende rol ook waardering wil uitspreken wanneer een taak goed is uitgevoerd. Ze merkte ook op dat het erg toepasselijk was dat de eerste prijsuitreiking plaatsvond rond de belangrijke verjaardag van het Verdrag van Rome.

De uitreiking van de allereerste prijs voor goed bestuur van de Europese Ombudsman.



**European Ombudsman**

We have received some outstanding projects for the #EOAward & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>



We hebben een aantal uitstekende projecten voor de prijs voor goed bestuur van de Europese Ombudsman ontvangen en het is de moeite waard om te weten wat ze concreet inhouden.





## 3.2 Communicatie

De vijfjarenstrategie van de Ombudsman („Op weg naar 2019”) is erop gericht om de impact, relevantie en zichtbaarheid van het Bureau te vergroten. Een grotere zichtbaarheid draagt er mede toe bij dat burgers, bedrijven, ngo’s en anderen weten bij wie ze terecht kunnen als ze problemen ondervinden met de EU-instellingen.

Dankzij een doeltreffende uitvoering van de strategie is het totale aantal door het Bureau behandelde klachten in 2017 gestegen (van 1 880 tot 2 181), evenals het aantal ontvangen klachten die binnen het mandaat van de Ombudsman vallen (van 711 tot 751). Er is ook een toename te bespeuren van het aantal complexere zaken die gevolgen hebben voor steeds meer kwesties van algemeen belang.

Het Bureau richt zich specifiek op belanghebbenden, zoals ondernemersorganisaties en organisaties uit het maatschappelijk middenveld, maar wil daarnaast ook het profiel van de Ombudsman in de media en op social media versterken en deze platformen gebruiken om informatie over specifieke onderzoeken te verschaffen of de aandacht op andere werkzaamheden van de Ombudsman te vestigen.

Het aantal volgers van het Twitter-account [@EUOmbudsman](#) van het Bureau is tussen 2016 en 2017 met 16 % gestegen en staat nu op meer dan 19 000. Een van de populairste tweets is de tweet waarin het streven van de Commissie naar „unieke” en „ongekende” transparantie over de brexit wordt begroet. Andere populaire tweets betroffen de uitreiking van de prijs voor goed bestuur en het onderzoek van de Ombudsman waarin de ECB wordt gevraagd opheldering te verschaffen over haar betrokkenheid bij de Groep van Dertig. Het Bureau heeft ook zijn aanwezigheid op social media uitgebreid tot Medium en Instagram om het werk van de Ombudsman onder de aandacht van een nieuw publiek te brengen.

Het Bureau heeft verder gewerkt aan de herziening van zijn website om deze gebruikersvriendelijker te maken. Deze nieuwe website zal in 2018 worden gelanceerd.



**Gundi Gadesmann**

[.@EUombudsman](#) O'Reilly discusses [#Council](#) & [#lobbying](#) transparency and [#ParadisePapers](#) with Nordic journalists



De Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly, spreekt over de Raad van de Europese Unie, transparantie van lobbypraktijken en de Paradise Papers met journalisten uit Noordse landen.

## 3.3 Betrekkingen met de instellingen van de Europese Unie



De ombudsvrouw tijdens een ontmoeting met de voorzitter van het Europees Parlement, Antonio Tajani.

### 3.3.1 Europees Parlement

De sterke en duurzame relatie met het Europees Parlement is van groot belang voor de Europese Ombudsman. Het Europees Parlement is de stem van alle Europeanen en kiest de Ombudsman, die Europese burgers en ingezetenen helpt die problemen ondervinden met de openbare EU-bestuursorganen. De ombudsvrouw heeft in de loop van het jaar een plenaire vergadering van het Parlement en diverse parlementaire commissies toegesproken, en het personeel van de Ombudsman heeft de instelling regelmatig vertegenwoordigd tijdens vergaderingen, hoorzittingen en evenementen van het Parlement. De ombudsvrouw had begin 2017 een succesvolle eerste ontmoeting met de nieuwgekozen voorzitter van het Parlement, Antonio Tajani, en had verder ontmoetingen met een groot aantal leden van het Europees Parlement van diverse commissies en uit het hele politieke spectrum.



Cecilia Wikström, voorzitter van de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement, tijdens het jaarlijkse congres van het Europees netwerk van ombudsmannen in 2017.

### 3.3.2 Commissie verzoekschriften

De Commissie verzoekschriften zorgt voor een sterke band van zowel verantwoording als wederzijdse ondersteuning tussen de Ombudsman en het Europees Parlement. Een krachtige samenwerking tussen de beide instellingen is van cruciaal belang om burgers die hun zorgen aan een van de twee uiten, goed te kunnen helpen. De Europese Ombudsman beschouwt de relatie met de Commissie verzoekschriften als uiterst belangrijk en waardeert de vruchtbare samenwerking. De aanhoudende steun van de voorzitter van de Commissie verzoekschriften, Cecilia Wikström, en van alle leden stimuleert de Ombudsman in zijn werk om ervoor te blijven zorgen dat de EU-instellingen de „gouden standaard” voor goed bestuur zetten.

### 3.3.3 Europese Commissie

De Europese Commissie is niet alleen het uitvoerend orgaan, maar ook de grootste instelling van de EU. Haar werk beïnvloedt de levens van miljoenen mensen in heel Europa, direct en indirect. Het is dan ook niet verrassend dat een groot deel van de klachten die bij de Ombudsman worden ingediend, betrekking heeft op het werk van de Commissie. De Ombudsman is verheugd in 2017 verschillende maatregelen te hebben kunnen aanmoedigen, en wederom verwelkomen, die de Commissie onder voorzitter Juncker heeft genomen om haar reeds hoge normen inzake het openbaar bestuur te verbeteren. Er blijven echter nog veel uitdagingen bestaan. Een open en eerlijke samenwerking tussen de twee instellingen draagt bij tot een verbetering van de doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling van klachten door de Ombudsman.



De Europese ombudsvrouw met Frans Timmermans, eerste vicevoorzitter van de Europese Commissie en verantwoordelijk voor betere regelgeving, interinstitutionele betrekkingen, rechtsstatelijkheid en het Handvest van de grondrechten.

### 3.3.4 Andere instellingen, agentschappen en organisaties

De Ombudsman blijft vanzelfsprekend ook nauwe banden onderhouden met alle andere instellingen, agentschappen en organisaties van de EU. In 2017 onderhield de Ombudsman nauwe contacten met de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS), het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC), het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten (FRA), de Europese Centrale Bank (ECB), de Europese Investeringsbank (EIB), de Rekenkamer (ECA) en andere instellingen. Sterke banden met alle instellingen, organen en agentschappen van de EU zijn een belangrijk onderdeel van de strategie „Op weg naar 2019” van de Ombudsman om te komen tot een opener en dienstgerichter EU-bestuur ten behoeve van alle inwoners van Europa.

EESC

.@EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for [#transparency](#), we should cooperate more! [#EESCplenary](#)

De Europese ombudsvrouw beantwoordt vragen van leden van het EESC tijdens zijn plenaire sessie: we hebben zoveel gemeen als het gaat om de strijd voor transparantie dat we moeten samenwerken.

### 3.3.5 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, CRPD) door de EU-bestuursorganen.

Het strategisch onderzoek van de Ombudsman naar de vraag of de behandeling van personen met een handicap onder het [gemeenschappelijk ziektekostenstelsel van de Commissie](#) (Joint Sickness Insurance Scheme, JSIS) in overeenstemming is met het CRPD-Verdrag, werd in 2017 voortgezet. Het onderzoeksteam van de Ombudsman had een [ontmoeting](#) met de Commissie om meer informatie te verkrijgen, en in november lanceerde de Ombudsman een [raadpleging gericht op organisaties](#) van EU-werknemers met een handicap of werknemers die gezinsleden met een handicap hebben en het Europees Gehandicaptenforum (EDF).



**European Blind Union**

.@EUombudsman opens strategic inquiry into accessibility of @EU\_Commission websites & online tools #a11y #CRPD

De Europese Ombudsman opent een strategisch onderzoek naar de toegankelijkheid van de websites en de onlinetools van de Europese Commissie.

In juli startte de Ombudsman een strategisch onderzoek naar de [toegankelijkheid van de websites](#) en de onlinetools die de Commissie beheert. De Ombudsman stelde kwesties aan de orde zoals de toegankelijkheid, gemakkelijk leesbare formaten en opleiding van werknemers van de Commissie. In oktober heeft de Commissie toegezegd de toegankelijkheid van haar websites te verbeteren. Ze gaf bijvoorbeeld aan een pilotproject op het [interinstitutionele portaal](#) te kunnen opstarten om een aantal pagina's met algemene informatie over de EU beschikbaar te stellen in een gemakkelijk leesbaar formaat. De Commissie gaf ook aan verplichte cursussen over toegankelijkheid te overwegen voor haar webontwerpers, webontwikkelaars en webmasters.

In 2017 heeft de Ombudsman zijn inspanningen voortgezet om de website van zijn eigen Bureau toegankelijker en gebruikersvriendelijker te maken. Een externe contractant heeft de conformiteit van de website van de Ombudsman met de richtsnoeren inzake toegankelijkheid van webinhoud (WCAG 2.0), compliancieniveau AA (maximaal AAA), beoordeeld en gevalideerd. De Ombudsman is van plan deze procedure om de twee jaar te herhalen.

De Ombudsman heeft in juli een [toegankelijkheidsverklaring](#) op zijn website beschikbaar gesteld. In de verklaring wordt aangegeven welke delen van de website niet toegankelijk zijn, en krijgen gebruikers de mogelijkheid een toegankelijk formaat op te vragen en verbinding te maken met een feedbackmechanisme om problemen te melden. De herziening van de website van de Ombudsman biedt de gelegenheid om aan zoveel mogelijk AAA-vereisten te voldoen.

Een van de klachten die de Ombudsman heeft ontvangen, betrof de kwestie van [personen met een handicap die worden gestigmatiseerd](#) door een waarschuwingfoto op tabaksproducten. Daarop is een persoon in een rolstoel te zien naast een tekst die luidt: „Roken veroorzaakt beroertes en ernstige handicaps“. De Ombudsman heeft geadviseerd om in de toekomst relevante maatschappelijke groeperingen te raadplegen over de keuze van de foto's voordat deze openbaar worden gemaakt.

Het Bureau van de Ombudsman heeft zijn inspanningen voortgezet om het CRPD meer bekendheid te geven. In maart hebben vertegenwoordigers van de Ombudsman, het Parlement en het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten (FRA) gezamenlijk een openbare webinar gehouden. De webinar werd georganiseerd door het Agentschap van de Europese Unie voor opleiding op het gebied van rechtshandhaving (CEPOL). Er werd uitleg gegeven over wat het CRPD betekent voor de EU-bestuursorganen en er werden praktische hulpmiddelen gepresenteerd voor de tenuitvoerlegging van het verdrag. In december heeft de Ombudsman [deelgenomen](#) aan het vierde Europees Parlement van personen met een handicap.

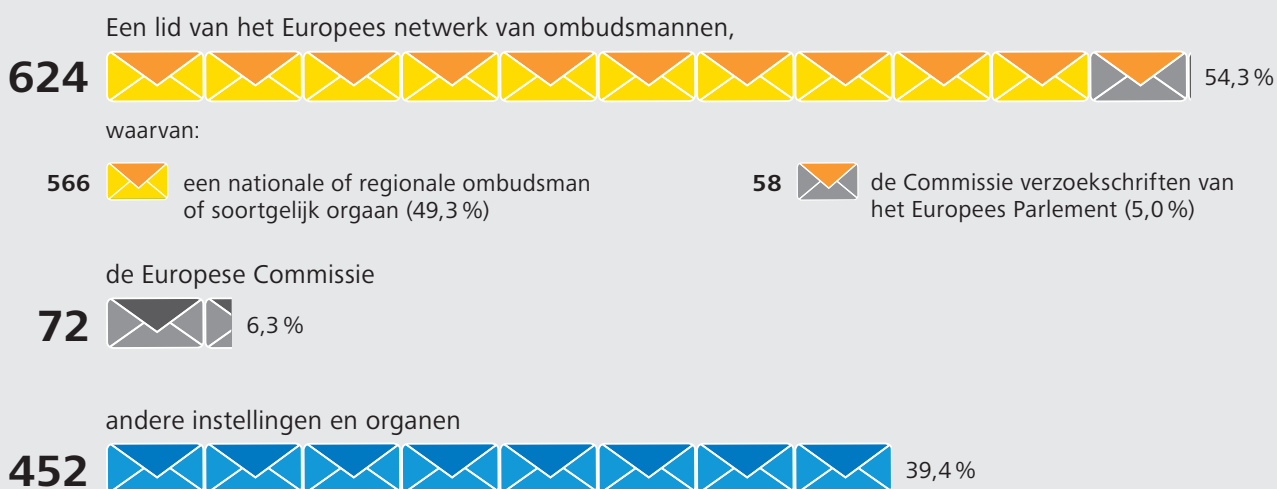




De Europese ombudsvrouw spreekt tijdens het vierde Europees Parlement van personen met een handicap.

## 3.4 Het Europees netwerk van ombudsmannen

Klachten overgedragen aan andere instellingen en organen; klagers die door de Europese Ombudsman in 2017 zijn geadviseerd om contact op te nemen met andere instellingen en organen (in totaal 1 148)



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

2017 was een bewogen jaar voor de leden van het Europees netwerk van ombudsmannen (ENO), dat bestaat uit 96 vestigingen in 36 Europese landen en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.

Het belangrijkste evenement van het netwerk in 2017 was het tweede jaarlijkse congres, dat in juni door de Ombudsman werd georganiseerd in Brussel. Tijdens dit congres is het gehele netwerk bij elkaar gekomen. Er waren ook andere deelnemers aanwezig, vooral van in Brussel gevestigde overkoepelende organisaties en journalisten. In totaal namen circa 240 mensen aan het evenement deel.

Het congres vond wederom plaats op een cruciaal moment in de geschiedenis van de Europese Unie. Waar het congres vorig jaar plaatsvond vlak voor het Britse referendum over het lidmaatschap van de Europese Unie, viel het dit jaar samen met de start van de brexit-

onderhandelingen. Een van de vraagstukken op de agenda was hoe de transparantie en de zekerheid voor EU-burgers in de context van de brexit kunnen worden gemaximaliseerd. Onzekerheid over de rechten na de brexit en het recht zich vrij te verplaatsen behoren tot de voornaamste zorgen van burgers die rechtstreeks worden getroffen door de brexit. Dit betreft burgers van het Verenigd Koninkrijk die in de EU wonen en EU-burgers die in het Verenigd Koninkrijk verblijven.

Op de congressen werd ook onderzocht hoe inclusieve samenlevingen kunnen worden opgebouwd om populisme te bestrijden en integratie te vergemakkelijken. Veel mensen beschouwen 2016 als het jaar van de populist, maar uit de discussies op het congres bleek dat de ombudsmannen hard blijven werken om het vertrouwen in democratische instellingen te bevorderen en het populistische verhaal te bestrijden. Ze zijn onder meer betrokken bij het controleren of



De panelleden van de eerste sessie van het in 2017 gehouden congres van het Europees netwerk van ombudsmannen (van links naar rechts): Sanjay Pradhan, directeur van het Open Government Partnership; Bart Somers, burgemeester van Mechelen (België); Jacques Toubon, verdediger van de Franse rechten; Gero Storjohann, ondervoorzitter van de Commissie verzoekschriften van de Duitse Bondsdag; en Emily O'Reilly, Europese ombudsvrouw.

verplichtingen op het gebied van de mensenrechten in het kader van de gedwongen terugkeer van asielzoekers worden nageleefd, bij het begeleiden van indieners van verzoeken tot gezinshereniging en bij het ondersteunen van asielzoekers bij de toegang tot taalcursussen en uiteindelijk de arbeidsmarkt.

Een ander punt op de agenda van het congres was de rol van ombudsmaninstellingen bij het versterken van open bestuur, een bestuurscultuur die gebaseerd is op de beginselen van transparantie, verantwoording en participatie. In deze context hebben we de voorlopige resultaten van een gezamenlijk onderzoek van de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) en de Europese Ombudsman ontvangen. Achteenzestig nationale en subnationale bureaus van ombudsmannen uit 59 landen en gebieden in de hele wereld hebben deelgenomen aan dit onderzoek naar hun rol in open bestuur.



**Shada Islam**

Absolutely convinced of role of #EU ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government #ENO2017.

Absoluut overtuigd van de rol van Europese ombudsmannen bij het waarborgen van de rechten van burgers en een transparante overheid.



Uit het onderzoek bleek dat beginselen van open bestuur goed geworteld zijn in werkwijzen van ombudsmaninstellingen, ook al zijn er maar weinigen die hun bijdrage erkennen. De volledige resultaten van het onderzoek worden in september 2018 gepubliceerd. De editie voor 2017 van *Network in Focus*, de jaarlijkse publicatie van het ENO, bevat echter al de voorlopige resultaten van het onderzoek en gaat ook in op andere belangrijke onderwerpen die op het congres in Brussel zijn besproken.

In september hebben de Ombudsman en de Commissie gezamenlijk een workshop georganiseerd om de samenwerking tussen de Commissie en nationale en regionale ombudsmannen te bevorderen en een betere bescherming van de rechten van de burgers te waarborgen, in overeenstemming met de EU-wetgeving. Bij de ingediende praktische voorstellen ging het onder meer om het opstellen van een interactieve gids over de bevoegdheden van iedere nationale of regionale ombudsman en een intensievere samenwerking bij de interpretatie en implementatie van EU-wetgeving.

Het ENO is zich blijven richten op parallelle onderzoeken en initiatieven bij geïnteresseerde bureaus van ombudsmannen op gebieden van gemeenschappelijk belang. In juli 2017 heeft de Europese Ombudsman

een onderzoek geopend naar de manier waarop de Commissie een inbreukklacht tegen de Nederlandse autoriteiten heeft behandeld, nadat die geweigerd hadden een visum te verlenen aan de echtgenote van de klager, een onderdaan van een derde land. De Europese Ombudsman riep de hulp in van de Nationale Ombudsman van Nederland, die geen bewijs vond dat de Nederlandse immigratiedienst de desbetreffende EU-regels verkeerd toepast.

In 2017 heeft de Europese Ombudsman zes nieuwe verzoeken van het netwerk behandeld. Bij een daarvan wilde de Finse ombudsman weten of de EU-regels betreffende de rechten van treinreizigers verenigbaar waren met het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap (UNCRPD). De Commissie antwoordde dat dit inderdaad het geval is en merkte op dat ze de gevolgen van de Verordening betreffende de rechten van reizigers in het treinverkeer aan het beoordelen was om deze te herzien en de rechten van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit bij het reizen per trein in de EU te verbeteren.

Een andere kwestie, aangebracht door de Bulgaarse ombudsman, betrof de discriminatie die voortvloeit uit het in de handel brengen van producten van lagere kwaliteit in de Midden- en Oost-Europese



Het in 2017 gehouden congres van het Europees netwerk van ombudsmannen in zijn eerste plenaire sessie.



lidstaten. De Commissie antwoordde dat ze gegevens zou analyseren die ze bij de nationale autoriteiten voor consumentenbescherming had opgevraagd. De Ombudsman vroeg de Commissie om hem begin 2018 op de hoogte te stellen van de vooruitgang die ze op dat punt heeft geboekt.

Tijdens haar missie naar Denemarken in september heeft de ombudsvrouw gesprekken gevoerd met de Deense ombudsman en met Deense politici. Bij openbare evenementen heeft ze ook met journalisten, academici en andere belangstellenden gesproken over haar werk op het gebied van transparantie en verantwoording in de EU.

Eerder in het jaar reisde de ombudsvrouw naar Berlijn, waar ze deelnam aan een vergadering van de Commissie verzoekschriften van de Duitse Bundsdag en een ontmoeting had met hoge regeringsambtenaren, onder wie Peter Altmaier (chef van het Bundeskanzleramt), om te spreken over aangelegenheden met betrekking tot de EU-bestuursorganen. Ze ontving de Schwarzkopf Europe Award 2017 van de Schwarzkopf Stiftung, een prijs die in het verleden is gewonnen door de voorzitter van de Europese Commissie, Jean-Claude Juncker, en de voormalige voorzitter van het Europees Parlement, Martin Schulz.



De Europese ombudsvrouw na de inontvangstneming van de Schwarzkopf Europe Award 2017. O'Reilly met André Schmitz-Schwarzkopf (rechts) en de Ierse ambassadeur in Berlijn, Michael Collins (links).



**Gundi Gadesmann**

Application of EU law, complaint handling - @EU\_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL



Seminar van de Europese Commissie en de Europese Ombudsman over de toepassing van EU-wetgeving en de behandeling van klachten met vertegenwoordigers van bureaus van nationale ombudsmannen.



**EU-Parlamentet i DK**

"Great appetite for good quality journalism in era of fake news". @EUombudsman O'Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk



„Grote behoefte aan kwaliteitsjournalistiek in een tijdperk van nepnieuws“, aldus de Europese ombudsvrouw, Emily O'Reilly, in een toespraak voor Deense journalisten in Aarhus, Denemarken.

---

# Behandeling van klachten: hoe we helpen

De Europese Ombudsman is in het leven geroepen om individuen, academici, bedrijven en andere organisaties te helpen die problemen ondervinden met de openbare EU-bestuursorganen. Het moet voor hen zo eenvoudig mogelijk zijn om toegang tot de Ombudsman te krijgen, en het Bureau wil zo flexibel mogelijk zijn in de wijze waarop het bijstand verleent aan degenen die om hulp vragen.

Dankzij de nieuwe [uitvoeringsbepalingen](#) van de Ombudsman is de procedure voor het behandelen van klachten doelmatiger en effectiever geworden. Deze resultaatgerichte aanpak heeft de dienstverlening van de Ombudsman aan het publiek verder verbeterd en heeft de instelling in staat gesteld haar impact in 2017 te vergroten.

Het team van zaakbehandelaars van de Ombudsman behandelt een grote verscheidenheid van onderwerpen en biedt bijstand aan mensen die zich tot de Ombudsman richten in alle 24 officiële talen van de EU. Iedereen die een klacht indient bij de Ombudsman zal in het algemeen binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging krijgen.

Als een klacht tot een onderzoek leidt, is de duur van het onderzoek afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de complexiteit van de zaak. Aangezien klachten over toegang tot documenten die in het bezit zijn van andere EU-instellingen vaak zeer tijdgevoelig zijn, heeft de Ombudsman in 2017 een nieuwe versnelde procedure voor de behandeling van deze zaken ingevoerd.



## De Europese Ombudsman tot uw dienst! Wie, wat, wanneer en hoe?

NL



### WIE kan zich tot de Europese Ombudsman wenden?

Burgers, ngo's, verenigingen, bedrijven, universiteiten, journalisten...

- met klachten over een instelling, bureau of agentschap van de EU
- die geprobeerd hebben het probleem rechtstreeks met het betreffende EU-orgaan op te lossen
- wanneer de kwestie niet verder teruggaat dan twee jaar
- indien geen andere juridische procedure loopt



### De Ombudsman kan helpen IN GEVAL VAN

- onbillijke behandeling door EU-organen
- problemen met EU-aanbestedingen/-opdrachten
- laattijdige betalingen uit EU-fondsen
- geweigerde toegang tot documenten
- vertragingen bij contacten met EU-organen
- niet-openbaar gemaakte of ontoelaatbare lobbyactiviteiten



### WAT kan de Ombudsman doen?

- Uw klacht natrekken met het betreffende EU-orgaan
- Een billijke oplossing voor uw probleem helpen vinden
- Aanbevelingen aan EU-organen doen
- EU-documenten onderzoeken



### HOE kunt u met de Ombudsman contact opnemen?

- U kunt met de Ombudsman contact opnemen in elk van de 24 officiële EU-talen.
- U hoeft alleen maar het online klachtenformulier in te vullen op [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)



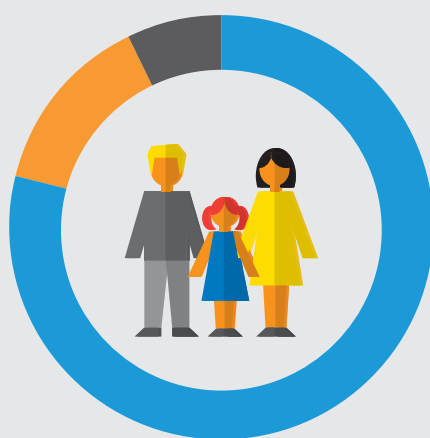
## 4.1 Type en herkomst van de klachten

### 4.1.1 Overzicht van klachten en strategische onderzoeken

#### Adviezen, klachten en onderzoeken in 2017

**15 837**

Burgers die de Europese Ombudsman in 2017 heeft geholpen



**12 521**

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

**2 181**

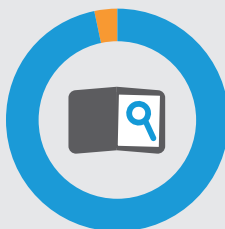
In 2017 behandelde klachten

**1 135**

Verzoeken om informatie die door de Ombudsman zijn beantwoord

**447**

Door de Europese Ombudsman in 2017 geopende onderzoeken



**433**

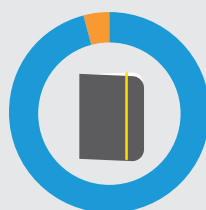
Onderzoeken geopend op basis van klachten

**14**

Op eigen initiatief geopende onderzoeken

**363**

Door de Europese Ombudsman in 2017 afgesloten onderzoeken



**348**

Afgesloten onderzoeken die op basis van klachten waren geopend

**15**

Afgesloten onderzoeken die op eigen initiatief waren geopend

Het overgrote deel van de werkzaamheden van het Bureau betreft zaken naar aanleiding van klachten, maar de ombudsvrouw voert ook bredere strategische onderzoeken en initiatieven uit wanneer zij van oordeel is dat daartoe aanleiding bestaat. Deze zaken worden door de ombudsvrouw op eigen initiatief in onderzoek

genomen hetzij wanneer ze een systemisch probleem heeft gesignaleerd dat in het algemeen belang moet worden onderzocht, hetzij wanneer ze een of meer klachten over een probleem met een systemische relevantie heeft ontvangen.

## Strategische werkzaamheden in 2017

### In 2017 geopende strategische onderzoeken

bijv. transparantie van de Raad; „draaideurpraktijken” van voormalige Europese commissarissen; toegankelijkheid van websites van de Commissie voor personen met een handicap; pre-submissionactiviteiten in verband met geneesmiddelenbeoordelingen door het EMA

### In 2017 geopende strategische initiatieven

(verzoeken om opheldering, geen formele onderzoeken)

bijv. transparantie van lobbypraktijken bij de Europese Raad; transparantie bij de brexit; verbetering van het EBI, openbare informatie over de „verklaring EU-Turkije”; regels voor „draaideurconstructies” bij verschillende instellingen en organen van de EU; parallel initiatief van het ENO inzake ozonregels

4

4

8

6

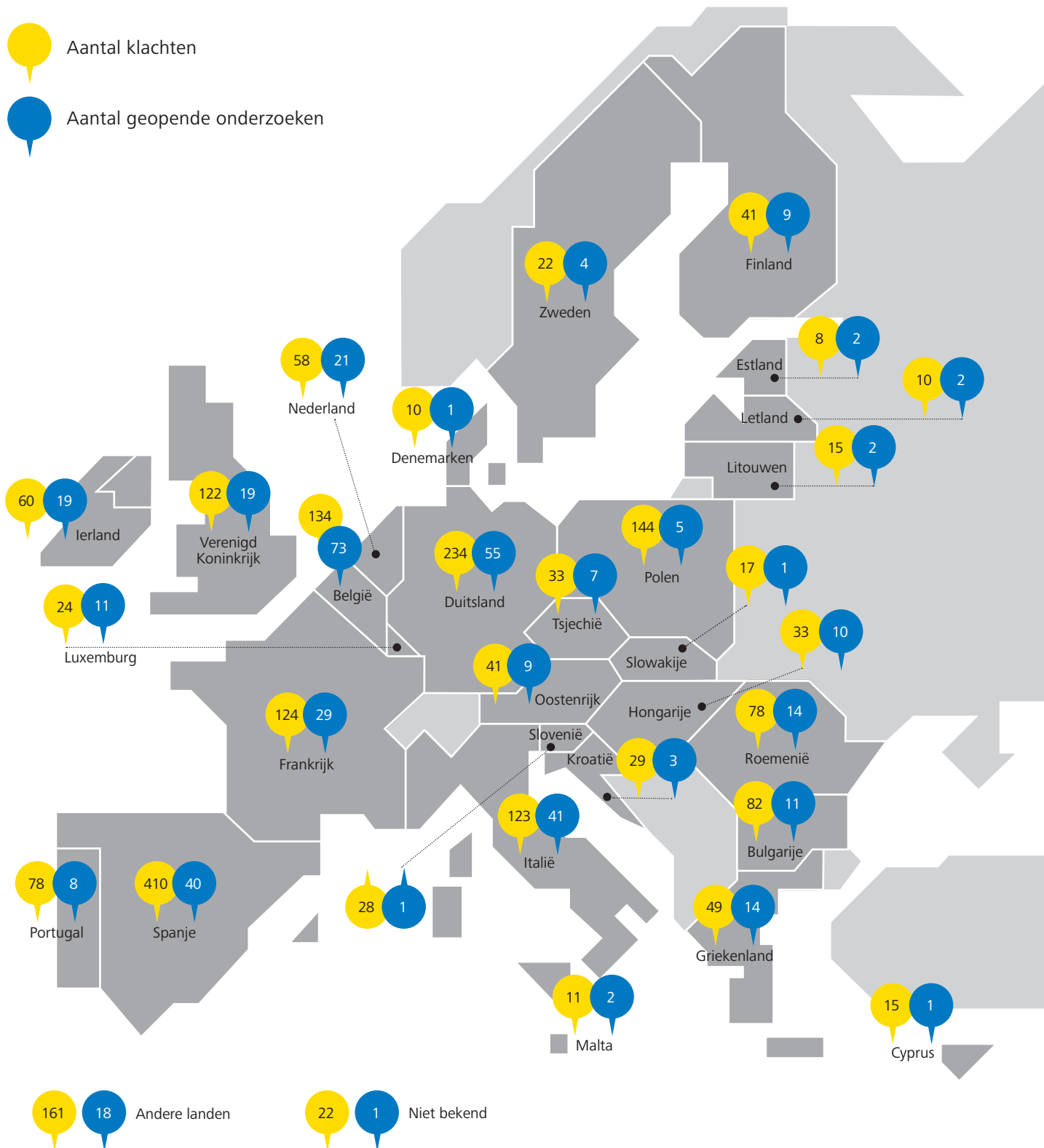
### In 2017 afgesloten strategische onderzoeken

bijv. transparantie van „deskundigengroepen”; hoe de Commissie inbreukklachten in het kader van het project „EU Pilot” behandelt; verdragen bij het testen van chemische stoffen; voorkoming van belangenconflicten met speciale adviseurs van de Commissie

### In 2017 afgesloten strategische initiatieven

bijv. toegankelijkheid van websites van de Commissie voor personen met een handicap; transparantie van de EIB; transparantie van de Europese Fiscale Raad van Bestuur (European Fiscal Board); voorkoming van belangenconflicten bij de EIB; voormalige voorzitter van de Europese Commissie Barroso en „draaideurconstructies”; openbare informatie over de „verklaring EU-Turkije”

## Herkomst van door de Europese Ombudsman in 2017 geregistreerde klachten en geopende onderzoeken



## 4.1.2 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, wetgeving of de juridische activiteiten van het Europees Hof van Justitie, vallen buiten het mandaat van de Ombudsman.

In 2017 heeft de Ombudsman meer dan 1 300 klachten ontvangen die buiten zijn mandaat vallen, waarvan het grootste deel afkomstig is uit Spanje, Polen en Duitsland.

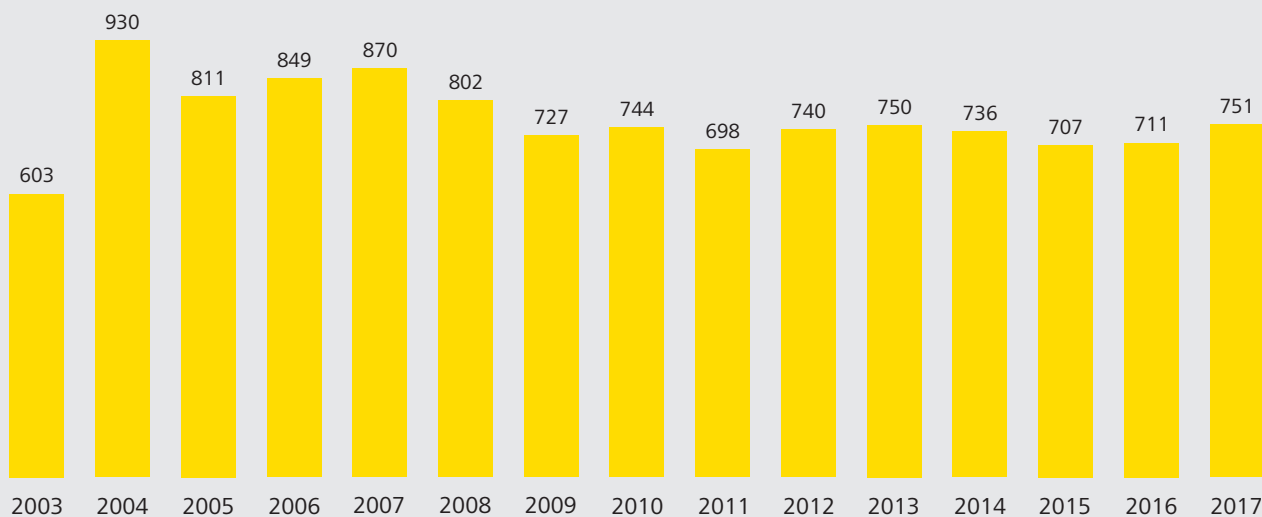
Deze klachten zijn hoofdzakelijk gericht tegen nationale overheidsorganen, nationale of internationale rechtbanken en privaatrechtelijke organen. Soms zijn klachten gebaseerd op de misvatting dat de Ombudsman een beroepsinstantie voor nationale ombudsmannen is. De klachten betreffen een groot aantal verschillende onderwerpen. Terugkerende onderwerpen zijn consumentenbescherming, belastingen, sociale zekerheid en gezondheidszorg en in de laatste jaren kwesties in verband met banken.

Mensen die hulp zoeken krijgen een antwoord in hun eigen taal, waarin het mandaat van de Ombudsman wordt uitgelegd en zo mogelijk advies wordt gegeven, of ze worden doorverwezen naar andere organen die mogelijk hulp kunnen bieden.

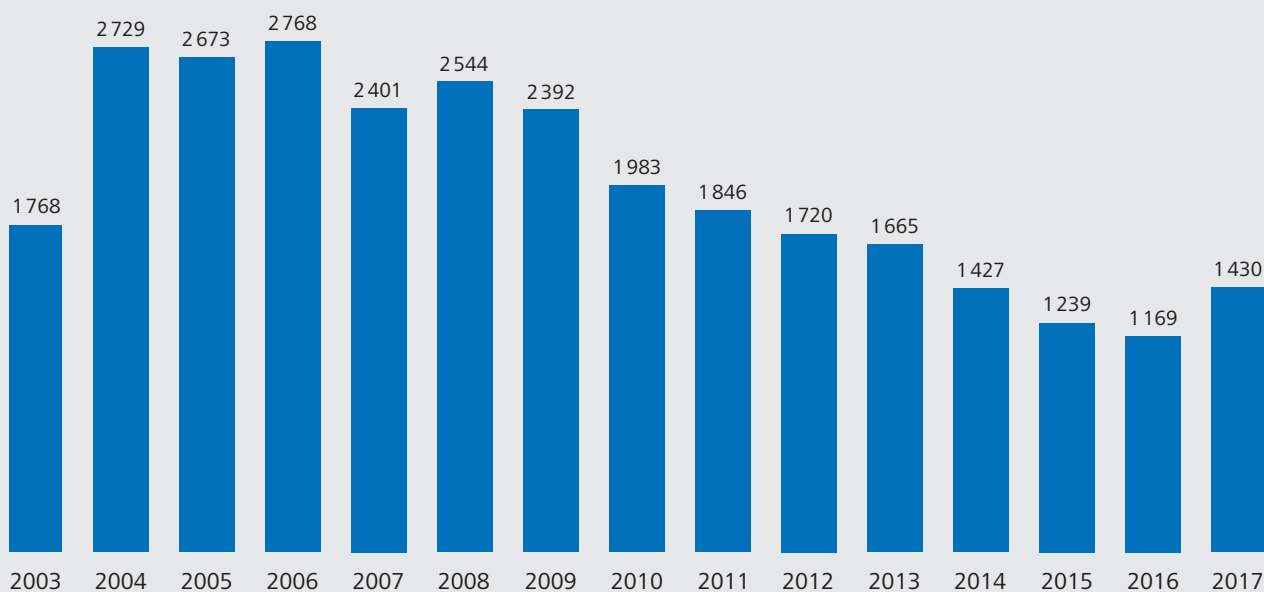
Voor klachten over EU-wetgeving adviseert de Ombudsman de klager doorgaans om zich tot de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement te wenden. Voor kwesties in verband met de implementatie van EU-wetgeving adviseert de Ombudsman klagers om zich tot de Europese Commissie of EU-netwerken zoals SOLVIT of Uw Europa – Advies te wenden. De klager kan ook worden doorverwezen naar een nationale ombudsman.

In 2017 waren er twee kwesties waarover grote aantallen soortgelijke klachten zijn ontvangen (meer dan tien klachten over hetzelfde onderwerp), maar die buiten het mandaat van de Ombudsman vielen. De eerste kwestie betrof uitspraken over vrouwen die in het Europees Parlement zijn gedaan door een Pools lid van het Parlement, de tweede betrof gebeurtenissen in Catalonië.

## Aantal klachten binnen het mandaat van de Europese Ombudsman 2003-2017



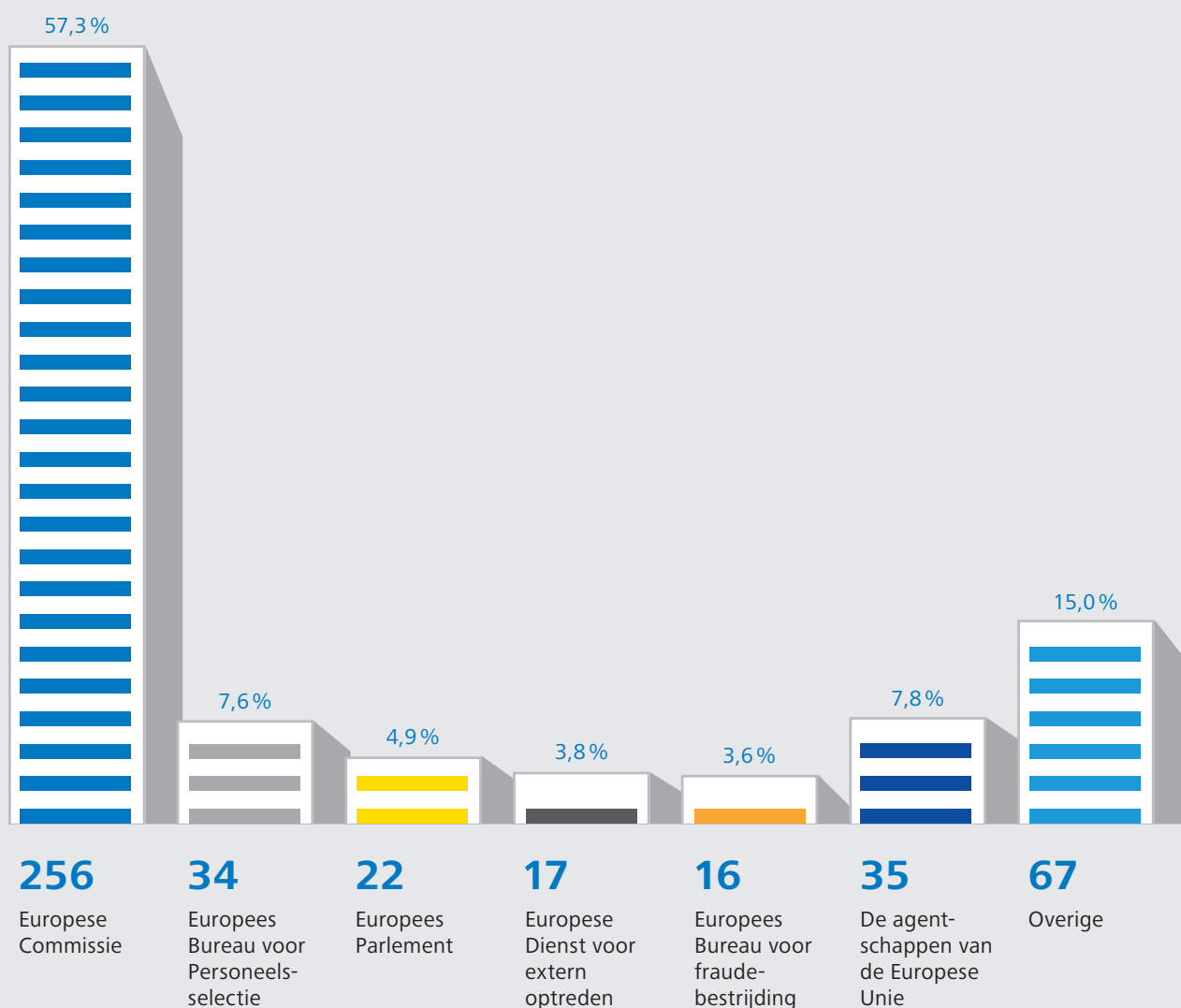
## Aantal klachten buiten het mandaat van de Europese Ombudsman 2003-2017





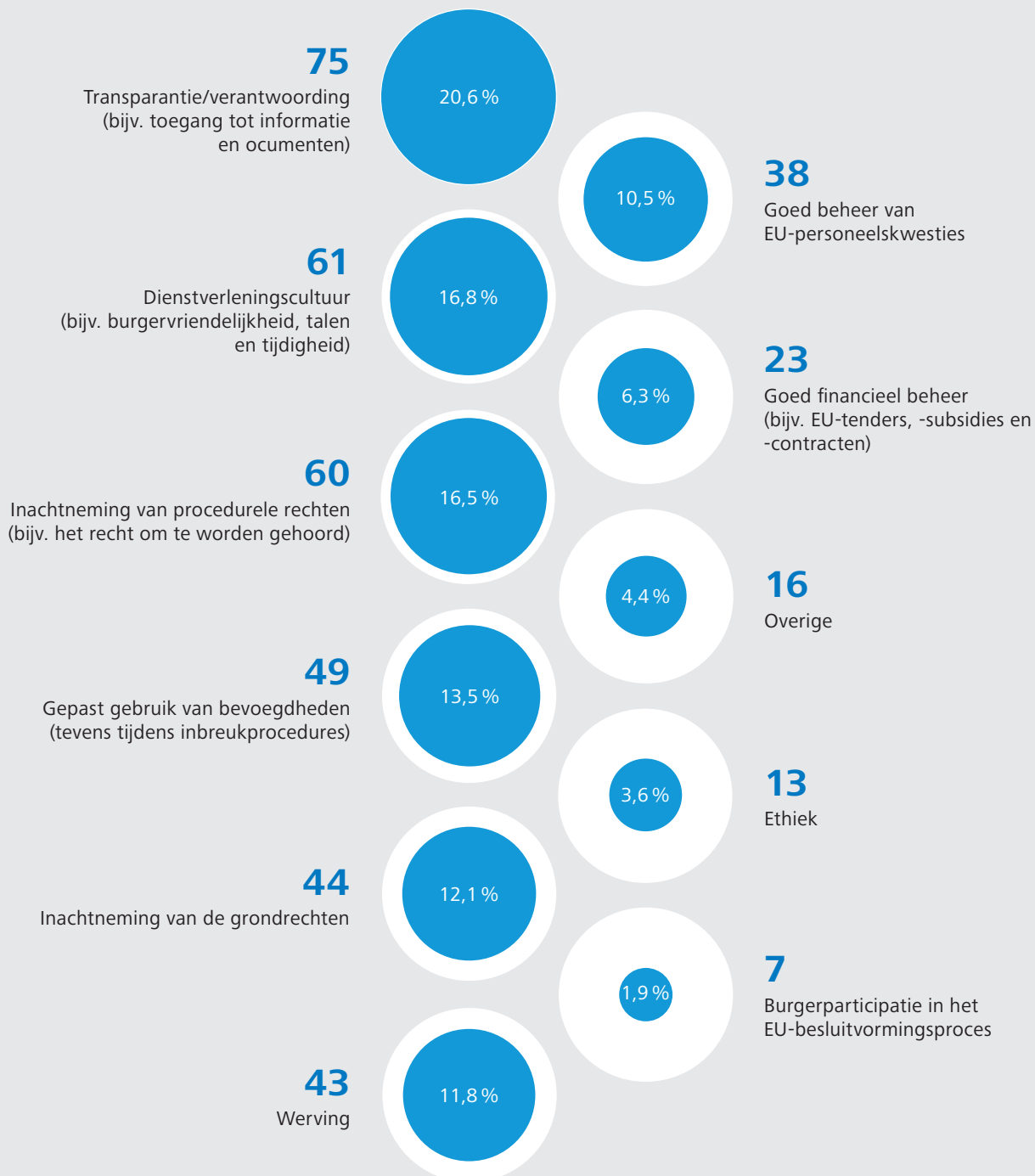
## 4.2 Tegen wie?

De door de Europese Ombudsman in 2017 verrichte onderzoeken betroffen de volgende instellingen



## 4.3 Waarover?

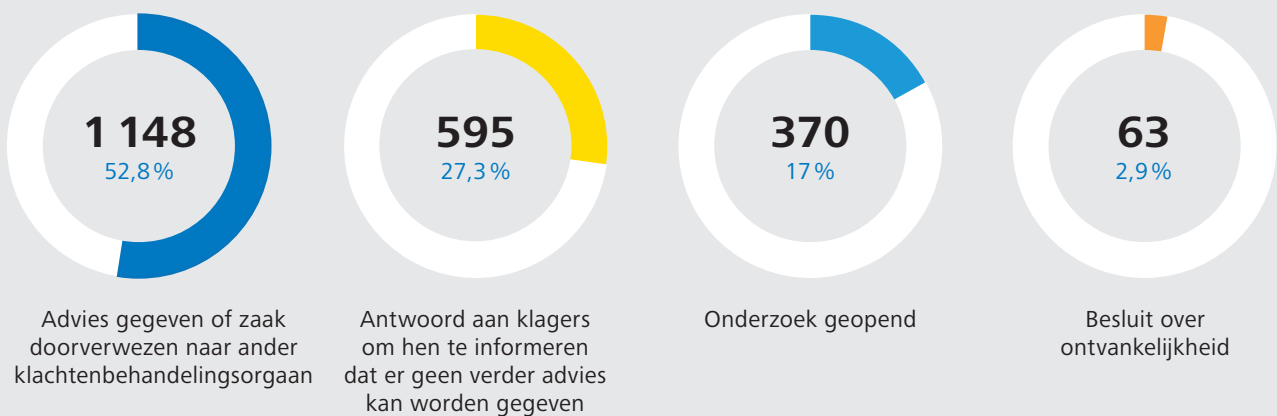
### Onderwerp van de door de Europese Ombudsman in 2017 afgesloten onderzoeken



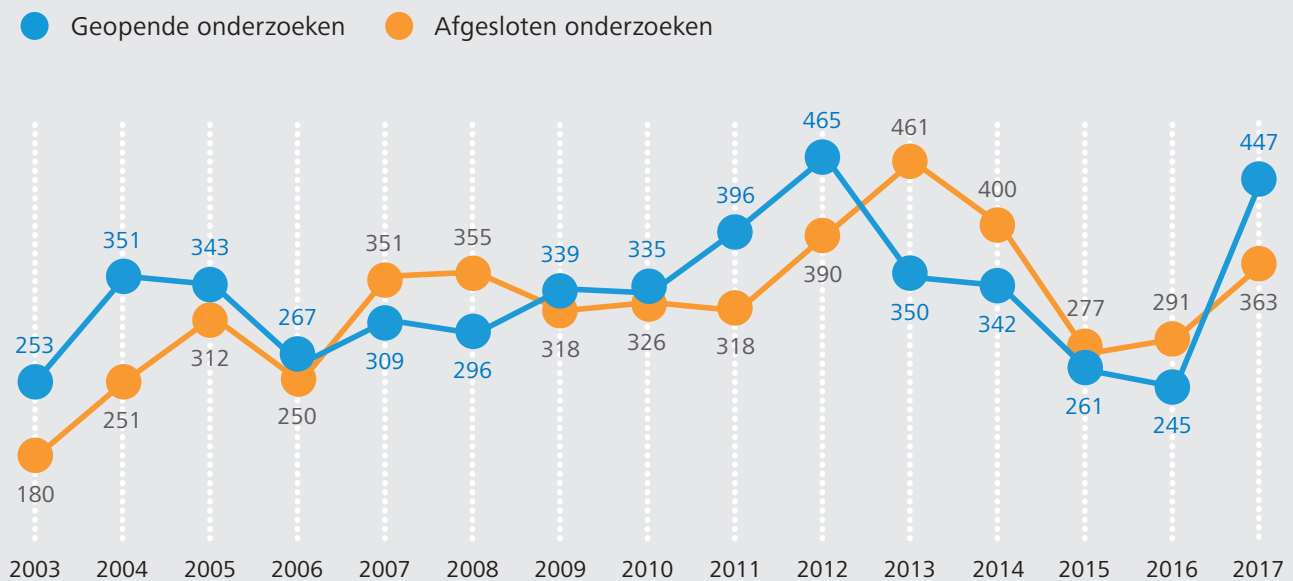
N.B.: In sommige zaken sloot de Ombudsman onderzoeken met twee of meer onderwerpen af. Daarom komen de bovengenoemde percentages samen op meer dan 100 % uit.

## 4.4 Behaalde resultaten

Door de Europese Ombudsman ondernomen acties naar aanleiding van in 2017 ontvangen klachten



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



N.B.: De toename van het aantal onderzoeken in 2017 is zowel toe te schrijven aan een toename van klachten als aan de nieuwe uitvoeringsbepalingen.

## Resultaten van de door de Europese Ombudsman in 2017 afgesloten onderzoeken

Opgelost door de instelling, oplossing bereikt of ten dele bereikt

**166**

45,7 %

Geen wanbeheer vastgesteld

**164**

45,2 %

Verder onderzoek niet gerechtvaardigd

**27**

7,4 %

Wanbeheer vastgesteld

**24**

6,6 %

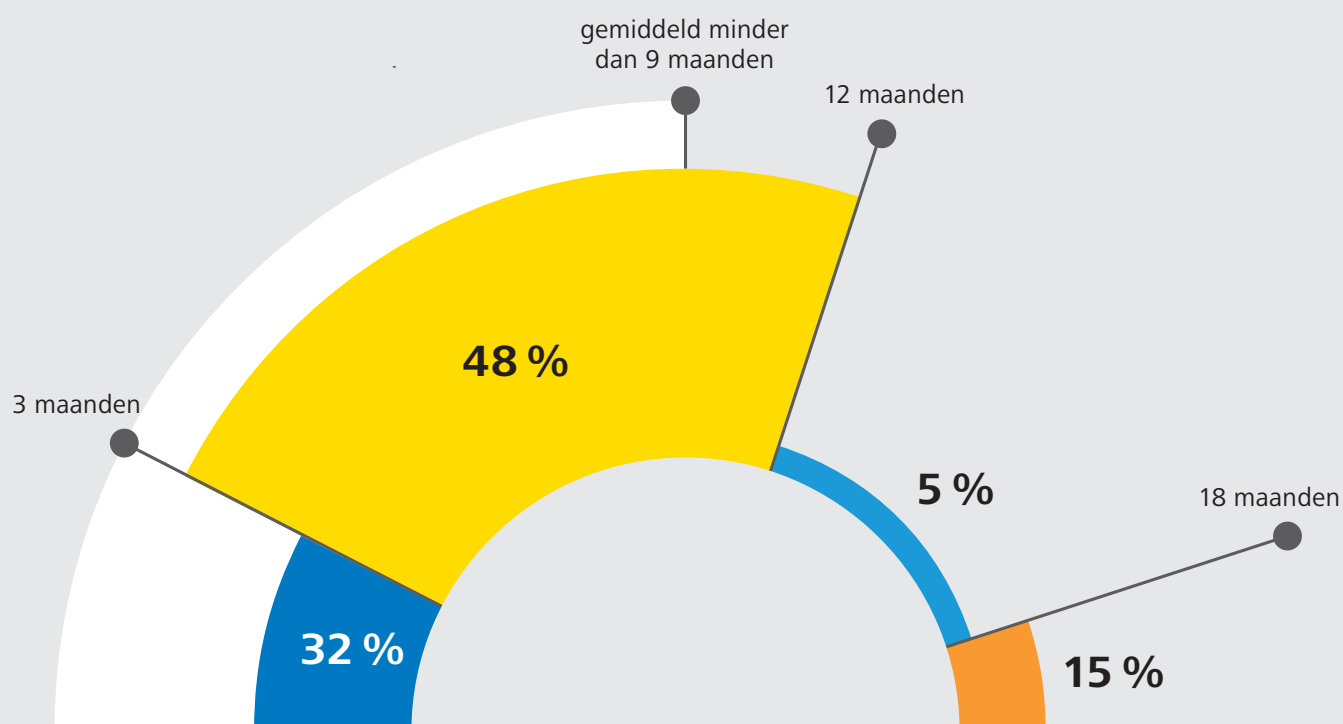
Overige

**11**

3,0 %

N.B.: 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 2017 door de Europese Ombudsman zijn afgesloten

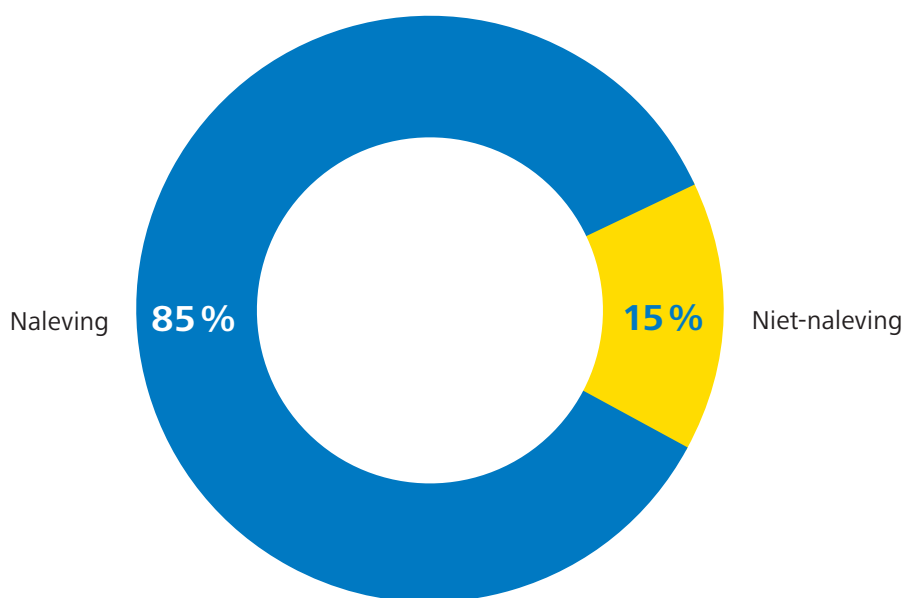


- Zaken die binnen 3 maanden zijn gesloten
- Zaken die binnen 3 tot 12 maanden zijn gesloten
- Zaken die binnen 12 tot 18 maanden zijn gesloten
- Zaken die na meer dan 18 maanden zijn gesloten<sup>1</sup>

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.

## 4.5 Naleving van de voorstellen van de Ombudsman

### Naleving van de voorstellen van de Ombudsman in 2016



De Ombudsman publiceert de laatste zes jaar jaarlijks een uitgebreid verslag waarin wordt uitgelegd hoe de EU-instellingen reageren op zijn voorstellen 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 2016* laat zien dat de EU-instellingen in 85 % van de gevallen gevolg hebben gegeven aan de voorstellen van de Ombudsman, een lichte stijging ten opzichte van 2015 (83 %). Van de

14 onderzochte instellingen behaalden er 11 een score van 100 %, terwijl de Commissie, die goed is voor de meeste onderzoeken van de Ombudsman, een score van 77 % 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 77 % in het ergste geval (in 2015: 33 %). De Dienst voor extern optreden (EDEO), de Raad van de Europese Unie en het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) hadden bijvoorbeeld een nalevingspercentage van 100 %.

Het verslag voor 2017 zal eind 2018 beschikbaar zijn.



5

---

Middelen

## 5.1 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 2017 bedroegen 10 905 441 EUR.

Om een doeltreffend beheer van de middelen te waarborgen, controleert de intern controleur van de Ombudsman op gezette tijden de internecontrolesystemen en de financiële verrichtingen van het Bureau. Net zoals de andere EU-instellingen wordt ook de Ombudsman gecontroleerd door de Europese Rekenkamer.

## 5.2 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 2017 is het derde dat is gebaseerd op de vijfjarenstrategie „[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 2017 had de Ombudsman in totaal 81 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

## Telefonisch

+33 (0)3 88 17 23 13

## Per e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

## Onze kantoren



### Straatsburg

#### Postadres

Médiateur européen  
1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F-67001 Strasbourg Cedex

#### Bezoekadres

Bâtiment Václav Havel (HAV)  
Allée Spach  
F-67070 Strasbourg

## 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)



### Brussel

#### Postadres

Médiateur européen  
Rue Wiertz  
B-1047 Bruxelles

#### Bezoekadres

Montoyer-Science (MTS)  
30 rue Montoyer  
B-1000 Bruxelles

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

© Europese Unie, 2018

Alle foto's en afbeeldingen © Europese Unie, met uitzondering van de omslag (© AlxeyPnferov / iStock).  
Reproductie voor onderwijskundige en niet-commerciële doeleinden is toegestaan, mits de bron wordt vermeld.

Gezet in FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-846-2720-2	ISSN 1680-3876	doi:10.2869/535540	QK-AA-18-001-NL-C
HTML		ISSN 1680-3981	doi:10.2869/437813	QK-AA-18-001-NL-Q
PDF	ISBN 978-92-846-2717-2	ISSN 1680-3981	doi:10.2869/147775	QK-AA-18-001-NL-N

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