



Kære læser

Velkommen til Ombudsmandens *Oversigt 2011*. I denne publikation gennemgås de vigtigste resultater, som institutionen har opnået i det forgangne år, og de væsentligste udfordringer og muligheder, som institutionen står over for, skitseres.

Over 22 000 personer fik direkte hjælp i 2011

Et af de overordnede mål med Den Europæiske Ombudsmands strategi for mandatet 2009-2014 er at sikre, at de europæiske borgere fuldt ud kan nyde godt af deres rettigheder. 2011 var en stor succes i denne henseende, idet over 22 000 personer fik direkte hjælp fra Ombudsmanden. Der er tale om personer, som har klaget til os (vi behandlede 2 510 klager i det pågældende år), personer, som har fået svar på deres anmodning om oplysninger (1 284), og personer, der har fået råd via den interaktive guide på vores websted (18 274). Vi udgav også en pjece med titlen *Problemer med EU? Hvem kan hjælpe dig?* som yderligere vejledning og rådgivning til borgere, virksomheder og foreninger.



© Den Europæiske Union

Over 50 % af klagerne henhørte under kompetenceområdet for et medlem af det europæiske ombudsmandsnetværk. Igen lidt over halvdelen af disse, dvs. 27 % af det samlede antal, henhørte under Den Europæiske Ombudsmands mandat. De nationale ombudsmænd bekræftede på deres ottende seminar i København i oktober deres forpligtelse til via netværket at finde metoder til at informere borgerne i Europa bedre om deres rettigheder. Dette skulle yderligere styrke vores bidrag til at gøre de europæiske borgeres rettigheder til en realitet.

Flere borgervennlige procedurer

Den værdi, borgerne tillægger deres grundlæggende ret til at klage til Den Europæiske Ombudsmand, blev bekræftet i en særlig Eurobarometer-undersøgelse om borgerrettigheder og EU-forvaltningens arbejde.¹

Vi er opmærksomme på dette og har i hele 2011 fokuseret på at gøre vores procedurer mere borgervennlige. Vi indførte en ny undersøgelsesform, som gør det muligt for klagerne at tydeliggøre deres klage, hvis Ombudsmanden ikke er overbevist om, at der er grund til at anmode en EU-institution om dens holdning i en sag. Det vigtigste resultat af denne ændring var, at vi indledte et rekordstort antal undersøgelser i 2011, nemlig 396. Dette er en stigning på 18 % i forhold til 2010. Forbedringer af den forenklede procedure, der sigter mod hurtigt at løse klager over manglende besvarelse af korrespondance, betyder, at klagerne ikke længere behøver at fremsætte en ny klage, hvis de er utilfredse med svaret.²

1. Fuldstændige oplysninger om denne Eurobarometer findes på: <http://www.ombudsman.europa.eu/da/press/statistics.faces>

2. De vigtigste statistiske resultater af denne nye strategi er, at institutionen nu afslutter færre sager som løste, mens et større antal sager afsluttes med en konklusion om, at ingen yderligere undersøgelser er berettigede.



En konsekvens af disse ændringer er, at det i gennemsnit tog lidt længere tid at afslutte undersøgelser – 10 måneder i 2011 sammenlignet med ni måneder i 2010. Efter min mening berettiger de betydelige ændringer, vi har indført for klagerne, denne lille stigning. Vi afsluttede fortsat de fleste undersøgelser (66 %) inden for et år. Det er den samme procentsats som i 2010.

En servicekultur i institutionerne

Resultaterne af Eurobarometer-undersøgelsen foranledigede mig til at finde metoder til ikke blot at styrke kvaliteten af mine egne tjenester, men også til at tilskynde EU-forvaltningen til at forbedre sine resultater ved at øge sit engagement i principperne i en servicekultur over for borgerne. Med henblik herpå offentliggjorde vi *The European Ombudsman's guide to complaints* (Den Europæiske Ombudsmands guide til klager), som blev omdelt til personalet i alle EU-institutionerne i november 2011. Under mit møde med kommissærkollegiet i februar understregede jeg, at tilbud om kompensation i passende sager burde være det næste skridt i udbygningen af servicekulturen i Kommissionen. I maj lancerede jeg et besøgsprogram for EU-agenturerne. Nogle af agenturernes reaktioner på Ombudsmandens arbejde med klager har været eksemplarisk, og bestyrker mig i min opfattelse af, at det er værd at gøre en indsats for at finde frem til og udbrede bedste praksis for at hjælpe lederne i de agenturer, der forsøger

at opbygge og opretholde en servicekultur. Endelig gjorde vi fremskridt med vores arbejde med udvikling af service-principperne for EU-tjenestemænd. Vi lancerede med henblik herpå en offentlig høring om Ombudsmandens udkast til principper i februar og offentliggjorde en analyse af de modtagne svar i december. Den endelige udgave af principperne vil blive offentliggjort i første halvdel af 2012.

Samlet set er jeg overbevist om, at alle disse initiativer har styrket Den Europæiske Ombudsmands kapacitet til bedre at tilnærme målene om opbygning af tillid via dialog mellem borgerne og EU og fremme af de højeste adfærdsnormer i EU-institutionerne, der er fastsat i institutionens arbejdsbeskrivelse, og dermed har Ombudsmanden ydet sit beskedne bidrag til en styrkelse af retsstatsprincipperne og demokratiet i EU.

Strasbourg, den 31. januar 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Den Europæiske Ombudsmand behandler klager om fejl og forsømmelser i EU's institutioner, organer, kontorer og agenturer. Enhver EU-borger, enhver person med bopæl i EU eller en virksomhed eller organisation i en medlemsstat kan indgive en klage til Ombudsmanden. Ombudsmanden tilbyder en hurtig, fleksibel og gratis måde til løsning af problemer med EU-forvaltningen. For at få yderligere oplysninger på de 23 officielle EU-sprog se webstedet (<http://www.ombudsman.europa.eu>), hvor du også kan finde denne *Oversigt*, de sager, der er nævnt i denne publikation samt den fuldstændige *Årsberetning for 2011* – der foreligger på engelsk fra maj 2012 og på alle de andre officielle sprog fra juli 2012.

Nøglesager fra 2011

10 nøglesager, der blev afsluttet i 2011, illustrerer bedste praksis. Institutionernes vilje til at samarbejde med Ombudsmanden om at nå frem til en tilfredsstillende løsning på disse klager er et vigtigt udtryk for, at de går ind for princippet om en servicekultur. I nogle tilfælde viste klagerens konstruktive engagement sig også at være afgørende for, at man kunne nå frem til et win-win-resultat.

Gennemsigtighed

Sag 3072/2009/MHZ vedrørte Kommissionens »Gennemsigtighedsregister«. Kommissionen accepterede Ombudsmandens forslag om at offentliggøre generelle regler om (i) dens procedurer for håndtering af klager i forbindelse med registret, (ii) hvordan interessegrupper skulle beregne deres lobbybudgetter, og (iii) hvordan disse grupper skulle indberette deres støtteberettigede aktiviteter til registret.

Den Europæiske Banktilsynsmyndighed (EBA) traf øjeblikkelige foranstaltninger til at rette sig efter kravene til gennemsigtighed i forlængelse af klage 2497/2010/FOR. Som et udtryk for dens engagement accepterede den at give adgang til deltagerlisten under en offentlig høring, sådan som klageren havde krævet.

I sag 3106/2007/FOR accepterede Det Europæiske Lægemedelagentur (EMA) at yde offentlig adgang til rapporter om mistanke om alvorlige bivirkninger i forbindelse med et lægemiddel. Ombudsmanden glædede sig over EMA's store fremskridt med at gøre dets arbejde mere gennemsigtigt.

Kommissionen gav klageren fuld adgang til de dokumenter, denne anmodede om i sag 2609/2010/BEH, selv om den indledningsvis gjorde gældende, at de er omfattet af undtagelsen fra offentlig adgang med henblik på beskyttelse af forsvars- og militærområdet.

Kontrakter og udbud

Kommissionen tog konkrete skridt til at behandle sag 1786/2010/PB for at gøre EU-finansieringen til forskning mindre bureaukratisk. Dette var en reaktion på Ombudsmandens konstatering af, at det ikke var foreneligt med princippet om en sund finansiel forvaltning at gennemtvinge forpligtelser, der medfører uforholdsmæssige byrder for støttemodtagerne.

I sag 3264/2008/GG erkendte Kommissionen, at den gik længere end dens forpligtelser strengt taget krævede, da den meddelte klagerens arbejdsgiver antagelser, som sidenhen viste sig at være ubegrundede.

Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder

Sagerne 1804/2009/MHZ og 899/2011/TN vedrørte en bestemmelse i EU's tjenestemandsvedtægt, i henhold til hvilken en tjenestemands børnetilskud kan fordobles, hvis hans/hendes barn lider af en alvorlig sygdom, der medfører store omkostninger. Parlamentet og Kommissionen reagerede positivt i disse sager, som vedrørte to bestemmelser i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, nemlig integration af mennesker med handicap og retfærdighed som et aspekt af retten til en god forvaltning.

Sprogpolitik

Kontoret for Harmonisering i det Indre Marked (KHIM) accepterede at ændre sin sprogpolitik som følge af Ombudsmandens undersøgelse i sag 2413/2010/MHZ. Det accepterede navnlig at modtage skriftlige forespørgsler fra alle borgere i EU på et hvilket som helst af EU's officielle sprog og at give et svar på det samme sprog. Det besluttede også at oprette en hjemmeside tilgængelig på alle EU-sprog og at forklare sin sprogpolitik på denne hjemmeside.

Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor (EPSO) accepterede i sag 2533/2009/VIK om påstået sprogdiskriminering at offentliggøre relevante forklaringer på sit websted og reagerede positivt på klagerens konstruktive forslag i denne henseende.

Hvor mange klager og undersøgelser?

Ombudsmanden registrerede 2 510 klager i 2011, hvoraf 698 lå inden for mandatet. Til sammenligning modtog den i 2010 2 667 klager, hvoraf 744 lå inden for mandatet. Han indledte 396 undersøgelser sammenlignet med 335 i 2010 og afsluttede 318 undersøgelser i årets løb (326 i 2010). I alt behandlede Ombudsmanden over 3 828 klager og anmodninger om oplysninger – en stigning fra 3 700 i 2010.

Hvilke foranstaltninger har Ombudsmanden truffet?

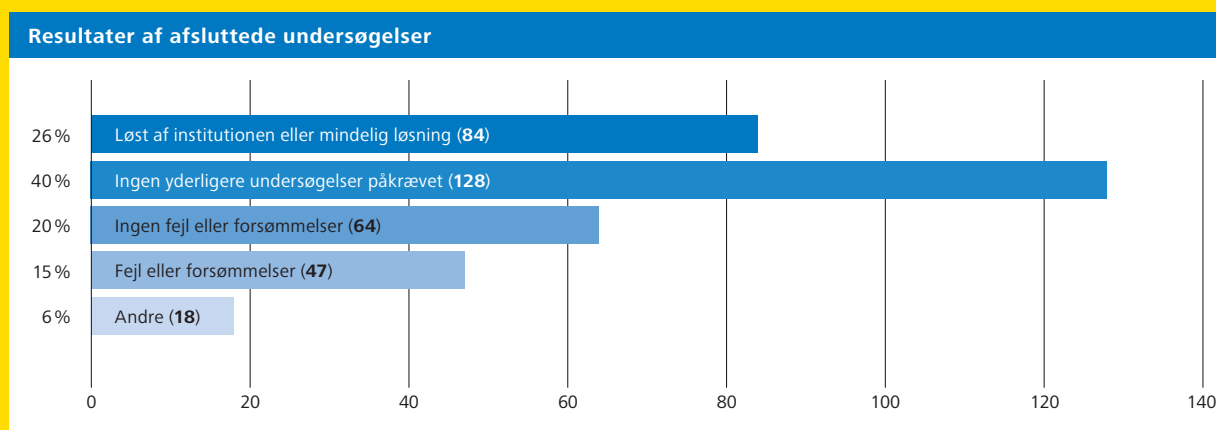
I over 65 % af sagerne (1 667)³ var Ombudsmanden i stand til at hjælpe klagerne ved enten at indlede en undersøgelse, oversende sagen til et kompetent organ eller rådgive om, hvor de skulle henvende sig. Med hensyn til oversendelse af sager og rådgivning blev 47 %⁴ henvist til et medlem af Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd, dvs. en national eller regional ombudsmand i medlemsstaterne, eller til Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender. I alt 11 % af sagerne blev henvist til Kommissionen, mens 46 % blev opfordret til at kontakte andre organer, herunder SOLVIT. Dette netværk på EU-plan beskæftiger sig med problemer med et grænseoverskridende element, der opstår, når de offentlige myndigheder i EU-medlemsstaterne ikke anvender EU-retten korrekt.

Kilde til klager, der førte til afsluttede undersøgelser i 2011

Virksomheder, organisationer og andre retlige enheder	18 %	(57)
Enkeltpersoner	82 %	(253)

Hvad kommer der ud af de gennemførte undersøgelser

I 97 sager, der blev afsluttet i 2011, nåede man frem til et positivt resultat, idet den berørte institution løste sagen, accepterede en mindelig løsning eller accepterede et udkast til henstilling. Der blev ikke konstateret nogen fejl eller forsømmelser i 64 sager, mens der blev konstateret fejl og forsømmelser i 47 sager. Institutionen accepterede helt eller delvist et udkast til henstilling i 13 af disse sager (sammenlignet med syv i 2010), mens 35 sager blev afsluttet med kritiske bemærkninger. I 39 tilfælde fremsatte Ombudsmanden yderligere bemærkninger for at bidrage til at forbedre de fremtidige resultater.



Bemærk 1: I nogle sager blev undersøgelserne afsluttet af to eller flere årsager. Derfor giver ovenstående procentsatser tilsammen mere end 100 %.
Bemærk 2: I en sag, hvor Ombudsmanden konstaterede fejl eller forsømmelser, afsluttede han undersøgelsen med både en kritisk bemærkning og et udkast til henstilling, som institutionen accepterede fuldt ud.

³. Dette tal omfatter 124 klager registreret i slutningen af 2010, som blev behandlet i 2011. Det omfatter ikke 38 klager, der blev registreret i slutningen af 2011, og som stadig var under behandling ved årets udgang for at finde ud af, hvilke skridt der skulle tages.

⁴. I nogle sager gav Ombudsmanden klageren mere end en form for råd.

Hvilke institutioner, organer, kontorer eller agenturer vedrørte undersøgelserne?

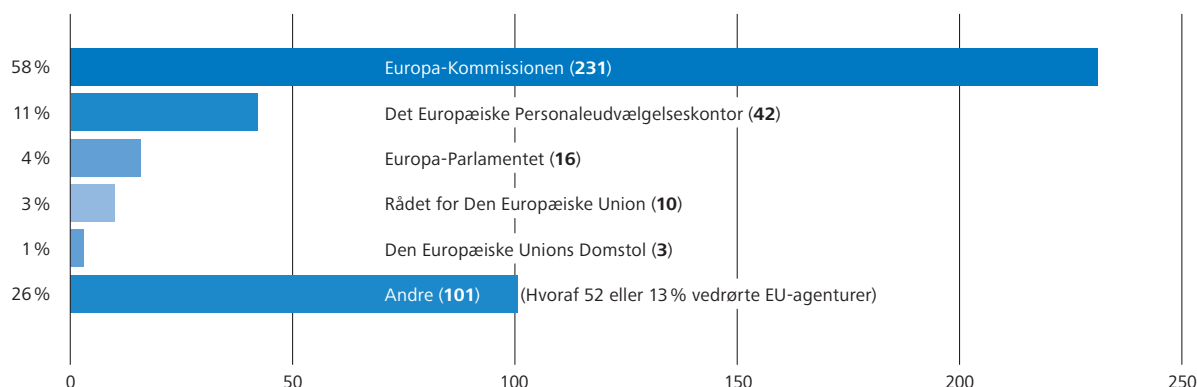
De fleste af de undersøgelser, der blev indledt i 2011 (231 sager) vedrørte Kommissionen (58 %). Det tilsvarende tal for 2010 var 219 sager. Da Kommissionen er den vigtigste EU-institution, der træffer afgørelser, som har en direkte konsekvens for borgerne, er det kun naturligt, at den er det vigtigste mål for borgernes klager. Derefter fulgte Det Europæiske Personaleudvælgelseskontor med 42 undersøgelser (35 i 2010). Tilsammen tegnede Parlamentet, Rådet og EU-Domstolen sig for klager i 8 % af de sager, i hvilke Ombudsmanden indledte en undersøgelse.

Det er vigtigt at nævne, at Ombudsmanden kun kan indlede undersøgelser, der ikke vedrører Domstolens domstolsfunktioner.

Hvilke former for fejl eller forsømmelser vedrørte undersøgelserne?

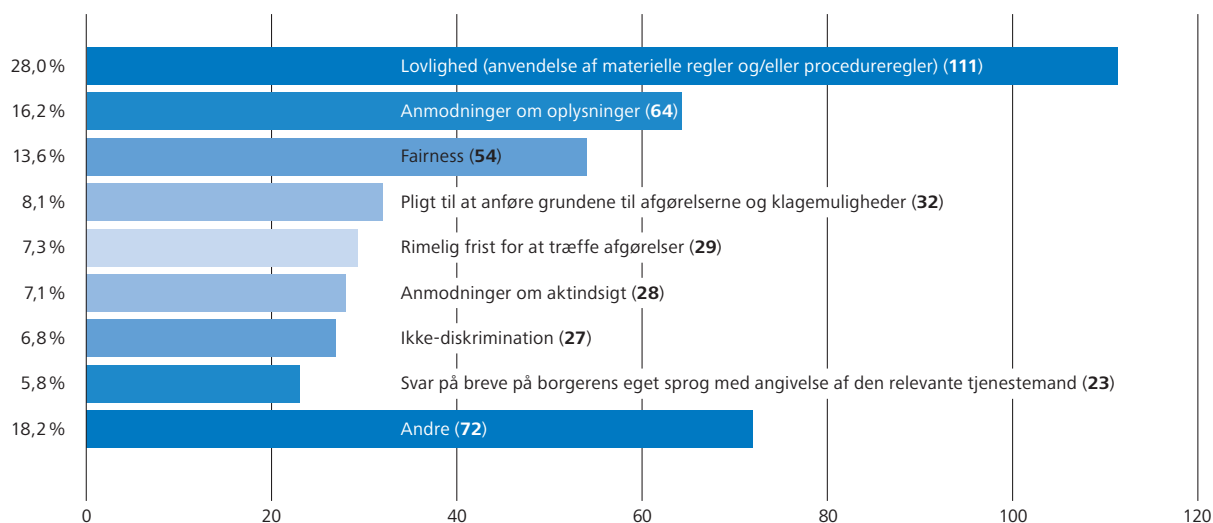
Fejl eller forsømmelser optræder, når en institution ikke handler i overensstemmelse med lovgivningen, ikke respekterer principperne for god forvaltningsskik, eller krænker de grundlæggende rettigheder. De vigtigste former for påståede fejl eller forsømmelser, som Ombudsmanden undersøgte i 2011, vedrørte lovlighed, fairness og også anmodninger om oplysninger.

Institutioner og organer, der var genstand for undersøgelser



Bemærk: Ombudsmanden indledte en undersøgelse på eget initiativ i 2011, som han rettede mod mere end en institution. Ovenstående procentsatser giver derfor tilsammen mere end 100 %.

Former for påståede fejl eller forsømmelser i forbindelse med:



Bemærk: I nogle sager blev to eller flere former for fejl eller forsømmelser omfattet af samme undersøgelse. Ovenstående procentsatser giver derfor tilsammen mere end 100 %.

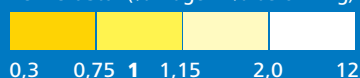
Klager fra hvem?

Kortet nedenfor viser den nationale oprindelse af de klager, som Ombudsmanden registrerede i 2011. Som det fremgår af klagesatsen, er antallet af klager fra en medlemsstat ikke nødvendigvis direkte proportionalt med dens befolknings størrelse.

Land	Antal klager	Forholdstal
Luxembourg	29	11,6
Cypern	26	5,2
Belgien	190	3,6
Malta	7	2,8
Slovenien	28	2,8
Bulgarien	71	1,8
Irland	38	1,7
Spanien	361	1,6
Portugal	71	1,3
Østrig	52	1,2
Tjekkiet	64	1,2
Polen	233	1,2
Finland	31	1,1
Slovakiet	29	1,1
Litauen	18	1,0
Ungarn	47	0,9
Grækenland	53	0,9
Sverige	41	0,9
Danmark	23	0,8
Tyskland	308	0,7
Letland	9	0,7
Nederlandene	44	0,5
Frankrig	167	0,5
Det Forenede Kongerige	141	0,5
Estland	3	0,4
Rumænien	42	0,4
Italien	97	0,3
Andre	137	
Ukendt	150	

Bemærk: Forholdstallet er beregnet ved at dividere procentsatsen af det samlede antal klager fra hver enkelt medlemsstat med procentsatsen for den samlede EU-befolkning. Klagesatsen er resultatet af procentdelen af de samlede klager fra de enkelte medlemsstater divideret med dens procentdel af den samlede befolkning i EU. Hvis tallet er større end 1, betyder det, at der kom flere klager fra det pågældende land til Ombudsmanden, end hvad der kunne forventes ud fra befolkningens størrelse.

Forholdstal (% klager / % befolkning)



En storskriftversion af denne publikation fås ved henvendelse til Den Europæiske Ombudsmands kontor.
Vi vil også bestræbe os på at stille en lydversion til rådighed efter anmodning.

Den Europæiske Ombudsmand

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13

F. + 33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

Denne *Oversigt* er offentliggjort på internettet på:

<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Den Europæiske Union, 2012

Gengivelse til undervisningsbrug eller anden ikke-kommerciel brug er tilladt, såfremt kilden angives.

Design og layout: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danmark, og EntenEller A/S, Valby, Danmark.

Sat med FrutigerNext og Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-323-9 . ISSN 1831-354X . doi:10.2869/52230 . QK-AD-12-001-DA-C

