



EUROPEES PARLEMENT

2009 - 2014

Zittingsdocument

A7-0285/2011

20.7.2011

VERSLAG

over het Jaarverslag over de activiteiten van de Europese Ombudsman in 2010
(2011/2106(INI))

Commissie verzoekschriften

Rapporteur: Iliana Malinova Iotova

INHOUD

	Blz.
ONTWERPRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT	3
TOELICHTING.....	10
UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE	14

ONTWERPRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT

over het jaarverslag over de activiteiten van de Europese Ombudsman in 2010 (2011/2106(INI))

Het Europees Parlement,

- gezien het Jaarverslag over de activiteiten van de Europese Ombudsman in 2010,
 - gezien artikel 24, lid 3, artikel 228 en artikel 298 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU),
 - gezien de artikelen 41 en 43 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie,
 - gezien zijn resolutie van 18 juni 2008¹ over de aanneming van een besluit van het Europees Parlement tot wijziging van zijn besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom van 9 maart 1994 inzake het Statuut van de Europese Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt²,
 - gezien de raamovereenkomst over samenwerking die op 15 maart 2006 is gesloten tussen het Europees Parlement en de Ombudsman, en die op 1 april 2006 in werking is getreden,
 - gezien de uitvoeringsbepalingen van het Statuut van de Ombudsman van 1 januari 2009³,
 - gezien zijn voorgaande resoluties over de activiteiten van de Europese Ombudsman,
 - gezien artikel 205, lid 2, tweede en derde zin, van zijn Reglement,
 - gezien het verslag van de Commissie verzoekschriften (A7-0285/2011),
- A. overwegende dat het Jaarverslag 2010 over de werkzaamheden van de Europese ombudsman op 10 mei 2011 officieel is aangeboden aan de Voorzitter van het Parlement en dat de ombudsman, de heer Nikiforos Diamandouros, zijn verslag op 23 mei 2011 in Brussel aan de Commissie verzoekschriften heeft voorgelegd,
- B. overwegende dat artikel 24 VWEU bepaalt: "Iedere burger van de Unie kan zich wenden tot de overeenkomstig artikel 228 ingestelde ombudsman",
- C. overwegende dat artikel 41 van het Handvest van de grondrechten het volgende bepaalt: "Eenieder heeft er recht op dat zijn zaken onpartijdig, billijk en binnen een redelijke termijn door de instellingen en organen van de Unie worden behandeld",
- D. overwegende dat het gemeenschappelijk buitenlands beleid, het veiligheidsbeleid en de bevoegdheden van de Europese Raad onder de bevoegdheid vallen van de Europese Ombudsman,
- E. overwegende dat artikel 43 van het Handvest bepaalt dat "iedere burger van de Unie en iedere natuurlijke of rechtspersoon met verblijfplaats of statutaire zetel in een lidstaat het recht [heeft] zich tot de ombudsman van de Unie te wenden over gevallen van wanbeheer bij

¹ PB C 286E van 27.11.2009, blz. 172.

² PB L 189 van 17.7.2008, blz. 25.

³ Aangenomen op 8 juli 2002 en gewijzigd bij besluiten van de Ombudsman van 5 april 2004 en 3 december 2008.

het optreden van de communautaire instellingen of organen, met uitzondering van het Hof van Justitie bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak",

- F. overwegende dat het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie met de inwerkingtreding van het Verdrag van Lissabon in de meeste lidstaten bindende werking heeft gekregen, hetgeen de besluiten van de ombudsman extra legitimiteit verschaft,
- G. overwegende dat met de inwerkingtreding van het Verdrag van Lissabon een rechtsgrondslag is ingevoerd voor gezamenlijke regels inzake administratieve procedures in instellingen, organen en instanties van de EU, die overeenkomstig artikel 298 van het VWEU "steunen op een open, doeltreffend en onafhankelijk Europees ambtenarenapparaat", en die gevolgen hebben voor de werkzaamheden van de Europese ombudsman onder meer doordat er een Europese dienst voor extern optreden is opgericht en doordat de Europese Raad een Europese instelling is geworden,
- H. overwegende dat er sprake is van wanbeheer, wanneer een openbare instelling niet handelt volgens een regel of beginsel waaraan zij gebonden is,
- I. overwegende dat de heer Diamandouros door het Parlement in zijn plenaire vergadering van 20 januari 2010 in Straatsburg is herkozen tot Europese Ombudsman en op 25 oktober 2010 voor het Hof van Justitie in Luxemburg de eed heeft afgelegd,
- J. overwegende dat de Europese Ombudsman op 27 september 2010 zijn vijftienjarig bestaan als instelling heeft gevierd, en in deze periode meer dan 36.000 klachten heeft behandeld en meer dan 3.800 onderzoeken heeft verricht naar mogelijk wanbeheer,
- K. overwegende dat de Ombudsman van de vijftiende verjaardag van zijn instelling gebruik heeft gemaakt om een nieuwe strategie voor zijn mandaat 2009-2014 te lanceren; overwegende dat deze strategie gericht is op het luisteren naar belanghebbenden, het sneller leveren van resultaten, het leveren van een positieve bijdrage tot de administratieve cultuur van de Unie, het verstrekken van tijdige en nuttige informatie aan belanghebbenden en burgers, en het permanent heroverwegen van het gebruik van de beschikbare middelen,
- L. overwegende dat de Ombudsman in 2010 2.667 klachten heeft ontvangen; overwegende dat dit een daling betekent met meer dan 400 ten opzichte van 2009,
- M. overwegende dat de ombudsman 326 onderzoeken heeft afgerond (tegen 318 in 2009), waarvan 323 gebaseerd waren op klachten; overwegende dat de gemiddelde tijd die nodig was voor afronding van onderzoeken is gedaald van 13 maanden in 2008 tot negen maanden in 2009 en 2010; overwegende dat de meeste onderzoeken (66%) binnen een jaar en meer dan de helft (52%) binnen drie maanden waren afgerond,
- N. overwegende dat de ombudsman op eigen initiatief onderzoek kan verrichten als hij voornemens is een mogelijk geval van wanbeheer te onderzoeken op de grondslag van een klacht van een onbevoegd persoon, of wanneer er kennelijk sprake is van een systemisch probleem in de instellingen; overwegende dat de ombudsman in 2010 drie onderzoeken op eigen initiatief heeft afgerond en zes geopend,
- O. overwegende dat 65% van de in 2010 geopende onderzoeken betrekking had op de Europese Commissie (in 2009 56%), 10% op het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO), 7% op het Europees Parlement, 2% op de Raad van de Europese Unie en 1% op het Hof van

Justitie van de Europese Unie,

- P. overwegende dat de betrokken instelling in 2010 in meer dan de helft van de gevallen (55%) heeft ingestemd met een minnelijke schikking of oplossing van het probleem,
- Q. overwegende dat de ombudsman een aanvullende opmerking kan doen uitgaan als zich, tijdens de behandeling van een zaak, een gelegenheid voordoet om de kwaliteit van het openbaar bestuur te verbeteren; overwegende dat de ombudsman in 2010 in 14 gevallen aanvullende opmerkingen heeft gemaakt (tegen 28 in 2009) ter verbetering van de aan de burgers geboden dienstverlening,
- R. overwegende dat er een kritische opmerking wordt gemaakt in gevallen dat (i) de betrokken instelling het geval van wanbeheer niet meer ongedaan kan maken, (ii) het wanbeheer geen algemene gevolgen heeft of (iii) vervolmaatregelen door de ombudsman onnodig worden geacht,
- S. overwegende dat een kritische opmerking voor de indiener van de klacht bevestigt dat zijn klacht gegrond was en dat de instelling erdoor wordt gewezen op wat zij fout heeft gedaan, zodat zij voortaan wanbeheer kan voorkomen, overwegende dat het aantal kritische opmerkingen de afgelopen jaren voortdurend daalt, en wel van 44 in 2008 via 35 in 2009 tot 33 in 2010,
- T. overwegende dat er een ontwerpaanbeveling wordt uitgegeven als maatregelen van de ombudsman noodzakelijk zijn, als het wanbeheer kan worden opgeheven of als het wanbeheer bijzonder ernstig is of algemene gevolgen heeft,
- U. overwegende dat de ombudsman in 2010 in 12% van de gevallen (40) wanbeheer heeft vastgesteld, overwegende dat hij in zeven van deze gevallen positieve resultaten heeft geboekt door ontwerpaanbevelingen te doen,
- V. overwegende dat de ombudsman, als een instelling of orgaan niet op bevredigende wijze reageert op een ontwerpaanbeveling, een speciaal verslag kan toezenden aan het Europees Parlement,
- W. overwegende dat een speciaal verslag het laatste wapen is waarover de ombudsman beschikt en dat het de laatste stap van betekenis is die hij bij het behandelen van een zaak kan nemen, daar de aanneming van een resolutie en het gebruik van zijn bevoegdheden onderworpen zijn aan het politieke oordeel van het Parlement,
- X. overwegende dat de ombudsman in 2010 één speciaal verslag bij het Parlement heeft ingediend,
 - 1. keurt het door de Europese Ombudsman ingediende jaarverslag over het jaar 2010 goed en feliciteert de Ombudsman met zijn herverkiezing in januari 2010;
 - 2. neemt kennis van de nieuwe strategie die de ombudsman heeft ontwikkeld voor zijn huidige ambtstermijn, die ten grondslag ligt aan zijn initiatieven en werkzaamheden; stelt vast dat deze strategie o.m. permanent overleg omvat met indieners van klachten, maatschappelijke organisaties en andere belanghebbenden, de vaststelling van optimale werkmethoden op het gebied van samenwerking en overleg met collega's in het Europees Netwerk van Ombudsmannen, het eerlijker en doorzichtiger maken van EU-procedures, en bevordering

van een cultuur van dienstverlening in de ambtenarenapparaten van de EU-instellingen;

3. beklemtoont dat transparantie, toegang tot informatie en eerbiediging van de rechten van de Europese burgers de noodzakelijke voorwaarden zijn voor het behoud van het vertrouwen onder de burgers in de institutionele organen;
4. beschouwt de rol van de ombudsman bij de bevordering van openheid en verantwoordingsplicht in het besluitvormingsproces en het overheidsapparaat van de Europese Unie als een wezenlijke bijdrage tot een Unie waarin de besluiten overeenkomstig artikel 1, lid 2, van het Verdrag betreffende de Europese Unie "in zo groot mogelijke openheid en zo dicht mogelijk bij de burger worden genomen";
5. wijst er andermaal op dat de instelling Europese ombudsman op 27 september 2010 haar vijftienjarig bestaan heeft gevierd; stelt vast dat de ombudsman in deze 15 jaar heeft gereageerd op meer dan 36.000 klachten en een belangrijke rol heeft gespeeld door de Europese instellingen bij te staan bij het bieden van verhaalmogelijkheden en het opvoeren van de kwaliteit van hun bestuursapparaat;
6. stelt vast dat de ervaringen van deze 15 jaar van werkzaamheden de instelling Ombudsman een werkelijk inzicht hebben verschaft in ontwikkelingen op het gebied van wanbeheer, systemische problemen en structurele zwakten in overheidsapparaten, waardoor zij in staat wordt gesteld overheidsapparaten te sturen om herhaling van fouten te voorkomen en de kwaliteit en doorzichtigheid van hun werkzaamheden te verbeteren;
7. spreekt zijn waardering uit voor het initiatief van de ombudsman regelmatig onderzoeken te publiceren waarin hij nagaat welke maatregelen de EU-instellingen hebben genomen naar aanleiding van zijn kritische en aanvullende opmerkingen; stelt vast dat het algemene percentage van bevredigende vervolgmaatregelen in 2009 81% was (94% voor aanvullende en 70% voor kritische opmerkingen); ziet dit als een bemoedigende ontwikkeling; is niettemin van oordeel dat er ruimte is voor verbetering, met name van het percentage kritische opmerkingen; verzoekt de instellingen met klem ter verbetering van hun percentage vervolgmaatregelen met de ombudsman samen te werken;
8. spreekt zijn waardering uit voor de constructieve samenwerking tussen de ombudsman en de instellingen en organen van de EU; steunt de ombudsman in zijn rol van extern controlemechanisme en als waardevolle bron van permanente verbetering van het Europese overheidsapparaat;
9. looft de ombudsman wegens het nieuwe logo en de herkenbaarheid van zijn instelling en wegens zijn jaarverslag nieuwe stijl, prijst de ombudsman eveneens voor de vergroting van de doorzichtigheid van zijn instelling doordat hij op zijn website gegevens plaatst over alle nieuwe onderzoeken naar klachten die hij opent;
10. onderstreept de noodzaak van betere voorlichting van de burgers omtrent de wijze van functioneren van de instelling en van de informatiewebsite die de transparantie van de ombudsman bekrachtigt;
11. stelt voor dat er, als de ombudsman zijn jaarverslag voorstelt tijdens een vergadering van de Commissie verzoekschriften, niet alleen vertegenwoordigers van de Commissie aanwezig zijn, maar eveneens van het ambtenarenapparaat van het Europees Parlement, van de Raad, en van andere instellingen, agentschappen, diensten en organen van de EU die aanleiding

hebben gegeven tot een onderzoek, een bijzonder verslag, kritische opmerkingen of andere maatregelen van de ombudsman, om opmerkingen te maken over het verslag en deel te nemen aan de gedachtewisseling; dringt er bij de ambtenarenapparaten van het Parlement, de Raad en andere betrokken EU-instellingen, -agentschappen en -organen met klem op aan zich te doen vertegenwoordigen bij toekomstige bijeenkomsten als het jaarverslag van de ombudsman wordt gepresenteerd en besproken; gelooft dat hun deelname aan het debat en hun gedachtewisseling over goed bestuur en de moeilijkheden die na de aanbevelingen en opmerkingen van de ombudsman zijn overwonnen, ten goede zullen komen aan de dienstverlening aan de burger, de interinstitutionele dialoog en de totstandbrenging van een waarachtige cultuur van dienstbaarheid;

12. vraagt de ombudsman het Europees Parlement op de hoogte te houden van de ontwikkeling van zijn relaties met de nieuwe Europese Dienst voor extern optreden en de Europese Raad;
13. stelt vast dat de ombudsman in 2010 2.667 klachten heeft ontvangen van burgers, bedrijven, verenigingen, ngo's en regionale bureaus; stelt vast dat dit een daling betekent met meer dan 400 klachten ten opzichte van het jaar daarvoor;
14. stem ermee in dat deze daling van niet-ontvankelijke klachten kan worden toegeschreven aan de interactieve gids die in 2009 op de website van de ombudsman is geplaatst en die er op doelmatige wijze toe bijdraagt dat indieners van klachten worden doorverwezen naar het orgaan dat hen het best kan helpen;
15. moedigt de Europese ombudsman aan om het Europees Netwerk van Ombudsmannen te blijven bevorderen zodat een betrouwbare gegevensbank tot stand kan komen en de Europese burgers beter worden geïnformeerd omtrent de verdeling van verantwoordelijkheden tussen de Europese ombudsman, de nationale ombudsmannen en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement;
16. onderstreept dat het Parlement zelf middelen moet vrijmaken om een soortgelijke website te installeren ten behoeve van zijn Commissie verzoekschriften om de zichtbaarheid en doorzichtigheid van de instelling op te voeren, ten einde eveneens bij te dragen tot beperking van het aantal niet-ontvankelijke verzoekschriften en tegelijkertijd sturing en advies te verschaffen aan indieners van verzoekschriften en de efficiëntie en doelmatigheid van de verzoekschriftenprocedure te verbeteren;
17. stelt met voldoening vast dat het aantal kritische opmerkingen van de ombudsman gestaag daalt (33 in 2010, 35 in 2009, 44 in 2008 en 55 in 2007); is het ermee eens dat hierdoor wordt aangetoond dat de EU-instellingen zich proactiever opstellen bij het oplossen van klachten, en dat de ombudsman zich door zijn effectief optreden een zekere legitimiteit heeft verworven bij diezelfde instellingen;
18. spreekt zijn waardering uit voor het feit dat de tijd die de ombudsman gemiddeld nodig heeft om onderzoeken af te ronden steeds korter wordt (in 2009 en 2010 ca. negen maanden); dringt erop aan de noodzakelijke middelen in te zetten om deze periode nog korter te maken om beter in staat te zijn te voldoen aan de verwachtingen van EU-burgers;
19. stelt vast dat 65% (219) van de in 2010 door de ombudsman op gang gebrachte onderzoeken de Commissie betroffen; is verontrust over de krachtige stijging ten opzichte van de 56% (191 onderzoeken) in 2009 en vraagt de commissaris, speciaal de commissaris belast met inter-institutionele betrekkingen en administratie, nogmaals actie te ondernemen om zo snel

mogelijk duidelijke verbetering in deze situatie te brengen;

20. neemt kennis van de verontrusting van de ombudsman over het relatief hoge aantal onbevredigende antwoorden van de Commissie op zijn kritische opmerkingen (10 van de 32); is het eens met het standpunt van de ombudsman dat er nog veel werk moet worden gedaan om ambtenaren ervan te overtuigen dat een defensieve houding ten opzichte van de ombudsman een gemiste kans is voor hun instellingen en het gevaar in zich bergt dat het beeld van de Unie als geheel schade oploopt; dringt aan op radicale verbetering van de beantwoordingsprocedure, waartoe ook behoort bekorting van de voor het formuleren van een antwoord benodigde tijd (vooral in tijdsgevoelige zaken), en het vinden van oplossingsgerichte in plaats van defensieve antwoorden; wijst erop dat de Europese burgers overeenkomstig het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie recht hebben op behoorlijk bestuur;
21. wijst erop dat de ombudsman in 2010 in veruit het grootste deel van de gevallen een beweerd gebrek aan doorzichtigheid in het overheidsapparaat van de EU heeft onderzocht; stelt vast dat deze bewering deel vormde van 33% van alle afgeronde onderzoeken en de weigering van informatie en van de toegang tot documenten omvatte; deelt de teleurstelling van de ombudsman dat het aantal doorzichtigheidsgevallen de afgelopen jaren onafgebroken hoog is gebleven;
22. stelt vast dat de ombudsman in 2010 één speciaal verslag heeft ingediend over de weigering van de Commissie documenten openbaar te maken en met de nodige transparantie met hem samen te werken; wijst er nogmaals op dat het verslag van de Commissie verzoekschriften¹ over het bijzondere verslag door het Parlement op 27 oktober 2010 is aangenomen; wijst erop dat de Commissie in de aangenomen resolutie dringend werd opgeroepen aan het Parlement de plechtige toezegging te doen dat zij haar plicht van oprechte samenwerking met de Europese ombudsman zou nakomen;
23. zou graag een voorlichtingscampagne onder de ambtenaren van de instellingen zien gestart om hen gerust te stellen over de bereidheid van de ombudsman tot uitwisselen en luisteren, en te accentueren hoe heilzaam een optreden van de ombudsman kan zijn om de administratie dichter bij de burger te brengen;
24. wijst er andermaal op dat verordening 1049/2001 inzake beschikbaarheid van documenten van EU-instellingen reeds 10 jaar van kracht is; herinnert eraan dat het kerndenkebeeld van de verordening is dat openheid de regel en geheimhouding de uitzondering is; merkt op dat de instellingen nog steeds worstelen met deze gedachte; meent daarom dat de instellingen, diensten en organen van de EU zich dit beginsel bij het opstellen van documenten voor ogen moeten houden en het juiste evenwicht moeten vinden tussen de nodige transparantie en de werkelijke noodzaak van vertrouwelijkheid;
25. wijst erop dat verordening (EG) nr. 1049/2001 op dit moment nog wordt herschikt; betreurt het gebrek aan voortgang in de herschikkingsprocedure; verzoekt de Raad en de Commissie met klem meer open te staan voor het verschaffen van toegang tot documenten en gegevens aan burgers en aan het Europees Parlement ;

¹ Verslag over het speciaal verslag van de Europese Ombudsman in aansluiting op zijn ontwerpaanbeveling aan de Commissie naar aanleiding van klacht 676/2008BRT Rapporteur: Chrysoula Paliadeli (Aangenomen teksten: P7_TA(2010)0436).

26. moedigt de ombudsman aan te blijven aandringen op het grondrecht van toegang tot documenten, de correcte tenuitvoerlegging van het doorzichtigheidsbeginsel in de besluitvormingsprocedure, een burgervriendelijke cultuur van dienstverlening en een proactieve houding van de instellingen, agentschappen en organen van de EU met betrekking tot het plaatsen van documenten in het publieke domein, een elementair beginsel voor de transparantie en verantwoordelijkheid van de EU-instellingen; stelt voor gevallen van goede werkmethoden bekend te maken bij de Europese burgers als tegenwicht tegen het negatieve beeld dat leeft over het ambtenarenapparaat van de EU, en ter bevordering van de dialoog tussen de instellingen over problemen in verband met de kwaliteit van hun ambtenarenapparaat;
27. is het met de ombudsman eens dat een beknopte verklaring van beginselen van openbare dienstverlening zou bijdragen tot een cultuur van dienstverlening, en het vertrouwen van de burgers in het openbaar ambt en de instellingen van de EU zou bevorderen; kijkt uit naar de verklaring van de ombudsman over beginselen van openbare dienstverlening waarover hij momenteel overleg voert met zijn collega's in de lidstaten en andere belanghebbende partijen;
28. stelt voor dat deze beginselverklaring omtrent de openbare dienstverlening in zoveel mogelijk exemplaren wordt verspreid en gemakkelijk toegankelijk wordt gemaakt voor de burger, zodat deze wordt gerustgesteld omtrent de wil van de Europese Unie om op te komen voor de openbare diensten die een vast element in hun dagelijks leven vormen;
29. is niettemin van mening dat invoering van gemeenschappelijke en bindende regels en beginselen voor administratieve procedures binnen de eigen administratie van de EU, waarvoor de eerste Europese ombudsman reeds pleitte, en invoering van het dienstbaarheidsbeginsel de beste manier zou zijn om een blijvende verandering in de administratieve cultuur van de EU teweeg te brengen, en verwacht daarom dat de Commissie daartoe het voorleggen van een ontwerpverordening op de grondslag van artikel 298 VWEU tot prioritair punt zal maken;
30. verzoekt zijn Voorzitter deze resolutie en het verslag van de Commissie verzoekschriften te doen toekomen aan de Raad en de Commissie, de Europese ombudsman, de regeringen en parlementen van de lidstaten en de ombudsmannen of soortgelijke organen in de lidstaten.

TOELICHTING

Op 10 mei 2011 heeft de Europese ombudsman zijn jaarverslag 2010 gepresenteerd aan Jerzy Buzek, Voorzitter van het Europees Parlement. Op 23 mei 2011 heeft hij zijn verslag gepresenteerd in de vergadering van de Commissie verzoekschriften van het Parlement, die verantwoordelijk is voor de betrekkingen met zijn instelling.

Nikiforos Diamandouros, de Europese ombudsman, is tijdens de plenaire vergadering van 20 januari 2010 in Straatsburg door het Europees Parlement herkozen en hij heeft op 25 oktober 2010 voor het Hof van Justitie van de Europese Unie in Luxemburg de plechtige eed afgelegd.

De rechtsgrondslag voor de taak van de Europese ombudsman is artikel 228 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) en hij is bevoegd tot het in ontvangst nemen van klachten over wanbeheer in de werkzaamheden van de instellingen van de Europese Unie¹. Het recht klachten in te dienen bij de Europese ombudsman is verankerd in artikel 24 VWEU en in artikel 43 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie. Met de inwerkingtreding van het Verdrag van Lissabon is de taakomschrijving van de Europese ombudsman uitgebreid tot eventueel wanbeheer in het kader van het gemeenschappelijk buitenlands en veiligheidsbeleid (GBVB), met inbegrip van het gemeenschappelijk veiligheids- en defensiebeleid (GVDB).

De omschrijving die de ombudsman geeft van wanbeheer, en die door het Europees Parlement en de Commissie wordt onderschreven, luidt als volgt: "Er sprake van wanbeheer wanneer een overheidsinstantie niet handelt in overeenstemming met een regel of een beginsel waaraan zij gehouden is". Voor de instellingen betekent dit eerbiediging van de rechtsstaat, de beginselen van behoorlijk bestuur en grondrechten. In het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie is het recht op behoorlijk bestuur opgenomen als een grondrecht van EU-burgers (artikel 41) en het Handvest is bindend voor het bestuursapparaat van EU-instellingen.

Op 27 september 2010 heeft de instelling Europese ombudsman haar 15-jarig bestaan gevierd. In deze 15 jaar heeft de instelling meer dan 36.000 klachten behandeld en meer dan 3.800 onderzoeken verricht naar mogelijk wanbeheer. Het resultaat van de verwerking van een zo groot aantal klachten is dat de ombudsman een aanzienlijke hoeveelheid ervaring heeft opgedaan die hem een helder inzicht verschaft in ontwikkelingen op het gebied van wanbeheer, systemische problemen en structurele zwakten in de bestuurlijke structuur van EU-instellingen. Hierdoor kan hij verhaalmogelijkheden bieden, helpen bij het opvoeren van de kwaliteit van het bestuursapparaat van de EU en ertoe bijdragen dat verantwoorde methoden worden verspreid en toegepast.

Het jaarverslag 2010 van de Europese ombudsman heeft een nieuw uiterlijk en in 2010 hebben de ombudsman en het Europees Netwerk van Ombudsmannen zich een nieuw logo aangemeten. Op de grondslag van teruggekoppelde informatie van lezers en als exponent van het nieuwe beeldmerk, terwijl tegelijkertijd wordt gestreefd naar optimaal gebruik van middelen, bevat het vernieuwde jaarverslag niet langer de van oudsher gebruikelijke Inleiding en het Algemeen Overzicht, maar verschijnt thans met een afzonderlijk overzicht waarin de ombudsman wijst op de hoogtepunten van het verslagjaar.

¹ In onderhavig document worden met "instellingen" eveneens organen, agentschappen en bureaus van de Unie bedoeld.

In 2010 heeft de ombudsman 2.667 klachten geregistreerd van burgers, bedrijven, verenigingen, NGO's en regionale bureaus (tegen 3.098 in 2009) en hij heeft er in totaal 2.727 verwerkt; van deze klachten vielen er 744 (27%) onder zijn taakomschrijving. Bijna 58% van de in 2010 ontvangen klachten werden ingediend via internet. De ombudsman heeft 326 onderzoeken afgerond die gebaseerd waren op klachten en hij heeft 12 onderzoeken op eigen initiatief op gang gebracht.

Indien mogelijk probeert de ombudsman een positief resultaat te bewerkstelligen door te streven naar een minnelijke schikking die aanvaardbaar is voor de indiener van de klacht en voor de betrokken instelling. In 2010 werden in 179 gevallen minnelijke schikkingen getroffen. Als er echter geen minnelijke schikking mogelijk is, sluit de ombudsman de zaak met een kritische opmerking of hij stelt een ontwerpaanbeveling op.

Een kritische opmerking wordt gemaakt in gevallen dat de betrokken instelling het geval van wanbeheer niet meer ongedaan kan maken, het wanbeheer geen algemene gevolgen heeft of vervolgmaatregelen door de ombudsman niet vereist zijn. De ombudsman kan eveneens een kritische opmerking maken als hij van mening is dat een ontwerpaanbeveling geen zin zou hebben of in gevallen waarin de instelling in kwestie een ontwerpaanbeveling niet aanvaardt terwijl het geval van wanbeheer niet voldoende aanleiding geeft tot opstelling van een speciaal verslag voor het Parlement. Een kritische opmerking fungeert niettemin als bevestiging van de juistheid van de klacht van indiener, en zij wijst de betrokken instelling duidelijk op haar fout, zodat deze dergelijk optreden in de toekomst kan vermijden. In 2010 heeft de ombudsman in slechts 33 gevallen kritische opmerkingen tot de instellingen gericht, tegen 35 in 2009 en 44 in 2008. Toch ziet hij nog ruimte voor verbeteringen.

In 14 gevallen (tegen 28 in 2009) zijn er aanvullende opmerkingen gemaakt, een instrument dat door de ombudsman wordt gebruikt in gevallen dat hij kansen ziet tot verbetering van de kwaliteit van het openbaar bestuur. Aanvullende opmerkingen van de ombudsman zijn niet bedoeld als kritiek op de instelling in kwestie, maar dienen te worden gezien als richtsnoer en advies over de manier waarop de instelling de kwaliteit van haar dienstverlening kan verbeteren.

Om de burger te informeren en ervoor te zorgen dat de instellingen leren van hun fouten publiceert de ombudsman op zijn website ieder jaar een onderzoek naar de maatregelen die de instellingen hebben getroffen naar aanleiding van zijn kritische en aanvullende opmerkingen en hij nodigt de instellingen eveneens uit om te reageren. Uit het meest recente onderzoek (over het jaar 2009) bleek dat het algemene percentage van bevredigende vervolgmaatregelen 81% was (94% voor aanvullende en 70% voor kritische opmerkingen). Hoewel het algemene percentage bemoedigend is, laat met name het percentage voor kritische opmerkingen ruimte voor verbetering.

De ombudsman heeft in 2010 in 12% van de afgeronde gevallen (40) wanbeheer vastgesteld. In zeven gevallen heeft hij een voor de indiener van de klacht bevredigend resultaat bewerkstelligd door ontwerpaanbevelingen te doen die werden aanvaard. De ombudsman heeft in 2010 16 nieuwe ontwerpaanbevelingen doen uitgaan.

Een ontwerpaanbeveling wordt uitgegeven als de betrokken instelling een geval van wanbeheer ongedaan kan maken of als het wanbeheer ernstig is of algemene gevolgen heeft. Als er sprake is van een ontwerpaanbeveling is de betrokken instelling overeenkomstig het Verdrag verplicht binnen drie maanden een gemotiveerd standpunt aan de ombudsman te doen toekomen.

Als een EU-instelling niet op bevredigende wijze reageert op een ontwerpaanbeveling, kan de ombudsman een speciaal verslag opstellen en toezenden aan het Europees Parlement. Een speciaal verslag is het laatste wapen waarover de ombudsman beschikt en het is de laatste stap die hij bij het behandelen van een klacht kan nemen. Vanaf dat punt is het aan het Parlement te besluiten over eventuele aanvullende maatregelen zoals opstelling van een resolutie. Bijzondere verslagen worden voorgelegd aan de Commissie verzoekschriften die verantwoordelijk is voor de betrekkingen met de ombudsman.

De ombudsman heeft in 2010 één speciaal verslag ingediend bij het Parlement, in aansluiting op het onderzoek van een klacht over de beschikbaarheid van documenten in verband met de CO₂-uitwerp van auto's. In het speciaal verslag werd erop gewezen dat de Commissie bijna 15 maanden niet had geantwoord op een ontwerpaanbeveling, hoewel de termijn overeenkomstig het Verdrag is bepaald op drie maanden. Ook was de Commissie een toezegging aan de ombudsman niet nagekomen. Deze nalatigheden vormden een inbreuk op de verplichting van de Commissie oprecht met de ombudsman samen te werken. De Commissie verzoekschriften heeft een verslag¹ opgesteld over het speciaal verslag van de ombudsman (rapporteur: Chrysoula Paliadeli, ondervoorzitter), dat door het Parlement op 27 oktober 2010 werd aangenomen.

Het grootste deel van de klachten houdt volgens het jaarverslag van de ombudsman duidelijk verband met de algemene beschikbaarheid van documenten van EU-instellingen, namelijk 33% van alle in 2010 afgeronde onderzoeken.

De instellingen zijn volgens het Verdrag verplicht hun werkzaamheden in zo groot mogelijke openheid te verrichten ter bevordering van behoorlijk bestuur en om te zorgen voor deelname van maatschappelijke organisaties. Overeenkomstig artikel 15, lid 3, VWEU en artikel 42 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie is toegang tot documenten van de instellingen een recht. Dit recht wordt ten uitvoer gelegd in verordening 1049/2001.

De ombudsman heeft het recht van toegang tot EU-documenten steeds fel verdedigd en hij heeft een aantal belangrijke bijdragen geleverd tot de gedachtewisseling over herziening van Verordening 1049/2001. In 2010 heeft de ombudsman 22 onderzoeken afgerond naar klachten over de toepassing van Verordening 1049/2001. Het speciaal verslag dat in 2010 aan het Parlement is toegezonden is zelfs voorgekomen uit een zaak die op gang werd gebracht door een klacht over weigering toegang te verschaffen tot documenten.

De ombudsman heeft eveneens het recht de analyses en conclusies van de Commissie in het kader van onderzoek naar klachten betreffende overtreding, inhoudelijk te bezien. Hij kan bij voorbeeld nagaan of zij redelijk, naar behoren gemotiveerd en volledig en helder aan de indieners uitgelegd zijn.

In 70% van alle in 2010 afgehandelde gevallen heeft de ombudsman de indieners van klachten kunnen helpen door zelf een onderzoek op gang te brengen, door de klacht door te sturen naar een bevoegd EU- of nationaal orgaan, dan wel door de indiener van de klacht te adviseren tot wie hij zich moest richten. Klachten die niet vallen onder de taakomschrijving van de ombudsman kunnen vaak het best worden afgehandeld door een nationale of regionale ombudsman. In 2010 vielen 1.435 klachten onder de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van Ombudsmannen waarvan de Commissie verzoekschriften volwaardig lid is. In

¹ Verslag over het speciaal verslag van de Europese Ombudsman in aansluiting op zijn ontwerpaanbeveling aan de Commissie naar aanleiding van klacht 676/2008RT (2010/2086(INI)). Aangenomen tekst: A7-0293/2010.

2010 verwees de ombudsman 145 klachten door naar de Commissie verzoekschriften, terwijl andere klachten (601) werden doorverwezen naar de Commissie (176) en andere instellingen en organen, met inbegrip van SOLVIT.

In het jaarverslag 2010 wordt met name gewezen op de nieuwe strategie die de ombudsman en zijn personeel hebben opgesteld voor zijn ambtstermijn 2009-2014. Doelen zijn:

- Luisteren naar belanghebbenden door teruggekoppelde gegevens te verzamelen van indieners van klachten, verbreding en verdieping van contacten met de EU-instellingen en maatschappelijke organisaties en de bepaling van optimale werkmethoden.
- Sneller resultaten boeken door verkorting van de tijd die nodig is om onderzoeken af te ronden en door vereenvoudigde procedures te ontwikkelen ter bevordering van een snelle afhandeling van klachten.
- Positieve invloed uitoefenen op de bestuurlijke cultuur van EU-instellingen door bijstand te verlenen bij de verbetering van bestuurlijke gebruiken en door de aandacht te vestigen op systemische problemen.
- Tijdige en nuttige gegevens te verschaffen aan belanghebbenden en burgers door beter te communiceren.
- Opnieuw na te denken over de manier waarop middelen worden ingezet en in de instelling de strengste bestuurlijke normen toe te passen.

De instelling Ombudsman, die momenteel beschikt over een personeelsformatie van 64 posten (20 ambtenaren en 44 tijdelijk functionarissen) en een begroting van ca. EUR 9 mio., zal deze nieuwe strategie inzetten om haar werkzaamheden te schragen en te sturen. Deze zijn erop gericht te waarborgen dat de Europese burgers ten volle gebruik kunnen maken van hun rechten, en op verbetering van de kwaliteit van het EU-apparaat.

UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE

Datum goedkeuring	13.7.2011
Uitslag eindstemming	+ : 18 - : 0 0 : 0
Bij de eindstemming aanwezige leden	Margrete Auken, Elena Băsescu, Heinz K. Becker, Victor Boștinaru, Peter Jahr, Lena Kolarska-Bobińska, Erminia Mazzoni, Edward McMillan-Scott, Mariya Nedelcheva, Chrysoula Paliadeli, Nikolaos Salavrakos, Jarosław Leszek Wałęsa, Angelika Werthmann, Rainer Wieland, Tatjana Ždanoka
Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)	Kinga Göncz, Cristian Dan Preda, Phil Prendergast