



EUROPEES PARLEMENT

2009 - 2014

---

*Zittingsdocument*

---

**A7-0297/2012**

1.10.2012

# VERSLAG

over het jaarverslag over de activiteiten van de Ombudsman in 2011  
(2012/2049(INI))

Commissie verzoekschriften

Rapporteur: Erminia Mazzoni

## INHOUD

	<b>Blz.</b>
ONTWERPRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT .....	3
TOELICHTING .....	10
UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE .....	15

## ONTWERPRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT

### over het jaarverslag over de activiteiten van de Ombudsman in 2011

(2012/2049(INI))

*Het Europees Parlement,*

- gezien het jaarverslag over de activiteiten van de Ombudsman in 2011,
  - gezien artikel 24, lid 3, en de artikelen 228 en 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 2008<sup>1</sup> over de aanneming van een besluit van het Europees Parlement tot wijziging van zijn besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom van het Europees Parlement van 9 maart 1994 inzake het statuut van de Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt<sup>2</sup>,
  - 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 2009,
  - gezien zijn voorgaande resoluties over de activiteiten van de Ombudsman,
  - gezien artikel 205, lid 2, tweede en derde zin, van zijn Reglement,
  - gezien het verslag van de Commissie verzoekschriften (A7-0297/2012),
- A. overwegende dat het jaarverslag 2011 over de werkzaamheden van de Ombudsman op 22 mei 2012 officieel is aangeboden aan de Voorzitter van het Parlement en overwegende dat de ombudsman, de heer Nikiforos Diamandouros, het op 19 juni 2012 in Brussel heeft gepresenteerd aan de Commissie verzoekschriften;
- 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 228 VWEU de Ombudsman in staat stelt om klachten te ontvangen betreffende gevallen van wanbeheer in de werkzaamheden van instellingen, organen en instanties van de EU, met uitzondering van het Hof van Justitie van de Europese Unie bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak;
- D. overwegende dat overeenkomstig artikel 298 VWEU de instellingen, organen en instanties van de EU "steunen op een open, doeltreffend en onafhankelijk Europees ambtenarenapparaat" en dat hetzelfde artikel de mogelijkheid biedt hiertoe middels verordeningen concrete en voor het gehele EU-bestuur toepasbare bepalingen in de secundaire wetgeving vast te stellen;

---

<sup>1</sup> PB C 286E van 27.11.2009, blz. 172.

<sup>2</sup> PB L 113 van 4.5.1994, blz. 15.

- E. 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";
- F. overwegende dat er niet alleen sprake is van wanbeheer wanneer een openbare instelling niet handelt volgens een regel of beginsel waaraan zij gebonden is, en overwegende dat de beginselen van behoorlijk bestuur van de EU-instellingen verlangen dat zij servicegericht zijn en erop toezien dat leden van de bevolking naar behoren worden behandeld en hun rechten zonder enig voorbehoud uitoefenen;
- G. overwegende dat deze omschrijving wanbeheer niet beperkt tot gevallen waarin de overtreden regel of het overtreden beginsel wettelijk bindend is; overwegende dat de beginselen van behoorlijk bestuur verder gaan dan de wet, waarmee van de EU-instellingen niet alleen verlangd wordt dat zij aan hun wettelijke verplichtingen voldoen, maar ook dat zij servicegericht zijn en erop toezien dat leden van de bevolking naar behoren worden behandeld en hun rechten zonder enig voorbehoud uitoefenen;
- H. overwegende dat in 2011 de Ombudsman 2 510 klachten (2 667 in 2010) heeft ontvangen, 396 onderzoeken heeft ingesteld (335 in 2010) en 318 onderzoeken heeft afgerond (326 in 2010); overwegende dat van de in totaal 2 544 klachten die de Ombudsman in 2011 heeft verwerkt, er 698 (27%) onder zijn taakomschrijving vielen (744 in 2010);
- I. overwegende dat 1 321 ontvangen klachten onder de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen vielen; overwegende dat dit netwerk bestaat uit nationale en regionale ombudsmannen; overwegende dat de Commissie verzoekschriften van het Parlement volwaardig lid is van het Europees Netwerk van ombudsmannen;
- J. overwegende dat de Ombudsman in 2011 59 klachten doorverwees naar de Commissie verzoekschriften; overwegende dat 147 klachten werden doorverwezen naar de Commissie en 591 naar andere instellingen en organen, met inbegrip van SOLVIT en Your Europe Advice, alsook naar gespecialiseerde ombudsmannen of andere klachtenbehandelende organen in de lidstaten;
- K. overwegende dat bijna 61% van de in 2011 ingediende klachten werd ingediend via internet; overwegende dat meer dan de helft van de via internet ingediende klachten (53%) ontvangen werd via het elektronische klachtenformulier op de website van de Ombudsman;
- L. overwegende dat de aanzienlijke daling van het aantal informatieverzoeken in de afgelopen paar jaar het succes aantoont van de interactieve gids van de Ombudsman, die sinds januari 2009 beschikbaar is op de website van de Ombudsman;
- M. overwegende dat het aantal niet-ontvankelijke klachten in 2011 is afgenomen tot 1 846, het laagste geregistreerde aantal sinds 2003;
- N. overwegende dat de meeste klachten traditiegetrouw werden ingediend door Duitse en Spaanse indieners; overwegende dat Spanje in 2011 naar de eerste plaats is gestegen, gevolgd door Duitsland, Polen en België; overwegende dat in verhouding tot hun inwonertal de meest klachten afkomstig waren uit Luxemburg, Cyprus, België, Malta en Slovenië;

- O. overwegende dat de Ombudsman in totaal 396 onderzoeken heeft ingesteld, waarvan 382 gebaseerd waren op klachten en hij er 14 op eigen initiatief heeft geopend; overwegende dat het aantal geopende onderzoeken in 2011 het hoogste ooit was;
- P. overwegende dat de meeste onderzoeken betrekking hadden op de Commissie (231), gevolgd door het EPSO (42); overwegende dat het aantal geopende onderzoeken met betrekking tot het Europees Parlement met meer dan de helft is afgenomen vergeleken met 2010; overwegende dat het aantal onderzoeken met betrekking tot de Raad met een derde is gestegen;
- Q. overwegende dat de Ombudsman in 2011 318 onderzoeken heeft afgerond; overwegende dat de meeste van deze onderzoeken (66%) binnen een jaar werden afgerond, waarvan een derde binnen drie maanden; overwegende dat de onderzoeken gemiddeld tien maanden duurden;
- R. overwegende dat de Ombudsman in 64 gevallen geen wanbeheer heeft geconstateerd; overwegende dat het constateren van geen wanbeheer geen negatief resultaat is als de indiener van de klacht een volledige toelichting van de betreffende instelling kan krijgen, en het resultaat bewijst dat de instelling overeenkomstig de beginselen van behoorlijk bestuur heeft gehandeld;
- S. overwegende dat in 84 van de afgeronde gevallen een bevredigend resultaat is bewerkstelligd doordat de betreffende instelling heeft ingestemd met een minnelijke schikking of oplossing van het probleem; overwegende dat de Ombudsman zoveel mogelijk streeft naar een minnelijke schikking; overwegende dat de samenwerking van de EU-instellingen onmisbaar is voor het bewerkstelligen van een minnelijke schikking;
- T. overwegende dat de Ombudsman in 47 gevallen wanbeheer heeft vastgesteld, en dat in 13 gevallen waarin sprake van wanbeheer was de betreffende instelling een ontwerpaanbeveling volledig of gedeeltelijk heeft aanvaard;
- U. overwegende dat 35 gevallen werden afgerond met een kritische opmerking, en dat er 39 werden afgerond met aanvullende opmerkingen die bedoeld zijn om de betreffende instellingen te helpen de kwaliteit van het ambtenarenapparaat van de betreffende instellingen te verbeteren;
- V. overwegende dat de Ombudsman jaarlijks zijn bevindingen publiceert over de manier waarop de instellingen gevolg geven aan kritische en aanvullende opmerkingen;
- W. overwegende dat het algemene percentage van bevredigende vervolgmaatregelen naar aanleiding van kritische en aanvullende opmerkingen in 2010 78% was; overwegende dat maatregelen naar aanleiding van aanvullende opmerkingen in 95% van de gevallen bevredigend waren, terwijl dit percentage met 68% voor kritische opmerkingen aanzienlijk lager lag;
- X. overwegende dat de Ombudsman in 2011 25 ontwerpaanbevelingen opgesteld heeft en 13 gevallen afgerond heeft waarin de betreffende instelling een ontwerpaanbeveling geheel of gedeeltelijk aanvaardde;
- Y. overwegende dat de Ombudsman in 2011 geen speciale verslagen aan het Europees Parlement heeft voorgelegd.

Z. overwegende dat de begroting van de Ombudsman een onafhankelijk onderdeel is van de begroting van de Europese Unie, onderverdeeld in drie titels: titel 1 betreffende salarissen, vergoedingen en andere personeelsgerelateerde uitgaven; titel 2 met betrekking tot gebouwen, meubilair, inrichting en diverse huishoudelijke uitgaven; titel 3 betreffende de uitgaven die voortvloeien uit algemene door de instelling uitgevoerde taken;

1. keurt het door de Europese Ombudsman ingediende jaarverslag over het jaar 2011 goed;
2. merkt op dat de Ombudsman in 2011 meer dan 22 000 burgers heeft geholpen, waarvan er 2 510 een klacht hadden ingediend, 1 284 om informatie hadden verzocht en 18 274 advies hebben ingewonnen via de interactieve gids op de website van de Ombudsman;
3. wijst op het feit dat het totale aantal klachten dat bij de Ombudsman wordt ingediend de afgelopen jaren geleidelijk afneemt, en dat dit met name geldt voor het aantal klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen; volgt dit verschijnsel met belangstelling teneinde vast te stellen of er een rechtstreeks verband bestaat tussen deze afname en de introductie van de interactieve gids;
4. merkt op dat de Ombudsman in meer dan 65% van de door hem behandelde klachten een onderzoek kon starten of de klacht kon doorverwijzen naar een bevoegd orgaan, zoals een lid van het Europees Netwerk van ombudsmannen, waar de Commissie verzoekschriften van het Parlement ook bij is aangesloten, de Commissie of een ander klachtenbehandelend orgaan (bijv. SOLVIT); merkt op dat de Commissie verzoekschriften in 2011 59 klachten van de Ombudsman heeft ontvangen;
5. merkt op dat de belangrijkste soorten van vermeend wanbeheer waarnaar de Ombudsman in 2011 onderzoek heeft gedaan betrekking hadden op wettigheid (28% van de onderzoeken), informatieverzoeken (16,2%), rechtvaardigheid (13,6%), redenen voor beslissingen en mogelijkheden tot beroep (8,1%), redelijke termijnen voor het nemen van beslissingen (7,3%), verzoeken tot openbare toegang tot documenten (7,1%), de afwezigheid van discriminatie (86,8%) en de verplichting om correspondentie te beantwoorden in de taal van burgers en om de bevoegde ambtenaar aan te wijzen (5,8%);
6. merkt op dat het merendeel van de door de Ombudsman in 2011 gestarte onderzoeken betrekking hadden op de Commissie (231), met het EPSO op de tweede plaats (42); is van mening dat het, aangezien de Commissie de instelling is waarvan de besluiten rechtstreeks van invloed zijn op de burgers, logisch is dat de meeste klachten betrekking hebben op deze instelling;
7. is blij dat het aantal onderzoeken dat de Ombudsman gestart is met betrekking tot het Europees Parlement met meer dan de helft gedaald is ten opzichte van 2010; merkt op dat de Ombudsman een derde meer onderzoeken is gestart met betrekking tot de Raad van de EU;
8. merkt op dat de Ombudsman in 2011 zijn procedures heeft gewijzigd teneinde ze meer burgergericht te maken, en dat hij een nieuw soort onderzoek, een 'verklarend onderzoek', heeft ingevoerd dat de indieners van klachten in staat stelt hun klacht nader te verklaren als de Ombudsman er op het eerste gezicht niet van overtuigd is dat er redenen zijn om een instelling om advies te vragen over een zaak;
9. wijst erop dat de Ombudsman indieners van klachten nu actief verzoekt om opmerkingen

te maken als zij niet tevreden zijn met het antwoord van een instelling, waar indieners van klachten eerst een nieuwe klacht moesten indienen als zij het niet eens waren met de inhoud van een ontvangen antwoord;

10. is blij dat deze nieuwe aanpak ertoe heeft geleid dat de Ombudsman minder zaken heeft afgerond als "afgehandeld door de instelling" en meer zaken heeft afgerond met de bevinding "geen wanbeheer" of "geen verder onderzoek vereist";
11. merkt op dat de Ombudsman ook de verwerking heeft herzien van klachten die buiten zijn taakomschrijving vielen, die nu behandeld worden door de registratiedienst op het kantoor van de Ombudsman, die ervoor zorgt dat de indieners van klachten zo spoedig mogelijk te horen krijgen dat de Ombudsman hun klachten niet kan behandelen en dat zij geadviseerd worden tot wie zij zich kunnen wenden;
12. wijst erop dat uit het verslag van de speciale Eurobarometer 2011 over burgerrechten en het presteren van het EU-ambtenarenapparaat<sup>1</sup> naar voren is gekomen dat burgers veel waarde hechten aan hun recht om klachten in te dienen bij de Europese Ombudsman en dat alleen hun recht om zich vrij te bewegen en te verblijven in de Unie en hun recht op behoorlijk bestuur in hun ogen belangrijker zijn;
13. prijst de Ombudsman voor het uitbrengen van een boekje getiteld *Problemen met de EU? Wie u kan helpen*, waarin uitgebreide informatie staat over instrumenten voor probleemoplossing voor burgers die problemen hebben met de EU, en voor het beschikbaar stellen van deze publicatie in audio en in grootgedrukt formaat;
14. onderstreept dat, ondanks bepaalde successen op dit vlak in de voorbije jaren, het aantal behandelde klachten dat onder het mandaat van de Ombudsman valt ook in 2011 met ongeveer 27% opnieuw relatief laag lag en dat er dus nog heel wat te doen valt aan alomvattende en proactieve informatieverstopping aan de burger met betrekking tot het mandaat van de Ombudsman, in het bijzonder in nauwe samenwerking met de nationale en regionale ombudsmannen, het Europees Parlement en de Commissie;
15. is het met de Ombudsman eens dat een duidelijke en beknopte verklaring betreffende de fundamentele waarden die het gedrag van EU-ambtenaren zou moeten uitdragen burgers daadwerkelijk meer vertrouwen geeft in de Europese overheidsapparaat en de EU-instellingen waaraan het ten dienste staat;
16. bevestigt de mening van de Ombudsman dat een instelling waarin een cultuur van dienstverlening is ingebed klachten niet ziet als een bedreiging, maar als een mogelijkheid om doeltreffender te communiceren en, als er een fout gemaakt is, de zaken recht te zetten en er lering uit te trekken voor de toekomst;
17. herinnert eraan dat in het Handvest van de grondrechten (artikel 41) het recht op behoorlijk bestuur is opgenomen als een grondrecht van het burgerschap van de Unie;
18. verzoekt alle instellingen, organen en instanties van de Europese Unie te handelen in overeenstemming met de Europese Code van goed administratief gedrag, die het

---

<sup>1</sup> <http://www.ombudsman.europa.eu/shortcuts/contacts.faces>.

Parlement heeft aangenomen in zijn resolutie van 6 september 2001<sup>1</sup>;

- is verheugd over de permanente inspanningen van de Ombudsman, bijvoorbeeld publicaties, gericht op het op constructieve wijze tot stand brengen van betere voorwaarden voor de vaststelling van een verordening over algemene administratieve procedures voor de Europese Unie; onderstreept dat een dergelijke wet, die voor juridisch bindende minimumnormen betreffende kwaliteit en procedurele garanties voor het gehele directe EU-bestuur moet zorgen, op artikel 298 VWEU zou kunnen stoelen en dat de precieze formulering ervan in nauw overleg met de Ombudsman tot stand zou moeten komen;
20. onderschrijft de mening van de Ombudsman dat de beginselen van behoorlijk bestuur verder gaan dan de wet en van de instellingen, organen en instanties van de EU niet alleen verlangen dat zij aan hun wettelijke verplichtingen voldoen, maar ook dat zij servicegericht zijn en erop toezien dat leden van de bevolking naar behoren worden behandeld en hun rechten zonder enig voorbehoud uitoefenen;
  21. prijst de Ombudsman ervoor dat hij *The European Ombudsman's Guide to complaints* heeft gepubliceerd en doen toekomen aan het personeel in alle instellingen, organen en instanties van de EU met de bedoeling het Europese overheidsapparaat ertoe aan te zetten beter te presteren door zich nog beter toe te leggen op de beginselen van een cultuur van dienstverlening aan burgers;
  22. is verheugd over de samenwerking van de Ombudsman met het Europees Netwerk van ombudsmannen en vindt dat deze samenwerking zou moeten worden uitgebreid met actievere maatregelen ter bevordering van het Europees burgerinitiatief als nieuw instrument voor de rechtstreekse betrokkenheid van burgers bij de ontwikkeling van EU-wetgeving en ter waarborging van de technische eenvoud van dit instrument voor burgers;
  23. herinnert eraan dat het achtste Nationale Seminar van het Europees Netwerk van ombudsmannen in oktober 2011 is gehouden in Kopenhagen; herinnert eraan dat zijn Commissie verzoekschriften volwaardig lid is van het netwerk en dat de commissie vertegenwoordigd was op het Seminar; herinnert eraan dat de leden van het netwerk op het Seminar overeengekomen zijn om betere manieren te bedenken om burgers in Europa over hun rechten te informeren;
  24. herinnert eraan dat de Ombudsman op het Seminar een ontwerptekst heeft gepresenteerd over beginselen van de openbare dienst voor EU-ambtenaren waarin hij vijf van deze beginselen heeft aangeduid, te weten betrokkenheid jegens de EU en haar burgers, integriteit, objectiviteit, respect voor anderen en transparantie; merkt op dat de Ombudsman een openbare raadpleging over deze beginselen heeft georganiseerd en dat de definitieve versie van de tekst op 19 juni 2012 werd gepubliceerd;
  25. stelt verheugd vast dat de Ombudsman zijn bevoegdheden op een actieve en evenwichtige manier, kritisch en op samenwerking met de andere EU-instellingen gerichte wijze heeft uitgeoefend tijdens de verslagperiode;
  26. dringt erop aan dat de Ombudsman ervoor blijft zorgen dat optimaal gebruik wordt gemaakt van middelen, waarbij dubbele personeelskosten worden voorkomen en wordt samengewerkt met andere bestaande EU-instellingen ten einde doeltreffende besparingen

---

<sup>1</sup> PB C 72 E van 21.3.2002, blz.331.



voor de EU-begroting te waarborgen;

27. 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 22 mei 2012 heeft de Europese Ombudsman zijn jaarverslag 2011 gepresenteerd aan Martin Schultz, Voorzitter van het Europees Parlement. Op 19 juni 2012 heeft hij zijn verslag gepresenteerd in de vergadering van de Commissie verzoekschriften van het Parlement, die verantwoordelijk is voor de betrekkingen met zijn instelling.

De rechtsgrondslag voor de taakomschrijving van de Europese Ombudsman is artikel 228 VWEU, dat de Ombudsman in staat stelt om klachten te ontvangen betreffende gevallen van wanbeheer in de werkzaamheden van instellingen, organen en instanties van de Unie, met uitzondering van het Hof van Justitie van de Europese Unie bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak.

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).

Klachten over overheidsdiensten van de lidstaten vallen niet onder de taakomschrijving van de Europese Ombudsman, zelfs niet als ze betrekking hebben op zaken die binnen het toepassingsgebied van het EU-recht vallen. Veel van dergelijke klachten vallen onder de bevoegdheid van nationale en regionale ombudsmannen in het Europees Netwerk van ombudsmannen. De Commissie verzoekschriften is een volwaardig lid van het netwerk.

Het Europees Parlement heeft op 6 september 2001 de Europese Code van goed administratief gedrag aangenomen, waaraan EU-instellingen en hun ambtenarenapparaten en ambtenaren zich dienen te houden in hun betrekkingen met het publiek. De code is gebaseerd op de beginselen van Europees administratief recht welke vervat zijn in de rechtspraak van de Europese gerechtshoven en is tevens geïnspireerd op nationale wetten.

Voor de instellingen betekent dit eerbiediging van de rechtsstaat, de beginselen van behoorlijk bestuur en grondrechten. In het Handvest van de grondrechten is het recht op behoorlijk bestuur opgenomen als een grondrecht voor EU-burgers (artikel 41); Het Handvest is bindend voor alle ambtenarenapparaten van instellingen, organen en instanties van de EU.

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'.

Deze omschrijving beperkt wanbeheer echter niet tot gevallen waarin de overtreden regel of het overtreden beginsel wettelijk bindend is. De beginselen van behoorlijk bestuur gaan verder dan de wet en verlangen van de EU-instellingen niet alleen dat zij aan hun wettelijke verplichtingen voldoen, maar ook dat zij servicegericht zijn en erop toezien dat leden van de bevolking naar behoren worden behandeld en hun rechten zonder enig voorbehoud uitoefenen.

Dus hoewel illegaliteit in zaken die onder de taakomschrijving van de Ombudsman vallen noodzakelijkerwijs wanbeheer impliceren, houdt wanbeheer niet automatisch illegaliteit in.

De bevindingen van wanbeheer van de Ombudsman houden niet automatisch in dat er sprake is van illegale gedragingen.

De Ombudsman is echter van mening dat de politieke werkzaamheden van het Europees Parlement geen zaken van mogelijk wanbeheer aan de orde stellen. Klachten over beslissingen van parlementaire commissies, zoals de Commissie verzoekschriften, vallen daarom buiten de taakomschrijving van de Ombudsman.

### **Klachten en onderzoeken**

De Ombudsman heeft in 2011 2 510 klachten geregistreerd, tegenover 2 667 in 2010. Van de in totaal 2 544 verwerkte klachten vielen 698 klachten (27%) binnen de taakomschrijving van de Ombudsman.

Bijna 61% van de in 2011 ontvangen klachten werden ingediend via internet. Een groot deel hiervan (53%) is binnen gekomen via het elektronische klachtenformulier dat op de website van de Ombudsman beschikbaar is in de 23 officiële EU-talen.

De aanzienlijk afname van het aantal informatieverzoeken dat de afgelopen jaren is ontvangen (1 000 in 2010, 1 850 in 2009, 4 300 in 2008 en 4 100 in 2007) geeft blijk van het succes van de interactieve gids van de Ombudsman die te vinden is op zijn website. Het stelt betrokken partijen in staat informatie te verkrijgen zonder een verzoek te hoeven indienen.

De Ombudsman heeft 382 op klachten gebaseerde onderzoeken geopend en 14 bijkomende onderzoeken op zijn eigen initiatief in gang gezet (respectievelijk 323 en 12 in 2010).

Het aantal klachten binnen de taakomschrijving van de Ombudsman is de afgelopen negen jaar geleidelijk gestegen. Met een lage 603 in 2003, piekte het met 930 in 2004, bedroeg het gemiddeld tussen 800 en 900 tussen 2005 en 2008, en is het sindsdien licht gedaald.

Het aantal klachten buiten de taakomschrijving van de Ombudsman daalde in 2011 tot 1 846, het laagste geregistreerde aantal sinds 2003. De Ombudsman streeft ernaar het aantal klachten buiten zijn taakomschrijving nog verder te doen afnemen. Dat doet hij door duidelijke informatie te verstrekken over wat hij wel en niet kan doen en door indieners van klachten naar het juiste adres te verwijzen.

In 609 gevallen heeft de Ombudsman de klacht doorverwezen naar het Europees Netwerk van ombudsmannen of de indiener van de klacht geadviseerd contact op te nemen met een lid van het netwerk. Dienovereenkomstig zijn 550 klachten doorverwezen naar een nationale of regionale ombudsman of een vergelijkbaar orgaan, en zijn er 59 doorverwezen voor de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.

In bepaalde gevallen kan de Ombudsman het passend achten de klacht door te verwijzen naar de Europese Commissie, SOLVIT, of naar Your Europe Advice. SOLVIT is een door de Commissie opgezet netwerk dat mensen helpt hindernissen te overkomen wanneer zij proberen hun rechten uit te oefenen op de interne markt van de Unie. Your Europe Advice is een ander netwerk op EU-niveau dat door de Commissie is opgezet om burgers te helpen en te adviseren over hun leven, werk en verkeer binnen de EU.

De Ombudsman heeft in 2011 147 indieners van klachten verwezen naar de Commissie en 591 naar andere instellingen en organen, waaronder SOLVIT en Your Europe Advice, alsook

naar gespecialiseerde ombudsmannen of klachtenbehandelende organen in de lidstaten. In meer dan 51% van alle gevallen die de Ombudsman in 2011 heeft behandeld, heeft hij ofwel de indiener van de klacht geadviseerd, ofwel het geval doorverwezen.

De Ombudsman heeft in 2011 zijn procedures gewijzigd om ze meer burgergericht te maken. Dit verklaart waarom er meer onderzoeken dan in 2010 zijn geopend en waarom hij er in 2011 gemiddeld iets langer over deed om onderzoeken af te ronden. De wijziging hield ook in dat de Ombudsman minder zaken als "afgehandeld door de instelling" heeft afgerond dan in 2010, terwijl hij meer gevallen heeft afgerond met de bevinding "geen verder onderzoek vereist".

Van de 698 klachten die binnen zijn taakomschrijving vielen, waren er 198 niet-ontvankelijk, en waren er nog eens 118, die wel ontvankelijk waren, waarvoor de Ombudsman geen redenen kon vinden om een onderzoek te starten.

De meeste onderzoeken die de ombudsman in 2011 op gang heeft gebracht betroffen de Europese Commissie (58%). Aangezien de Commissie de belangrijkste EU-instelling is waarvan de besluiten rechtstreeks van invloed zijn op de burgers, is het logisch dat de meeste klachten van burgers op deze instelling betrekking hebben. Het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) stond met 42 op de tweede plaats (35 in 2010).

Het aantal onderzoeken dat de Ombudsman in gang gezet heeft met betrekking tot het Europees Parlement is in vergelijking met 2010 met meer dan de helft afgenomen. Aan de andere kant is hij een derde meer onderzoeken betreffende de Raad van de EU gestart dan vorige jaar, terwijl het aantal onderzoeken met betrekking tot het Hof van Justitie van de EU stabiel gebleven is. Vijfendertig andere instellingen, organen en instanties van de EU waren het onderwerp van nog eens 101 onderzoeken.

De belangrijkste soorten van vermeend wanbeheer waarnaar de Ombudsman in 2011 onderzoek heeft gedaan hadden betrekking op wettigheid (28%), informatieverzoeken (16,2%), rechtvaardigheid (13,6%), het geven van redenen voor beslissingen en mogelijkheden tot beroep (8,1%), redelijke termijnen voor het nemen van beslissingen (7,3%), verzoeken tot openbare toegang tot documenten (7,1%), de afwezigheid van discriminatie (6,8%) en het beantwoorden van correspondentie in de taal van burgers en het aanwijzen van de bevoegde ambtenaar (5,8%).

De Ombudsman heeft in 2011 318 onderzoeken afgerond, 310 op basis van klachten en 8 op zijn eigen initiatief. Individuele burgers hebben 82% van de klachten die aanleiding gaven tot een onderzoek ingediend (253), terwijl bedrijven, verenigingen en andere rechtspersonen 18% hebben ingediend (57).

De meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2011 heeft afgerond werden binnen een jaar afgesloten (66%). Hij heeft meer dan een derde van de onderzoeken (36%) binnen drie maanden afgerond. Hij heeft ruim 80% van de onderzoeken binnen 18 maanden afgerond. Een onderzoek duurde gemiddeld tien maanden (9 maanden in 2010).

De Ombudsman heeft in 2011 64 gevallen afgesloten waarin er geen sprake van wanbeheer was. Een bevinding van geen wanbeheer is niet noodzakelijkerwijs een negatief resultaat voor de indiener van de klacht, die profiteert van een volledige toelichting van de betreffende instelling over welke maatregelen er zijn genomen. De indiener van de klacht profiteert bovendien van de onafhankelijke beoordeling van de zaak door de Ombudsman.

Tegelijkertijd dient een dergelijke bevinding als bewijs dat de instelling gehandeld heeft in overeenstemming met de beginselen van behoorlijk bestuur.

Zelfs als de Ombudsman geen wanbeheer constateert of concludeert dat er geen redenen zijn om zijn onderzoek voort te zetten, kan hij een aanvullende opmerking doen uitgaan als hij een mogelijkheid ziet om de kwaliteit van het bestuur van de instelling verder te verbeteren. Een aanvullende opmerking moet niet worden gezien als kritiek op de betreffende instelling. Het is eerder bedoeld om de instelling te adviseren over hoe bepaalde zaken kunnen worden verbeterd teneinde de kwaliteit te verhogen van de diensten die worden geboden aan burgers. De Ombudsman heeft in 2011 in 39 gevallen aanvullende opmerkingen gemaakt.

In 2011 heeft de instelling in 84 gevallen of een oplossing van het probleem gevonden of ingestemd met een minnelijke schikking. De samenwerking van de EU-instellingen is onmisbaar voor het bewerkstelligen van dergelijke resultaten die de betrekkingen tussen de instellingen en burgers helpen verbeteren, en kan de noodzaak van dure en tijdrovende procesvoering voorkomen.

Als een minnelijke schikking niet mogelijk is, rondt de Ombudsman de zaak af met een kritische opmerking naar de betreffende instelling, of stelt hij een ontwerpaanbeveling op. Normaal gesproken maakt de Ombudsman een kritische opmerking als (a) het voor de betreffende instelling niet langer mogelijk is het wanbeheer te beëindigen, (b) het wanbeheer geen algemene gevolgen lijkt te hebben, en (c) het niet nodig lijkt dat de Ombudsman gevolg geeft aan de zaak. De Ombudsman maakt ook een kritische opmerking wanneer hij van mening is dat een ontwerpaanbeveling geen nut zou hebben, wanneer de instelling een ontwerpaanbeveling niet aanvaardt of wanneer hij het niet passend acht een speciaal verslag voor te leggen aan het Parlement.

Een kritische opmerking is voor de indiener van de klacht een bevestiging dat zijn/haar klacht gerechtvaardigd is. Het laat de betreffende instelling bovendien zien wat er niet goed gegaan is, zodat vergelijkbaar wanbeheer in de toekomst kan worden voorkomen.

Als het voor een instelling mogelijk is om een einde te maken aan het wanbeheer, of als het wanbeheer bijzonder ernstig is of algemene gevolgen heeft, geeft de Ombudsman normaal gesproken een ontwerpaanbeveling uit aan de instelling. Overeenkomstig artikel 3, lid 6, van het Statuut van de Ombudsman dient de instelling binnen drie maanden een omstandig advies te sturen.

De Ombudsman heeft in 2011 25 ontwerpaanbevelingen uitgegeven. De Ombudsman heeft gedurende het jaar 13 zaken afgerond waarin een instelling een ontwerpaanbeveling geheel of gedeeltelijk heeft aanvaard. De Ombudsman heeft acht gevallen afgesloten met kritische opmerkingen.

Als een instelling niet bevredigend op een ontwerpaanbeveling reageert, kan de ombudsman een speciaal verslag toezenden aan het Europees Parlement. Het speciale verslag kan aanbevelingen bevatten. Een speciaal verslag aan het Europees Parlement is de laatste stap die de Ombudsman kan nemen in een zaak. In 2011 heeft de Ombudsman geen speciaal verslag aan het Europees Parlement voorgelegd.

De hoofdonderwerpen van onderzoeken in 2011 waren:

- openheid, openbare toegang, en persoonsgegevens;

- de Commissie als bewaker van de Verdragen;
- de toewijzing van aanbestedingen en subsidies;
- de uitvoering van contracten;
- algemeen beheer en statuut;
- vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures.

De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn tegenhangers in de lidstaten. Deze samenwerking vindt plaats in het kader van het Europees Netwerk van Ombudsmannen, dat bestaat uit ruim 90 kantoren in 32 Europese landen. Het omvat nationale en regionale ombudsmannen en vergelijkbare organen van de lidstaten van de Europese Unie, de kandidaat-lidstaten voor het EU-lidmaatschap, en andere landen in de Europese Economische Ruimte en/of het Schengen-gebied, alsook de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.

Het netwerk houdt om het jaar seminars voor nationale en regionale ombudsmannen. De Europese Ombudsman en de Ombudsman van Denemarken hebben gezamenlijk het achtste National Seminar van het netwerk georganiseerd over "Wetgeving, politiek en ombudsmannen in het Lissabon-tijdperk". Het seminar vond in Kopenhagen plaats van 20 tot en met 22 oktober 2011. De Commissie verzoekschriften werd vertegenwoordigd door mevrouw Margrete Auken (Verts/ALE).

## UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE

<b>Datum goedkeuring</b>	19.9.2012
<b>Uitslag eindstemming</b>	+ :            19 - :            0 0 :            1
<b>Bij de eindstemming aanwezige leden</b>	Sonia Alfano, Margrete Auken, Elena Băsescu, Victor Boștinăru, Michael Cashman, Ágnes Hankiss, Roger Helmer, Peter Jahr, Lena Kolarska-Bobińska, Miguel Angel Martínez Martínez, Erminia Mazzoni, Judith A. Merkies, Chrysoula Paliadeli, Nikolaos Salavrakos, Jarosław Leszek Wałęsa, Rainer Wieland
<b>Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)</b>	Agustín Díaz de Mera García Consuegra, Phil Prendergast, Angelika Werthmann
<b>Bij de eindstemming aanwezige plaatsvervanger(s) (art. 187, lid 2)</b>	Elisabeth Köstinger