



EUROPEES PARLEMENT

2014 - 2019

---

*Zittingsdocument*

---

**A8-0058/2014**

9.12.2014

# VERSLAG

over het jaarverslag over de activiteiten van de Ombudsman in 2013  
(2014/2159(INI))

Commissie verzoekschriften

Rapporteur: Jarosław Leszek Wałęsa

## INHOUD

	<b>Blz.</b>
ONTWERPRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT .....	3
TOELICHTING .....	12
UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE .....	16

## ONTWERPRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT

over het jaarverslag over de activiteiten van de Ombudsman in 2013

(2014/2159(INI))

*Het Europees Parlement,*

- gezien het jaarverslag over de activiteiten van de Ombudsman in 2013,
  - gezien artikel 228 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,
  - gezien artikel 43 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie,
  - gelet op Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom van het Europees Parlement van 9 maart 1994 inzake het statuut van de Europese ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt<sup>1</sup>,
  - gezien de Europese code van goed administratief gedrag zoals door het Europees Parlement in september 2001 goedgekeurd,
  - gezien de beginselen van transparantie en integriteit voor lobbyisten die zijn gepubliceerd door de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO),
  - gezien zijn voorgaande resoluties over de activiteiten van de Ombudsman,
  - gezien artikel 220, lid 2, tweede en derde zin, van zijn Reglement,
  - gezien het verslag van de Commissie verzoekschriften (A8-0058/2014),
- A. overwegende dat het jaarverslag 2013 over de werkzaamheden van de Europese Ombudsman op 15 september 2014 officieel werd aangeboden aan de Voorzitter van het Parlement en dat de ombudsman, Emily O'Reilly, haar verslag op 24 september 2014 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 228 VWEU de Ombudsman in staat stelt om klachten te ontvangen betreffende gevallen van wanbeheer in de werkzaamheden van de 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;

---

<sup>1</sup> PB L 113 van 4.5.1994, blz. 15.

- D. overwegende dat artikel 41 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie als volgt luidt: "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";
- E. overwegende dat artikel 43 van het Handvest bepaalt: "Iedere burger van de Unie en iedere natuurlijke of rechtspersoon met verblijfplaats of statutaire zetel in een lidstaat heeft het recht zich tot de Ombudsman te wenden over gevallen van wanbeheer bij het optreden van de instellingen, organen of agentschappen van de Unie, met uitzondering van het Hof van Justitie van de Europese Unie bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak " ;
- F. overwegende dat deze omschrijving van wanbeheer niet alleen ziet op gevallen waarin de overtreden regel of het overtreden beginsel juridisch bindend is; overwegende dat de beginselen van behoorlijk bestuur verder gaan dan de wet; overwegende dat er volgens de eerste Europese Ombudsman '... sprake (is) van wanbeheer wanneer een overheidsinstantie niet handelt in overeenstemming met een regel of een beginsel waaraan zij gehouden is'', hetgeen inhoudt dat de EU-instellingen niet alleen aan hun wettelijke verplichtingen moeten voldoen, maar zich ook dienstbaar moeten opstellen en zorgen dat de burger behoorlijk wordt bejegend en het volle genot van zijn rechten behoudt;
- G. overwegende dat het begrip "behoorlijk bestuur" zou moeten worden verbreed naar beter bestuur, waaronder een voortdurend verbeteringsproces dient te worden verstaan;
- H. overwegende dat de eerste prioriteit van de Ombudsman is te zorgen dat de rechten van de burger volledig worden geëerbiedigd en dat het recht op behoorlijk bestuur van de hoogste normen uitgaat, zoals verwacht wordt van de EU-instellingen, -organen en -agentschappen; overwegende dat de Ombudsman een essentiële rol speelt in het ondersteunen van de EU-instellingen om transparanter, doeltreffender en burgervriendelijker te worden, teneinde het vertrouwen van de burgers in de EU te versterken;
- I. overwegende dat Emily O'Reilly door het Europees Parlement in de plenaire vergadering van 3 juli 2013 tot Europees Ombudsman werd verkozen en op 30 september 2013 haar eed heeft afgelegd;
- J. overwegende dat 23 245 burgers in 2013 de hulp van de Ombudsman hebben ingeroepen; overwegende dat hiervan 19 418 burgers advies hebben ingewonnen via de interactieve handleiding op de website van de Ombudsman, en 1 407 burgers op zoek waren naar informatie; overwegende dat 2 420 verzoeken als klacht werden geregistreerd (2 442 in 2012); overwegende dat de Ombudsman 2 354 maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van in 2013 ontvangen klachten;

- K. overwegende dat het belangrijk is dat de Ombudsman nader aangeeft in welk formaat de klachten worden ingediend, zodat over de jaren vergelijking mogelijk is tussen klachten die in elektronisch formaat via de interactieve website van de Ombudsman binnenkomen en klachten die langs andere weg worden ontvangen;
- L. overwegende dat de Ombudsman in 2013 350 onderzoeken heeft geopend (465 in 2012), waarvan 341 naar aanleiding van een klacht en 9 ambtshalve;
- M. overwegende dat de Ombudsman in 2013 461 onderzoeken heeft afgesloten (390 in 2012) waarvan 441 naar aanleiding van een klacht en 20 ambtshalve waren ingesteld; overwegende dat van de afgesloten onderzoeken er 340 (77,1 %) op verzoek van individuele burgers waren ingesteld, en 101 (22,9 %) op verzoek van ondernemingen, verenigingen of andere rechtssubjecten;
- N. overwegende dat het bij de in 2013 afgesloten onderzoeken ging om: informatie en toegang tot documenten (25,6 %), de Commissie als hoedster van de verdragen (19,1 %), institutionele en beleidsmatige aangelegenheden (17,6 %), administratie en het ambtenarenstatuut (16,5 %), concoursen en selectieprocedures (14,8 %), gunning van opdrachten of verlening van subsidies (9,5 %), en uitvoering van contracten (7,4 %);
- O. overwegende dat de onderzoeken die de Ombudsman in 2013 heeft ingeleid onder meer de volgende belangrijke onderwerpen betroffen: transparantie binnen de EU-instellingen, ethische kwesties, deelname door burgers aan de besluitvorming van de EU, door de EU gefinancierde projecten en programma 's, grondrechten, en dienstbaarheid;
- P. overwegende dat de meest voorkomende klachten rond transparantie gingen om ontzegging van toegang tot documenten of informatie door de instellingen, vergaderingen achter gesloten deuren en gebrek aan openheid bij de benoeming van leden van EU-deskundigengroepen; overwegende dat de toegang van het publiek tot documenten een van de rechten is die zijn gewaarborgd door het Handvest van de grondrechten van de EU;
- Q. overwegende dat de Ombudsman nauw samenwerkt met verschillende netwerken met als belangrijkste het Europees netwerk van ombudsmannen, dat 94 bureaus omvat in 35 Europese landen; overwegende dat klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen worden doorverwezen naar een ombudsman in het netwerk die de meest aangewezen is om de zaak te behandelen; overwegende dat 52,5 % van de ontvangen klachten naar andere leden van het netwerk werden doorverwezen;
- R. overwegende dat de Commissie verzoekschriften van het Parlement volwaardig lid is van het Europees netwerk van ombudsmannen; overwegende dat de Ombudsman 51 klachten aan deze commissie heeft doorgegeven; overwegende dat 178 zaken naar de Commissie werden doorverwezen en 503 naar andere instellingen en organen;
- S. overwegende dat de Ombudsman ook samenwerkt met andere internationale organisaties zoals bijvoorbeeld de Verenigde Naties; overwegende dat de Ombudsman,

het Parlement, de Commissie, het Bureau voor de grondrechten en het Europees Gehandicaptenforum, samen het EU-kader vormen binnen het verband van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap; overwegende dat dit kader tot taak heeft de uitvoering van dat verdrag op niveau van de EU-instellingen te beschermen, te bevorderen en te bewaken;

- T. overwegende dat het jaarverslag voor 2013 niet precies aangeeft welk percentage van de klachten binnen en welk percentage buiten het mandaat van de Ombudsman viel; overwegende dat het essentieel is dat voortaan in alle verslagen concrete aantallen worden genoemd zodat van jaar tot jaar vergelijking mogelijk is en trends en tendensen rond de (niet-)ontvankelijkheid van klachten gemakkelijk te onderscheiden zijn; overwegende dat volgens het verslag van elke typische 100 klachten er 68 buiten het mandaat van de Ombudsman vallen en worden doorverwezen naar een nationale of regionale ombudsman, naar de Commissie verzoekschriften van het EP, dan wel doorverwezen naar andere klachtenbehandelende instanties zoals de Europese Commissie, SOLVIT, Uw Europa – Advies of de Europese Consumenten Centra; overwegende dat een follow-upprocedure en inlichtingen over aan andere instellingen of organen overgedragen klachten nodig zijn om ervoor te zorgen dat zaken van de burgers onpartijdig, billijk en binnen een redelijke termijn worden afgehandeld;
- U. overwegende dat van elke typische 100 klachten er slechts 32 binnen het mandaat van de Ombudsman vallen; overwegende dat daaronder 17 zijn waar geen aanleiding tot onderzoek bestaat (9 zijn niet-ontvankelijk verklaard en 8 zijn wel ontvankelijk verklaard, maar geven onvoldoende redenen om een onderzoek te openen); overwegende dat van elke typische 100 klachten er 15 tot een onderzoek leiden; overwegende dat in 4 daarvan tijdens het onderzoek een schikking werd getroffen, dat in 4 zaken geen en in 1 zaak wel wanbeheer werd geconstateerd, en dat in 6 zaken geen grond tot verder onderzoek aanwezig bleek;
- V. overwegende dat 80 % (40 zaken) van de onderzoeken waarin wanbeheer werd geconstateerd werd afgesloten met kritisch commentaar aan het adres van de betrokken instelling, en 18 % (9 zaken) werd afgesloten met een conceptaanbeveling die door de betrokken instelling volledig of deels werd opgevolgd; overwegende dat de Ombudsman in één zaak (2 %) een speciaal verslag heeft uitgebracht "...van de Europese Ombudsman betreffende het onderzoek op eigen initiatief naar Frontex OI/5/2012/BEH-MHZ"; overwegende dat de Europese Ombudsman gemiddeld één speciaal verslag per jaar uitbrengt;
- W. overwegende dat speciale verslagen het laatste middel zijn dat de Europese Ombudsman kan inzetten in gevallen van wanbeheer door EU-instellingen, -organen en -agentschappen; overwegende dat de Ombudsman haar politieke bevoegdheden verder zou moeten verkennen en instrumenten zou moeten waarover zij kan beschikken;

- X. overwegende dat aan de voorstellen van de Ombudsman in 2012 voor 80 % gevolg werd gegeven; overwegende dat de Commissie, die het grootste deel van de onderzoeken door de Ombudsman voor haar rekening neemt, een nalevingsgraad had van 84 %; overwegende dat de Ombudsman elk jaar een alomvattend verslag uitbrengt over de wijze waarop de EU-instellingen reageren op zijn voorstellen ter verbetering van de EU-administratie; overwegende dat het niet-naleven van 20 % van de voorstellen van de Ombudsman een ernstige bedreiging vormt die het vertrouwen van de burgers in de doeltreffendheid van de Europese instellingen verder kan aantasten;
- Y. overwegende dat de meeste klachten die worden ingediend bij de Ombudsman de Europese Commissie betreffen; overwegende dat een van de in 2013 afgesloten onderzoeken de documenten betrof met betrekking tot de vrijwaringsclausule voor het Verenigd Koninkrijk in het Handvest van de grondrechten van de EU ;
- Z. overwegende dat de gemiddelde duur van het onderzoek in de zaken die de Ombudsman in 2013 heeft afgesloten, 13 maanden bedroeg; overwegende dat 22 % van de zaken binnen 3 maanden werd afgesloten, 37 % binnen 3 tot 12 maanden, 14 % binnen 12 tot 18 maanden, en 27 % na meer dan 18 maanden;
- AA. overwegende dat de Ombudsman in 2013 over een begroting beschikte van 9 731 371 EUR en dat het organigram bij de Ombudsman 67 posten omvat; overwegende dat de instandhouding van toereikende begrotings- en personele middelen essentieel is om de efficiëntie van de dienstverlening van de Ombudsman en snelle reacties op de klachten van burgers te waarborgen;
- AB. overwegende dat Emily O'Reilly als eerste vrouw is verkozen tot Europese Ombudsman;
1. keurt het door de Europese Ombudsman ingediende jaarverslag over het jaar 2013 goed; wenst Emily O'Reilly geluk met haar eerste verslag als Ombudsman en waardeert de wijze waarop zij te werk wil gaan, namelijk in een relatie van goede samenwerking met het Parlement, in het bijzonder met de Commissie verzoekschriften; begrijpt dat 2013 een overgangsjaar was en dat een groot deel van het jaarverslag aan het werk van professor Nikiforos Diamandouros is gewijd, de vorige Europese Ombudsman, en diens verdiensten memoreert;
  2. neemt zich voor weer terug te keren naar het gebruik om de Ombudsman direct na diens verkiezing in de plenaire vergadering uit te nodigen;
  3. betuigt zijn volledige steun aan het door de nieuwe Ombudsman aangegeven uiteindelijke doel, namelijk de structuren en instituten voor verantwoordingsplicht en transparantie op Europees niveau helpen versterken om behoorlijk bestuur voor alle EU-burgers en -ingezetenen te bevorderen, en de kwaliteit van de democratie in de Unie verbeteren; herhaalt dat de Europese Ombudsman een cruciale rol speelt in het

aanpakken van de zorgen van de burgers en het overbruggen van de brede kloof tussen hen en de EU-instellingen;

4. wijst op het belang van de sociale media als communicatiekanaal en moedigt het bureau van de Ombudsman aan hier meer gebruik van te maken om het publiek bewust te maken van de activiteiten van de Ombudsman en de rechten van de EU-burgers te bevorderen; is evenwel van mening dat verdere digitalisering van de diensten van de Ombudsman niet mag leiden tot uitsluiting van burgers die geen toegang hebben tot internet of het niet kunnen gebruiken; vraagt de Ombudsman speciale aandacht te schenken aan deze burgers zodat elke EU-burger verzekerd is van gelijke mate van toegang en dus ten volle gebruik kan maken van de diensten van de Ombudsman;
5. merkt op dat het jaarverslag van de Ombudsman over 2013 een andere vorm heeft gekregen en dat naast de traditionele gedrukte versie thans ook een downloadbare interactieve versie in e-book format verkrijgbaar is; merkt voorts op dat het verslag in twee delen is gesplitst, namelijk een gemakkelijk leesbaar naslaggedeelte met de belangrijkste feiten en cijfers rond de werkzaamheden van de Ombudsman in 2013, en een uitgebreid verslag van de belangrijkste zaken die de Ombudsman in 2013 heeft onderzocht<sup>1</sup>;
6. begroet met instemming deze nieuwe aanpak van de Ombudsman, waarvoor zij heeft gekozen vanuit de wens om haar ambt zo toegankelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk te maken; spoort belangstellenden aan om het gedeelte met de uitvoerige onderzoeken te lezen, onder de titel: 'Goed bestuur in de praktijk: beslissingen van de Europese Ombudsman in 2013', en de overwegingen en aanbevelingen van de Ombudsman ter harte te nemen;
7. merkt op dat Spanje het land is waar in 2013 de meeste klachten vandaan kwamen (416), gevolgd door Duitsland (269), Polen (248) en België (153); tekent aan dat België vooroploopt waar het gaat om het aantal per lidstaat geopende onderzoeken (53), gevolgd door Duitsland (40), Italië (39), en Spanje (34);
8. merkt op dat kwesties rond transparantie nog steeds de lijst aanvoeren van de door de Ombudsman afgesloten onderzoeken (64,3 %) en constateert een stijging ten opzichte van 2012 (52,7 %); andere belangrijke punten waarover de klachten handelden waren ethische kwesties, deelneming aan de besluitvorming in de EU, door EU gefinancierde projecten, grondrechten, en dienstbaarheidscultuur;
9. herhaalt dat transparantie, openheid, toegang tot informatie, eerbiediging van de rechten van burgers en strikte ethische normen essentieel zijn om het vertrouwen van de burgers en ingezetenen in het Europese bestuursapparaat te bewaren; benadrukt dat het in de huidige moeilijke economische situatie van het allergrootste belang is dat de burgers en ingezetenen vertrouwen hebben in de instellingen, is het met de Ombudsman eens dat transparantie een hoeksteen van een ontwikkelde democratie is, in die zin dat transparantie het mogelijk maakt het handelen van de overheidsinstanties te toetsen, hun prestaties te beoordelen en hen verantwoording te laten afleggen; is het er ook mee eens dat openheid en publieke toegang tot documenten een essentieel deel uitmaakt van het

---

<sup>1</sup> <http://www.ombudsman.europa.eu/en/activities/annualreports.faces>



stelsel van institutionele machtsverhoudingen; erkent het recht van de burger op persoonlijke levenssfeer en bescherming van zijn persoonsgegevens;

10. merkt op dat aanbevelingen en kritische opmerkingen juridisch weliswaar niet bindend zijn, maar door de EU-instellingen wel ter harte kunnen worden genomen als gelegenheid om een probleem op te lossen, een les te leren met het oog op de toekomst en om herhaling van vergelijkbare gevallen van wanbeheer te voorkomen; vraagt alle EU-instellingen, -organen en -agentschappen dringend om volle medewerking aan de Ombudsman en integrale opvolging van haar aanbevelingen alsook om volledige benutting van de kritische opmerkingen; 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;
11. stelt vast dat het grootste deel van de onderzoeken door de Ombudsman over het afgelopen jaar (64,3 %) de Europese Commissie betroffen; acht het logisch dat de meeste klachten betrekking hebben op de Commissie, omdat dat de instelling is waarvan de besluiten rechtstreeks van invloed zijn voor de burgers, maatschappelijke organisaties en bedrijven; begrijpt daarom dat de burger het eerst naar de Commissie kijkt; merkt evenwel met enige verontrusting op dat het percentage klachten tegen de Commissie is gestegen ten opzichte van 2012 toen het nog 52,7 % bedroeg; moedigt de Ombudsman de oorzaken van deze stijging te onderzoeken om de administratie van de Commissie te helpen verbeteren en daarmee de geloofwaardigheid van de EU-instellingen als geheel te vergroten; verzoekt de nieuwe Commissie snel actie te ondernemen om haar score te verbeteren zodat er minder klachten over haar komen;
12. stelt bezorgd vast dat het percentage klachten tegen EU-agentschappen bijna is verdubbeld, van 12,5 % in 2012 tot 24 % in 2013; stelt de Ombudsman voor aan te geven of deze stijging toe te schrijven is aan grotere bekendheid met klachtenprocedures onder het publiek of aan andere factoren, zoals mogelijke niet-naleving door EU-agentschappen van de aanbevelingen van de Ombudsman uit eerdere jaren; spoort de Ombudsman aan om de ontwikkelingen bij de agentschappen in het oog te houden en hierover te zijner tijd verslag uit te brengen; steunt de plannen van de Ombudsman om de verschillende agentschappen handreiking te bieden met voorlichting en advies, met de nadruk op goed bestuur, deugdelijke klachtenbehandeling en een dienstbare opstelling;
13. stelt met voldoening vast dat het percentage klachten over het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) in 2013 met meer dan de helft is afgenomen, van 16,8 % in 2012 tot 7,1 % in 2013; acht het eveneens verheugend dat het percentage klachten tegen het Europees Parlement is gedaald van 5,2 % in 2012 tot 4,3 % in 2013; betuigt zijn waardering voor het werk van de Ombudsman en van EPSO waardoor het aantal klachten tegen dat agentschap zo is teruggelopen;
14. verneemt dat de Ombudsman in 2013 een nieuwe versie heeft gepubliceerd van de code van goed administratief gedrag; roept alle instellingen op die code volledig te respecteren en toe te passen; roept de nieuwe Commissie op om bindende regels en beginselen voor bestuursrechtelijke procedures in de EU-administratie vast te stellen en

hiertoe een ontwerpverordening te presenteren; 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 " ;

15. spoort alle EU-instellingen, -organen en -agentschappen aan tot verbetering van hun functioneren, door zich nog meer in te zetten voor goed bestuur en cultuur van dienstbaarheid aan de burger; vraagt hun ook de Ombudsman behulpzaam te zijn door snel te antwoorden op haar onderzoeken en eraan mee te werken dat de termijnen in de onderzoeksprocedures kunnen worden bekort; steunt de Ombudsman in haar streven het onderzoeksproces te bespoedigen en de bestaande wachttijd voor de behandeling van klachten te bekorten teneinde de burgers van dienst te kunnen zijn die hun rechten tijdig en naar behoren uitoefenen;
16. stelt vast dat de aanbevelingen van de Ombudsman in 2012 over de gehele lijn voor 80 % werden opgevolgd, iets minder dan de 82 % in 2011; steunt de Ombudsman in haar ambitie om de nalevingsgraad te verbeteren; vraagt vooral de Commissie met klem om alles in het werk te stellen om haar nalevingsgraad te verbeteren; acht dit percentage van 20 % van niet-naleving zorgwekkend en dringt er bij de EU-instellingen, -organen en -agentschappen op aan binnen een redelijke termijn te reageren op de kritische opmerkingen van de Ombudsman en alles in het werk te stellen om hun nalevingsgraad te verbeteren door de aanbevelingen en kritische opmerkingen van de Ombudsman onverwijld op te volgen; kijkt belangstellend uit naar de specifieke informatie die de Ombudsman zal geven in zijn komende jaarverslag over de nalevingsgraad in 2013;
17. constateert dat de Ombudsman in 10,8 % van de in 2013 afgesloten onderzoeken wanbeheer heeft geconstateerd, en dat zij in 80 % van die gevallen kritische opmerkingen aan de betrokken instelling heeft gericht; stelt vast dat in 18 % van de wanbeheergevallen de conceptaanbevelingen van de Ombudsman geheel of gedeeltelijk door de instelling werden overgenomen;
18. tekent aan dat de Ombudsman eenmaal een speciaal verslag aan het Parlement heeft voorgelegd, over het ontbreken van een mechanisme bij Frontex voor de behandeling van klachten over grondrechtinbreuken die het werk van Frontex met zich kunnen brengen; verwacht stellig dat dit speciale verslag zal worden behandeld in een door zijn Commissie verzoekschriften in samenwerking met de Commissie burgerlijke vrijheden, justitie en binnenlandse zaken op te stellen verslag;
19. moedigt de Ombudsman aan om haar relaties en samenwerking met de verschillende netwerken te verdiepen, met name met het Europees netwerk van ombudsmannen en met het kader binnen het verband van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap; roept in herinnering dat het Parlement in het jaarverslag van de Commissie verzoekschriften van 2012 de opzet – door het Parlement – van een netwerk bepleitte bestaande uit parlementaire verzoekschriftencommissies in de lidstaten, als aanvulling op het Europees netwerk van ombudsmannen;
20. overwegende dat de Commissie verzoekschriften van het Parlement volwaardig lid is van beide bovenbedoelde netwerken; merkt op dat de Ombudsman in 2013 51 klachten aan deze commissie heeft doorgegeven;

21. neemt kennis van de nieuwe strategie van de Ombudsman " Naar 2019 " , die drie hoofdpijlers omvat, aangeduid met de woorden Effect, Relevantie en Zichtbaarheid; begrijpt dat de Ombudsman meer effect wil scoren door strategisch onderzoek te doen naar systeemproblemen, dat zij haar rol wil verzwaren door bij te dragen aan de belangrijke debatten binnen de EU, en dat zij haar zichtbaarheid wil vergroten door meer handreiking te bieden aan doelgroepen en aandacht te winnen voor belangrijke gevallen;
22. dringt er bij de Ombudsman op aan haar inspanningen ter verbetering van de communicatiekanalen voort te zetten en daarbij voort te bouwen op het werk dat in het kader van het Europees Jaar van de burger (2013) is verricht, en de Europese burgers beter te informeren zodat zij goed op de hoogte zijn van de diensten en bevoegdheden van de Ombudsman;
23. wijst nogmaals op het belang van het Europees burgerinitiatief als nieuw instrument om de burgers rechtstreeks te betrekken bij het besluitvormingsproces bij het uitvaardigen van Europese wetgeving;
24. neemt met instemming kennis van een aantal belangrijke onderzoeken waaraan de Ombudsman is begonnen, bijvoorbeeld naar de transparantie rond de onderhandelingen over het trans-Atlantisch partnerschap voor handel en investeringen (TTIP), klokkenluiden bij de EU-instellingen, transparantie in de deskundigengroepen bij de Commissie, " draaideur " -gevallen, grondrechten en cohesiebeleid, en het Europees burgerinitiatief; kijkt met belangstelling uit naar de resultaten van die onderzoeken;
25. is ingenomen met het besluit van de Raad van de Europese Unie om de onderhandelingsrichtsnoeren van de lopende TTIP-onderhandelingen tussen de EU en de VS openbaar te maken; is eveneens verheugd over het besluit van de Commissie om meer onderhandelingsteksten openbaar te maken en ruimere toegang te verlenen tot andere documenten rond de TTIP-onderhandelingen; stelt dat door nauwlettend het oog te houden op de transparantie rond de TTIP-onderhandelingen, de Ombudsman zijn rol als hoeder van de transparantie in de EU heeft weten te versterken; stelt zich achter het pleidooi van de Ombudsman voor een transparante beleidsaanpak en een door de Europese instelling te verzorgen informatiecampagne over TTIP; neemt zich voor aan de uitkomsten van de raadpleging over de transparantie rond TTIP verder vervolgt te zullen geven, onder meer bij de behandeling van verzoekschriften die over deze kwestie binnenkomen, met name met het oog op de mogelijke weerslag die TTIP en andere onderhandelingen over vrijhandel op het leven van de Europese burger kunnen hebben;
26. 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

De Europese Ombudsman, Emily O'Reilly, werd op 3 juli 2013 door het Europees Parlement verkozen en legde op 30 september 2013 voor het Hof van Justitie van de Europese Unie haar eed af. Het jaarverslag van de Ombudsman voor 2013 behandelt daarom slechts een gedeelte van de werkzaamheden van het instituut Ombudsman onder haar leiding. Een groot deel van het verslag betreft dus de werkzaamheden van haar voorganger, Nikiforos Diamandouros. De Ombudsman heeft haar jaarverslag op 15 september aan de Voorzitter van het Parlement en op 24 september 2014 aan de Commissie verzoekschriften aangeboden.

Het jaarverslag heeft een nieuwe vorm gekregen, waarvoor mevrouw O'Reilly heeft gekozen vanuit de wens om het ambt van Ombudsman zo toegankelijk en gebruiksvriendelijk mogelijk te maken. Het verslag is in twee delen gesplitst, namelijk een gedrukte of downloadbare tekst (ook in e-book format (EPUB)), met de belangrijkste feiten en cijfers omtrent de activiteiten van de Ombudsman in 2013, en een deel met de uitvoerige bespreking van de belangrijkste zaken die de Ombudsman in 2013 heeft behandeld, onder de titel "Goed bestuur in de praktijk: beslissingen van de Europese Ombudsman in 2013"<sup>1</sup>. Spijtig genoeg is deze uitgave alleen in het Engels verkrijgbaar, hetgeen de kring van lezers beperkt.

In 2013 hebben zich 23 245 burgers bij de Ombudsman gemeld die een beroep deden op haar diensten via het Ombudsman-webportal. Het merendeel daarvan (19 418) kon worden geholpen met online adviezen via de interactieve gids op de website van de Ombudsman. In de overige gevallen ging het om inwinnen van informatie (1 407) die de diensten van de Ombudsman ook hebben kunnen verschaffen, dan wel klachten (2 420) die werden geregistreerd.

Het jaarverslag voor 2013 geeft niet precies aan welk percentage van de klachten binnen en welk percentage buiten het mandaat van de Ombudsman viel. Het is essentieel dat naast het behandelingsverloop van een 100-tal typische klachten in alle verslagen ook concrete aantallen worden genoemd zodat van jaar tot jaar vergelijking mogelijk is en trends en tendensen rond de (niet-)ontvankelijkheid van klachten gemakkelijk te onderscheiden zijn.

De Ombudsman opende 341 onderzoeken naar aanleiding van een klacht en 9 ambtshalve, en sloot 441 onderzoeken die naar aanleiding van een klacht, en 20 die ambtshalve waren ingesteld. De meeste klachten waren afkomstig van individuele burgers (340) en van ondernemingen, verenigingen en andere rechtssubjecten (101).

Wat de nationale oorsprong betreft, was Spanje het land waar de meeste klachten vandaan kwamen (416), gevolgd door Duitsland (269), Polen (248) en België (153). Wanneer er veel klachten uit een bepaalde lidstaat afkomstig zijn betekent dat niet per se dat er ook verhoudingsgewijs even veel onderzoeken worden geopend. Uit de cijfers voor 2013 blijkt bijvoorbeeld dat er op de 153 klachten uit België 53 onderzoeken werden geopend, terwijl op de 416 klachten uit Spanje slechts 34 onderzoeken volgden.

Van de 350 onderzoeken die de Ombudsman heeft geopend, hadden er 225 (64,3 %) betrekking op de Europese Commissie, 84 (24 %) op de EU-agentschappen, 28 (8 %) op

---

<sup>1</sup> Deze publicaties zijn te vinden op de website van de Ombudsman: [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu).

andere organen, 25 (7,1 %) op het Europees Bureau voor personeelselectie (EPSO), 15 (4,3 %) op het Europees Parlement, 14 (4 %) op de Europese Dienst voor extern optreden, en 10 (2,9 %) op de Europese Investeringsbank. 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.

De meest opvallende verandering in de lijst ten opzichte van die van 2012 is dat EPSO, dat in 2012 als tweede werd genoemd, nu de vierde plaats inneemt. EPSO zag het aantal klachten over zichzelf dalen van 78 (16,8 %) in 2012 tot 25 (7,1 %) in 2013.

De afgesloten onderzoeken golden in de eerste plaats verzoeken om informatie en om toegang tot documenten (118), daarna de Commissie als hoedster van de verdragen (88), institutionele en beleidsmatige aangelegenheden (81), administratie en het ambtenarenstatuut (76), concoursen en selectieprocedures (68), gunning van opdrachten of verlening van subsidies (44), en uitvoering van contracten (34).

In 2013 heeft de Ombudsman actie ondernomen naar aanleiding van 2 354 binnengekomen klachten. In 1 359 gevallen verstrekten haar diensten adviezen of verwezen de zaak door (bv. naar een ombudsman in het Europees netwerk van ombudsmannen of de Commissie verzoekschriften van het EP), in 654 gevallen kreeg de indiener bericht dat geen verder advies kon worden gegeven en in 341 gevallen werd een onderzoek geopend.

De belangrijkste onderwerpen waarop de in 2013 behandelde gevallen betrekking hadden, waren transparantie (bv. toegang tot documenten), ethische kwesties (bv. "draaideur"-gevallen en belangenconflicten), deelneming door burgers aan de besluitvorming van de EU (bv. het Europees burgerinitiatief), door de EU gefinancierde projecten en programma's (bv. te late betalingen en problemen rond aanbestedingsberichten), grondrechten (bv. klokkenluiderszaak in verband met het Bureau voor de grondrechten) en dienstbaarheidscultuur (bv. te lange wachttijden of stilzitten van instellingen)<sup>1</sup>.

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. Ingevolge 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 krijgt nadere invulling in Verordening (EG) nr. 1049/2001.

In 118 onderzoeken (25,6 %) die de Ombudsman in 2013 afsloot, werd de kwestie door de betrokken instelling opgelost of werd een minnelijke schikking getroffen. In 202 gevallen (43,8 %) was er geen grond voor verder onderzoek. In 120 gevallen (26 %) werd geen, en in 50 andere (10,8 %) werd wel wanbeheer vastgesteld. In 19 gevallen (4,1 %) werden andere maatregelen getroffen<sup>2</sup>.

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

---

<sup>1</sup> Uitvoeriger bespreking van de belangrijkste zaken in 2013 is te vinden in de publicatie *Goed bestuur in de praktijk: beslissingen van de Europese Ombudsman in 2013*, op de website van de EO [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

<sup>2</sup> Noot: In sommige gevallen heeft de Ombudsman het onderzoek op twee of meer gronden afgesloten. Daarom bedragen de percentages bijeengeteld meer dan 100 %.

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.

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. 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.

Een aanvullende opmerking is een instrument dat door de Ombudsman wordt gebruikt in gevallen dat hij of zij 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.

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.

In 2013 heeft de Ombudsman in 40 gevallen kritische opmerkingen aan de instellingen gericht. In 9 gevallen (18 %) werden conceptaanbevelingen uitgebracht die geheel of gedeeltelijk door de instelling werden overgenomen. In één geval heeft de Ombudsman een speciaal verslag uitgebracht<sup>1</sup>.

De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn ambtsgenoten in de lidstaten. Deze samenwerking vindt plaats in het kader van het Europees netwerk van ombudsmannen, dat

---

<sup>1</sup> *Speciaal verslag van de Europese Ombudsman betreffende het onderzoek op eigen initiatief naar Frontex* OI/5/2012/BEH-MHZ, te vinden op de website [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu).

bestaat uit 94 kantoren in 35 Europese landen. Dit netwerk omvat nationale en regionale ombudsmannen, verzoekschriftencommissies en soortgelijke instanties van de EU-lidstaten, de kandidaat-EU-landen en andere landen in de Europese Economische Ruimte en/of het Schengengebied. De Commissie verzoekschriften is een volwaardig lid van het netwerk.

Het netwerk houdt om het jaar seminars voor nationale en regionale ombudsmannen. De Europese Ombudsman en de Ierse Ombudsman (de huidige Europese Ombudsman) hebben samen het 9e nationale seminar van het netwerk georganiseerd. Dit seminar vond van 15 tot en met 17 september 2013 plaats in Dublin.

Artikel 33, lid 2, van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap regelt de oprichting van een EU-kader dat de invulling en toepassing van het VN-verdrag moet bevorderen, beschermen en bewaken. De Europese Ombudsman, de Commissies verzoekschriften en de Commissie werkgelegenheid en sociale zaken van het Parlement, het Bureau voor de grondrechten, de Europese Commissie, en het European Disability Forum zijn allemaal lid.

Het behoort tot de taak van de Europese Ombudsman om de rechten van personen met een handicap te beschermen en erop toe te zien dat de EU-administratie zich bewust is van haar verantwoordelijkheden ten aanzien van die rechten. Personen die menen dat een EU-instelling niet handelt overeenkomstig het VN-verdrag, kunnen zich tot de Ombudsman wenden. Begin 2014 voegde zich een nationale deskundige gedetacheerd bij het team van de Ombudsman die moet assisteren bij de uitwerking van een handicap-werkprogramma en het vinden van manieren om burgers en EU-ambtenaren beter te kunnen bereiken en voor te lichten omtrent hun rechten en plichten uit hoofde van dit VN-verdrag.

De Ombudsman spreekt ook regelmatig met leden en ambtenaren van de EU-instellingen om na te gaan hoe de kwaliteit van de administratie kan worden verhoogd, om te onderstrepen dat goede klachtenbehandeling belangrijk is, en om erop toe te zien dat adequaat gevolg wordt gegeven aan haar aanbevelingen en rapporten. Ter bevordering van een dienstbaarheidscultuur bij de EU-administratie heeft de Ombudsman in 2013 een nieuwe versie gepubliceerd van de code van goed administratief gedrag.

De begroting voor de Ombudsman beslaat een zelfstandige afdeling van de EU-begroting. De Ombudsman beschikte in 2013 over een begroting van 9 731 371 EUR en het organigram bij de Ombudsman telde 67 posten;

Bij de presentatie van haar jaarverslag aan de Commissie verzoekschriften heeft de Ombudsman tevens haar nieuwe strategie "Naar 2019" toegelicht. Deze strategie berust op drie kernbegrippen: Effect, Relevantie en Zichtbaarheid. Aan de hand van deze begrippen wil de Ombudsman meer strategisch onderzoek doen naar systeemproblemen (Effect), haar rol verzwaren door bij te dragen aan de belangrijke debatten over de EU (Relevantie), en haar zichtbaarheid vergroten door meer handreiking te bieden aan doelgroepen en aandacht te winnen voor belangrijke gevallen (Zichtbaarheid). Met het oog op meer transparantie is het aan te bevelen om van start te gaan met de onderzoeken van beduidend algemeen belang. Door de onderhandelingen over het trans-Atlantisch partnerschap voor handel en investeringen nauwlettend te blijven volgen kan de Ombudsman dus meer gewicht geven aan haar rol als "hoeder van de transparantie in de EU".

## UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE

<b>Datum goedkeuring</b>	2.12.2014
<b>Uitslag eindstemming</b>	+: 23 -: 0 0: 3
<b>Bij de eindstemming aanwezige leden</b>	Marina Albiol Guzmán, Margrete Auken, Beatriz Becerra Basterrechea, Heinz K. Becker, Soledad Cabezón Ruiz, Pál Csáky, Rosa Estaràs Ferragut, Eleonora Evi, Daniel Hannan, Peter Jahr, Rikke Karlsson, Jude Kirton-Darling, Svetoslav Hristov Malinov, Edouard Martin, Roberta Metsola, Marlene Mizzi, Julia Pitera, Gabriele Preuß, Sofia Sakorafa, Yana Toom, Jarosław Wałęsa, Cecilia Wikström
<b>Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervangers</b>	Demetris Papadakis, Ángela Vallina, Rainer Wieland
<b>Bij de eindstemming aanwezige plaatsvervangers (art. 200, lid 2)</b>	Klaus Buchner, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska