

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS
EN SENAAT

10 december 2007

**Hoorzitting met
de heer P. Nikiforos Diamandouros
Europees ombudsman
27 november 2007**

VERSLAG

NAMENS HET FEDERAAL ADVIESCOMITÉ
VOOR DE EUROPESE AANGELEGENHEDEN EN
DE COMMISSIE VOOR DE VERZOEKSCRIFTEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEREN **Herman DE CROO (K)** en
Jean-Luc CRUCKE (K)

—————

INHOUD

1. Uiteenzetting door de heer P. Nikiforos Diamandouros,
Europees Ombudsman 3
 2. Vragen en opmerkingen van de parlementsleden . . . 8
 3. Antwoorden van de heer P. Nikiforos Diamandouros 10
- Bijlage : Het Europees Netwerk van Ombudsmannen . . 17

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS ET SÉNAT
DE BELGIQUE

10 décembre 2007

**Audition de
M. P. Nikiforos Diamandouros,
Médiateur européen
27 novembre 2007**

RAPPORT

FAIT AU NOM DU COMITÉ D'AVIS FÉDÉRAL
CHARGÉ DE QUESTIONS EUROPÉENNES ET
DE LA COMMISSION DES PÉTITIONS
PAR
MM. **Herman DE CROO (Ch)** et
M. Jean-Luc CRUCKE (Ch)

—————

SOMMAIRE

1. Exposé de M. P. Nikiforos Diamandouros, Médiateur
européen 3
 2. Questions et observations des parlementaires 8
 3. Réponses de M. P. Nikiforos Diamandouros 10
- Annexe: Le Réseau européen des Médiateurs. 17

Federaal adviescomité voor de Europese aangelegenheden/ Comité d'avis fédéral chargé de questions européennes

Voorzitters/Présidents: Herman De Croo, Ondervoorzitter van de Kamer van volksvertegenwoordigers en Minister van Staat / Herman De Croo, Vice-Président de la Chambre des représentants et Ministre d'Etat et/en Anne Delvaux, senator/ sénatrice

AFVAARDIGING KAMER/DÉLÉGATION CHAMBRE:**Leden/Membres:**

CD & V – N-VA: Jan Jambon, Nathalie Muylle, Stefaan Vercamer,

MR: François-Xavier de Donnea, Daniel Ducarme

PS: Camille Dieu

Open Vld: Herman De Croo

VB: Peter Logghe

sp.a-spirit: Bruno Tuybens

Ecolo-Groen!: Juliette Boulet

Plaatsvervangers/Suppléants:

Peter De Crem, Bart De Wever, Peter Leyman, Herman Van Rompuy

François Bellot, Olivier Maingain, N,

Jean-Marc Delizée, Patrick Moriau

Karel De Gucht, Hilde Vautmans

Alexandra Colen, Rita De Bont

Christine Van Broekhoven, Dirk Van der Maelen

Wouter De Vriendt, Thérèse Snoy et d'Oppuers

Niet-stemberechtigd lid / Membre sans voix deliberative

N,

AFVAARDIGING EUROPEES PARLEMENT/DÉLÉGATION PARLEMENT EUROPÉEN:**Leden/Membres:**

Open Vld : Dirk Sterckx

CD&V - N- VA : Ivo Belet, Jean-Luc Dehaene

PS : Philippe Busquin, Alain Hutchinson

MR : Antoine Duquesne

sp.a-Spirit : Mia De Vits

cdH : Raymond Langendries

VB : Philip Claeys

Ecolo-Groen! : Bart Staes

Plaatsvervangers/Suppléants:

Annemie Neyts-Uyttebroeck, Johan Van Hecke

Frieda Brepoels – Marianne Thyssen

Véronique De Keyser, Giovanna Corda

Gérard Deprez, Frédérique Ries

Saïd El Khadraoui, Ann Van Lancker

Mathieu Grosch

Koenraad Dillen, Frank Vanhecke

Pierre Jonckheer

AFVAARDIGING SENAAT/DÉLÉGATION SÉNAT**Leden/Membres:**

CD & V – N-VA: Etienne Schouppe, Luc Van den Brande

MR: Philippe Destexhe, François Roelants du Vivier

PS: Philippe Mahoux

Open Vld: Marc Verwilghen

VB: Van Overmeire Karim

sp.a-spirit: Geert Lambert

Ecolo-Groen!: Carine Russo

cdH : Anne Delvaux

Plaatsvervangers/Suppléants:

Miet Smet, Elke Tindemans

Alain Courtois, Philippe Monfils

Zrihen Olga

Guy Verhofstadt

Van dermeersch Anke

Marleen Temmerman

Isabelle Durant

Marc Elsen

Commissie voor de Verzoekschriften / Commission des Pétitions**Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag/****Composition de la commission à la date du dépôt du rapport:**

Voorzitter/Président : Jean-Luc Crucke

A. — Vaste leden/Membres titulaires:

CD&V - N-VA : Sonja Becq, Michel Doomst, Katrien Partyka, Raf Terwingen

MR : Olivier Chastel, Jean-Luc Crucke, Daniel Ducarme

PS : Colette Burgeon, Linda Musin

Open Vld : Guido De Padt, Katia della Faille de Leverghem

VB : Jan Mortelmans, Bruno Valkeniers

sp.a-spirit : Hans Bonte, David Geerts

Ecolo-Groen! : Juliette Boulet

cdH : Brigitte Wiaux

B. — Plaatsvervangers/Membres suppléants:

Els De Rammelaere, Leen Dierick, Luc Goutry, Stefaan Vercamer, Mark Verhaegen

Jean-Jacques Flahaux, Katrin Jadin, Carine Lecomte, Florence Reuter

André Perpète, Eric Thiébaud, Bruno Van Grootenbrulle

Hendrik Daems, Herman De Croo, Geert Versnick

Koen Bultinck, Guy D'haeseleer, Peter Logghe

Dalila Douifi, Meryame Kitir, Dirk Van der Maelen

Wouter De Vriendt, Fouad Lahssaini

Joseph George, Melchior Wathelet

Tijdens een gezamenlijke vergadering van het federaal adviescomité voor Europese Aangelegenheden en van de commissie voor de Verzoekschriften op 27 november 2007, heeft de Europese Ombudsman, de heer P. Nikiforos Diamandouros, deelgenomen aan een gedachtewisseling met de leden van de verenigde commissies.

Hij toonde zich opgetogen aan een dergelijke gedachtewisseling deel te nemen teneinde de middelen te onderzoeken om het vertrouwen van de burgers in de Europese Unie en haar instellingen te versterken.

1. Uiteenzetting door de heer P. Nikiforos Diamandouros

De heer P. Nikiforos Diamandouros, Europees Ombudsman, schetst eerst de functie die de Europese Ombudsman uitoefent.

Hij onderstreept dat die functie krachtens het Verdrag van Maastricht werd ingesteld om de klachten van de burgers te onderzoeken die verband houden met gevallen van slecht bestuur door de instellingen en instanties van de Europese Unie.

De Europese Ombudsman kan ook op eigen initiatief onderzoeken aanvatten.

Sinds de eerste Europese Ombudsman in 1995 in functie trad, werden een 28.000 klachten behandeld. De ombudsdienst heeft ongeveer 70 % van de klagers geholpen door over hun dossiers een onderzoek in te stellen, door de klacht naar een bevoegde instantie door te sturen of door de klagers te adviseren bij welke bevoegde instantie zij hun zaak aanhangig moesten maken.

Hij onderstreept dat ongeveer 20 % van de klachten die hij behandelt betrekking heeft op een gebrek aan transparantie, zoals de weigering inzage te verlenen in bepaalde documenten.

Andere klachten houden verband met geschillen over het sluiten van overeenkomsten, over de uitvoering ervan of over de betaling van verschuldigde bedragen.

De Europese Ombudsman behandelt ook geschillen over indienstneming wanneer de klager aanvoert dat grondrechten werden geschonden. Bovendien behandelt hij klachten tegen de Europese Commissie in haar hoedanigheid van hoedster van het Verdrag.

De heer Diamandouros merkt op dat veel klachten niet onder zijn mandaat vallen, doch betrekking hebben

Lors d'une réunion commune du Comité d'avis fédéral chargé de Questions européennes et de la Commission des Pétitions, qui a eu lieu le mardi 27 novembre 2007, le Médiateur européen, M. P. Nikiforos Diamandouros a participé à un échange de vues avec les membres des commissions réunies.

Il s'est déclaré réjoui de participer à un tel échange de vues afin d'examiner les moyens de renforcer la confiance des citoyens dans l'Union européenne et ses institutions.

1. Exposé de M. P. Nikiforos Diamandouros

M. Diamandouros a d'abord esquissé le contenu de la fonction qu'exerce le Médiateur européen.

Il souligne que celle-ci a été instaurée par le Traité de Maastricht dans le but d'examiner les plaintes des citoyens relatives à des cas de mauvaise administration par les institutions et les organes de l'Union européenne.

Le Médiateur européen peut également lancer des enquêtes de sa propre initiative.

Depuis l'entrée en service du premier Médiateur européen en 1995, quelque 28.000 plaintes ont été traitées. Le service du Médiateur a aidé environ 70% des plaignants en ouvrant une enquête relative à leurs dossiers, en transmettant la plainte à un organe compétent ou en conseillant aux plaignants l'instance compétente à saisir.

Il souligne qu'environ 20% des plaintes qu'il traite, concernent le manque de transparence comme des refus d'accès à certains documents.

D'autres plaintes portent sur des litiges relatifs à la conclusion de contrats, à leur exécution ou au paiement de sommes dues.

Le Médiateur européen traite également des différends portant sur le recrutement lorsque le plaignant allègue d'une violation de droits fondamentaux. Il traite aussi des plaintes à l'encontre de la Commission européenne dans son rôle de gardienne du Traité.

M. Diamandouros fait observer que de nombreuses plaintes ne ressortissent pas à son mandat de Médiateur

op de nationale of regionale instanties van de lidstaten. De burgers bezorgen hem die dossiers omdat zij – zoals gemakkelijk te begrijpen valt – ten onrechte menen dat het Europees recht in het geding is, terwijl dat niet het geval is. Zijn mandaat is beperkt tot de instellingen en instanties van de Europese Unie. In dat geval zendt hij die klachten door naar de terzake bevoegde nationale of regionale ombudsman, of deelt hij aan de klager de bevoegde persoon mee met wie hij contact moet opnemen. Dat vergt een nauwe samenwerking met zijn collegae binnen de lidstaten.

De Europese Ombudsman onderstreept dat hij met laatstgenoemden in contact staat via het Europese Netwerk van Ombudsmannen. Hij heeft trouwens stappen ondernomen om dat netwerk te versterken en om de zichtbaarheid ervan voor de burgers te verhogen.

Aangezien het werk van de ombudsmannen via het Europese Netwerk van Ombudsmannen enigszins wordt miskend, hebben de leden van het netwerk een Verklaring aangenomen tijdens het in oktober 2007 te Straatsburg gehouden Zesde Seminar van Nationale Ombudsmannen van de EU-lidstaten en van de kandidaat-lidstaten (zie bijlage 1).

Die Verklaring strekt ertoe de bekendheid te vergroten van de dienstverlening die de burgers mogen verwachten wanneer zij zich via het Europese Netwerk van Ombudsmannen tot een ombudsman wenden in verband met een aan het Europees recht gerelateerde aangelegenheid. Die Verklaring wordt momenteel vertaald in alle officiële talen van de Europese Unie, en zal binnenkort raadpleegbaar zijn op de internetsite van de Europese Ombudsman.

De informatiebezoeken die hij aflegt, hebben een tweeledig doel: enerzijds de burgers bewust maken van hun rechten op Europees vlak en van de mogelijkheid om bij de Europese ombudsman en – via het netwerk – bij een andere ombudsman een klacht in te dienen, alsmede, anderzijds, de arbeidsbetrekkingen met de andere collega-ombudsmannen nauwer aanhalen teneinde te zorgen voor een spoedige en doeltreffende klachtenbehandeling.

In de loop van zijn uiteenzetting heeft de heer Diamandouros de klemtoon gelegd op drie fundamentele punten:

- vertrouwen opbouwen;
- transparantie bevorderen;
- doeltreffende communicatie aanmoedigen.

Sinds 1 april 2003, de dag waarop de Europese Ombudsman is aangetreden, heeft hij ernaar gestreefd een “cultuur van dienstverlening” in de administratieve

européen mais concernant les instances nationales ou régionales des Etats membres. Les citoyens lui transmettent ces dossiers parce qu'ils pensent, de façon bien compréhensible mais à tort, que le droit européen est concerné alors que ce n'est pas le cas. Son mandat se limite aux institutions et organes de l'Union européenne. Dans ce cas, il transmet ces plaintes au médiateur national ou régional compétent en la matière ou indique au plaignant la personne compétente à contacter. Ceci requiert une collaboration étroite avec ses homologues au sein des Etats membres.

Le Médiateur de l'Union européenne souligne qu'il communique avec ces derniers via le Réseau européen des Médiateurs. Il a d'ailleurs entrepris de renforcer ce Réseau et de le rendre plus visible aux yeux des citoyens.

Etant donné la relative méconnaissance du travail des médiateurs via le Réseau européen des Médiateurs, les membres du Réseau ont adopté une Déclaration lors du Sixième Séminaire des Médiateurs nationaux des Etats membres de l'Union européenne ainsi que des pays candidats, à Strasbourg, en octobre 2007 (annexe 1).

Cette Déclaration a pour but de promouvoir la connaissance des services que les citoyens peuvent attendre lorsqu'ils s'adressent à un médiateur via le Réseau à propos d'une question liée au droit européen. Cette Déclaration est actuellement traduite dans toutes les langues officielles de l'Union européenne et sera, sous peu, consultable sur le site internet du Médiateur européen.

Les visites d'information qu'il effectue visent deux objectifs: d'une part, sensibiliser les citoyens quant à leurs droits au niveau européen et à la faculté de déposer plainte auprès du Médiateur européen et d'un autre médiateur via le Réseau et, d'autre part, resserrer davantage les relations de travail avec les autres collègues médiateurs afin de veiller à un traitement rapide et efficace des plaintes.

Au cours de son exposé, M. Diamandouros a mis l'accent sur trois points fondamentaux:

- bâtir la confiance;
- promouvoir la transparence;
- encourager une communication efficace.

Depuis le 1er avril 2003, date de son entrée en fonction, le Médiateur européen a tenu à promouvoir une «culture du service» au sein de l'administration de

diensten van de Europese Unie te bevorderen. Volgens hem zouden de ambtenaren de dienstverlening aan de burgers niet alleen als hun belangrijkste doel moeten vooropstellen, maar ook als de basisvisie die aan hun werk ten grondslag ligt, om een kwaliteitsvolle dienstverlening op alle gebieden te waarborgen.

Het vertrouwen kan volgens hem worden opgebouwd met inachtneming van de volgende essentiële punten:

- gedane beloften nakomen;
- voorzien in adequate vergoedingsregelingen;
- lessen trekken uit wat fout is gegaan;
- transparant werken, en bovenal eerlijk én billijk te werk gaan.

De heer Diamandouros beklemtoont dat de klachten vaak het topje van de ijsberg zijn en wijzen op ernstiger en ingewikkelder knelpunten, of op problemen die inherent zijn aan het systeem. Het behoort tot de taken van de Europese Ombudsman om die problemen bloot te leggen, alsook de middelen te bevorderen waarmee ze kunnen worden weggewerkt; hij is immers bevoegd een onderzoek op eigen initiatief in te stellen.

De Europese Ombudsman fungeert niet alleen als extern toezichthouder, maar blijkt tevens een waardevolle informatiebron te zijn voor de bestuurders van de overheidsdiensten.

De heer Diamandouros probeert de administratieve diensten ervan te overtuigen dat de ombudsman deel uitmaakt van een team dat zich tot doel heeft gesteld de betrekkingen tussen de administratie en de burger te verbeteren. Als pion in een "cultuur van dienstverlening" leent de ombudsman zich niet tot de rol van zwarte piet noch tot die van boeman.

De spreker haalt als voorbeeld het recente geval aan van een Belgische burger die zijn beklag deed over het feit dat de Europese Commissie zowat 2.000 euro van hem terugvorderde; dat bedrag vertegenwoordigde een maand invaliditeitspensioen dat hem ten onrechte was uitbetaald na het overlijden van zijn vader, een gewezen ambtenaar bij de Europese Commissie. Meer dan vier jaar na het overlijden van de vader vorderde de Commissie dat bedrag van de klager terug. Dankzij de bemiddeling van de ombudsman heeft de Commissie van de terugvordering afgezien.

Transparantie is essentieel voor het inzicht in de werking van de Europese Unie en voor het vertrouwen van de burgers, die willen weten wat in hun naam in Brussel wordt uitgericht. De Europese Unie heeft er alle belang bij hen te informeren over haar werkzaamheden. Het voorbije decennium is aanzienlijke vooruit-

l'Union européenne. Il est d'avis que les fonctionnaires et agents devraient faire du service à rendre aux citoyens leur philosophie de base et leur but principal afin d'assurer un service de haute qualité dans tous les domaines.

Il considère que les éléments suivants sont essentiels et permettront de bâtir la confiance:

- tenir ses promesses;
- prévoir des mécanismes de réparation adéquats;
- tirer les leçons de ses erreurs;
- travailler en toute transparence et, par-dessus tout, agir honnêtement et raisonnablement.

M. Diamandouros souligne que les plaintes sont souvent les symptômes de questions et de problèmes plus sérieux, plus complexes ou inhérents au système. L'une des fonctions du Médiateur européen consiste à identifier ces problèmes et à promouvoir les moyens de s'y attaquer, ces moyens incluant la faculté de lancer une enquête de sa propre initiative.

Outre sa fonction consistant à servir de mécanisme de contrôle externe, le Médiateur européen s'avère également être un homme-ressource précieux pour les administrateurs des Services publics.

M. Diamandouros s'efforce de convaincre l'Administration que le médiateur fait partie d'une équipe qui tente d'améliorer les relations entre l'Administration et le citoyen. Élément d'une « culture de service », le Médiateur n'est ni un acteur de la culture du reproche ni une force qui inspire la crainte.

L'orateur cite l'exemple récent d'un citoyen belge qui se plaignait du fait que la Commission européenne lui réclamait le remboursement de quelque 2.000 euros, cette somme représentant un mois de pension d'invalidité qui lui fut payée par erreur après le décès de son père, ancien agent de la Commission européenne. Plus de quatre ans après le décès de son père, la Commission réclamait au plaignant le remboursement de cette somme. Grâce à l'intervention du Médiateur, la Commission accepta de renoncer à cette demande de remboursement.

La transparence est essentielle pour la compréhension de l'Union européenne et pour la confiance des citoyens. Ceux-ci souhaitent savoir ce qui est accompli en leur nom à Bruxelles. L'Union européenne a tout intérêt à les informer de ses travaux. Au cours de la précédente décennie, des progrès importants ont été accomplis dans

gang geboekt op het gebied van de transparantie. De Europese Ombudsman heeft daarbij een belangrijke rol gespeeld. Volgens hem zou onder meer dringend werk moeten worden gemaakt van de openbaarheid van de wetgevende vergaderingen van de Raad van de Europese Unie. Hoewel de transparantie werd verhoogd, deels ingevolge een door de Europese Ombudsman ingesteld onderzoek, zijn een aantal aspecten nog voor verbetering vatbaar.

Wat de Europese Commissie betreft, is de vooropgestelde hervorming van de regelgeving over de openbaarheid van de stukken een fundamentele test, die zal moeten uitwijzen of de Commissie ernstig en daadwerkelijk wil werken aan het verhogen van het vertrouwen in de administratie. De Commissie heeft reeds blijk gegeven van haar goede wil om de toestand te verbeteren door het "Europees transparantie-initiatief" te nemen. De Europese Ombudsman steunt de Europese Commissie daarbij onvoorwaardelijk en stelt verheugd vast dat de lidstaten gewonnen zijn voor het idee om de gegevens over de begunstigden van de Europese fondsen toegankelijk te maken. In het belang van de burgers is het essentieel dat inlichtingen worden verstrekt over de wijze waarop het geld van de belastingplichtigen wordt besteed.

Als openlijk wordt meegedeeld wat de Europese Unie en de lidstaten in naam van de burgers verwezenlijken, zal de EU des te meer worden gepercipieerd als een democratische en toegankelijke instelling. Daarom heeft de Europese Ombudsman bij het Europees Parlement onlangs de gegevens opgevraagd van een onderzoek over de toegang van de burgers tot inlichtingen over de vergoedingen van de leden van het Europees Parlement. Hij deed dat naar aanleiding van de klacht van een Maltees journalist, aan wie men had geweigerd inlichtingen mee te delen over bepaalde vergoedingen die de europarlementsleden hadden opgestreken. Het Europees Parlement staafde zijn weigering toen aan de hand van het beginsel van gegevensbescherming. Na overleg met de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming besloot de Europese Ombudsman dat de burger het recht heeft zich toegang te verschaffen tot de gegevens over de vergoedingen van de europarlementsleden.

Het «Europees transparantie-initiatief» heeft tot doel Europa dichterbij de burgers te brengen – hetzelfde streefdoel als de Europese Ombudsman.

De noodzaak te luisteren, de dialoog te bevorderen en de burgers te responsabiliseren, vormt de kern van de opdracht van de ombudsman.

le domaine de la transparence. Le Médiateur européen a joué un rôle important dans ce processus. Il estime que l'une des mesures les plus urgentes que le Conseil de l'Union européenne devrait prendre est d'accepter que les réunions soient publiques lorsque le Conseil agit en sa qualité de législateur. Bien que des progrès aient été accomplis en matière de transparence en partie à la suite d'une enquête menée par le Médiateur européen, il y a encore lieu d'améliorer certains aspects.

En ce qui concerne la Commission européenne, la révision envisagée de la réglementation portant sur l'accès aux documents se révèle être un test essentiel qui démontrera le sérieux et la volonté réels avec lesquels elle souhaite accroître la confiance dans l'administration. La Commission a déjà fait preuve de sa bonne volonté à améliorer la situation par son « Initiative européenne en matière de transparence ». Le Médiateur européen appuie sans réserves les efforts de la Commission européenne en la matière et se réjouit de voir que les Etats membres souscrivent à l'idée d'accorder l'accès aux informations relatives aux bénéficiaires des Fonds européens. Dans l'intérêt du public, il est capital de fournir des informations sur la façon dont l'argent des contribuables est dépensé.

Si l'on exprime ouvertement ce que l'Union européenne et les Etats membres accomplissent au nom des citoyens, l'UE sera perçue comme d'autant plus démocratique et accessible. C'est la raison pour laquelle le Médiateur européen a récemment demandé au Parlement européen d'accéder à une requête relative à l'accès des citoyens aux informations concernant les rémunérations perçues par les membres du Parlement européen et ce, suite à la plainte d'un journaliste maltais à qui l'on avait refusé de communiquer des informations relatives à certaines indemnités perçues par les parlementaires européens. A l'époque, le Parlement européen justifia son refus sur la base du principe de la protection des données. Après avoir consulté le Contrôleur européen de la protection des données, le Médiateur européen en a conclu que le public a le droit d'accéder aux informations concernant les indemnités des députés européens.

«L'Initiative européenne en matière de transparence» a pour but de rapprocher l'Europe de ses citoyens, but que poursuit également le Médiateur européen.

La nécessité d'écouter, de promouvoir le dialogue et de responsabiliser les citoyens constituent le cœur de la fonction du Médiateur.

De Europese Ombudsman heeft zich ertoe verbonden de burgers bewust te maken van de rol die hij speelt in de bevordering van een kwaliteitsvol bestuur van het huis “Europa” en van de diensten die Europa kan verlenen.

De Europese Ombudsman levert de nodige inspanningen om de burgers te oriënteren naar het gepaste bemiddelingsniveau en geeft hen duidelijke en begrijpelijke informatie over de verschillende hulpmiddelen die zij op Europees, nationaal en regionaal niveau ter beschikking hebben.

Bij wijze van voorbeeld zij erop gewezen dat de Europese Ombudsman momenteel zijn internetsite aan het omvormen en herstructureren is. De site wordt uitgebreid met een interactieve gids die de burgers helpt te bepalen bij welke instantie zij met hun probleem terecht kunnen.

De Europese Ombudsman onderstreept dat hij uitgebreide informatierondes heeft gehouden in de Europese lidstaten. Bedoeling was de Europese burgers in te lichten over de rechten die hen door de Europese wetgeving worden geboden.

De Europese Ombudsman hecht veel aandacht aan het recht op goed bestuur, overeenkomstig artikel 41 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie. Dat Handvest zal de kracht van een afdwingbare wet krijgen, dankzij het recente Wijzigingsverdrag van Lissabon.

Teneinde uit te leggen wat het recht van elke burger op een kwaliteitsvol bestuur concreet inhoudt, verwijst de spreker naar de Europese «Gedragscode op administratief gebied», die in 2001 door het Europees Parlement werd aangenomen. Die code legt de Europese burgers uit wat zij terecht van de Europese bestuursinstanties kunnen verwachten. Tevens is de code een nuttig vademecum voor de Europese ambtenaren en moedigt hij hen aan te streven naar uitmuntendheid in bestuurlijke aangelegenheden.

Bovendien werd de code officieel aangenomen en wordt hij toegepast door de nationale, regionale en lokale besturen, gaande van Portugal tot Italië en van Roemenië tot Kroatië. In de ogen van de ombudsman is de code een heus Europees succesverhaal.

De afgelopen twaalf jaar heeft de Europese Ombudsman substantieel bijgedragen tot de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de EU-besturen aan de burgers, alsook tot de uitbouw van een Europese Unie met een menselijk gezicht.

Le Médiateur européen s'est engagé à rendre les citoyens conscients du rôle qu'il joue dans la promotion d'une administration de haute qualité dans la maison «Europe» et des services qu'elle peut rendre.

Le Médiateur européen s'efforce de diriger les citoyens vers le niveau de médiation adéquat et leur communique des informations claires et compréhensibles sur les multiples moyens de recours qui leur sont accessibles aux niveaux européen, national et régional.

Il faut observer, à titre d'exemple, que le service du Médiateur européen est occupé à reconcevoir et à restructurer son site internet. Celui-ci sera enrichi d'un guide interactif destiné aux citoyens afin de les aider à déterminer les instances à saisir.

Le Médiateur européen souligne qu'il a effectué des missions d'information approfondie au sein des Etats membres. Ces visites informatives ont pour but de sensibiliser les citoyens européens aux droits qui leur sont conférés par la législation européenne.

Le Médiateur européen attache beaucoup d'importance au droit à une bonne administration, en vertu de l'article 41 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Cette Charte deviendra légalement contraignante grâce au Traité récemment réformé (Traité de Lisbonne).

Afin d'expliquer ce que signifie concrètement le droit pour chaque citoyen à une administration de qualité, le Médiateur cite le code européen de bonne conduite administrative, qui fut approuvé par le Parlement européen en 2001. Ce code explique aux citoyens européens ce qu'ils sont en droit d'attendre de l'administration européenne. Celui-ci constitue également un guide utile pour les fonctionnaires européens et les encourage à atteindre l'excellence en matière administrative.

De plus, ce code a été adopté et est appliqué dans les administrations nationales, régionales et locales du Portugal à l'Italie et de la Roumanie à la Croatie. Le Médiateur considère que ce code est un véritable succès européen.

Le Médiateur européen a contribué d'une façon substantielle, au cours des 12 années écoulées, à l'amélioration de la qualité des services que l'administration de l'UE rend aux citoyens et à la création d'une Union européenne à face humaine.

De ombudsfunctie betekent concreet vooral dat de ombudsman persoonlijk met de burger praat, hem aanschrijft, zijn dossier herbekijkt en probeert een gunstig gevolg aan zijn klacht te geven. Al die micro-initiatieven op het stuk van de communicatie werken de humanisering van de Europese bestuursinstanties in de hand en verkleinen de kloof met de burger.

De laatste tijd is het aantal klachten dat bij de Europese Ombudsman werd ingediend, fors gestegen. Dat stelt de ombudsman gerust. Hij is er absoluut van overtuigd dat die stijging van het aantal klachten niet duidt op een verslechtering van het werk van de instellingen. Veeleer bewijst één en ander duidelijk dat de burgers zich nu ten volle bewust zijn van het feit dat zij hun rechten effectief kunnen doen gelden. Naar hun stem wordt geluisterd. De stappen die zij zetten, kunnen de toestand helpen te verbeteren.

De burgers mobiliseren, rekening houden met hun bekommnissen en hun participatie aan het werk van de Europese Unie vergemakkelijken: stuk voor stuk onontbeerlijke aspecten om hen te responsabiliseren. Die responsabilisering is een andere hoeksteen van het werk van de ombudsman.

2. Vragen en opmerkingen van de parlementsleden

Mevrouw Colette Burgeon (volksvertegenwoordiger – PS) vraagt zich af hoe groot de bekendheid van de Europese Ombudsman is, en hoe het zit met de verspreiding van de documenten en folders die de instelling van de Europese Ombudsman over diens werkzaamheden publiceert. In België bijvoorbeeld zijn er in de provincies informatievergaderingen gehouden om de burgers in te lichten over het werk van de diverse ombudsmannen.

De heer Jan Mortelmans (volksvertegenwoordiger – VB) wijst erop dat de Europese Ombudsman 3.830 klachten heeft ontvangen in 2006. Er duiken grote verschillen op wat de herkomst van de klachten betreft: zo zijn er bijzonder veel klachten afkomstig uit Spanje en slechts een handvol uit Estland.

Hoe kan worden verklaard dat in sommige landen van de Europese Unie veel meer klachten worden ingediend dan in andere?

De spreker onderstreept dat het Europees Parlement er zich altijd tegen heeft verzet om de gegevens van de vergoedingen en de verplaatsingskosten van de europarlementsleden openbaar te maken. Beschikt de Europese Ombudsman over een instrument dat hem in staat zou stellen die bedragen openbaar te maken?

L'institution de médiation se caractérise essentiellement par le fait que le Médiateur communique personnellement avec le citoyen, lui écrit, réexamine son cas et s'efforce de donner une suite favorable à sa plainte. Tous ces actes de micro-communication favorisent l'humanisation de l'administration européenne et la rapprochent du citoyen.

Le nombre de plaintes transmises au Médiateur européen s'est considérablement accru ces derniers temps. Cette situation rassure le Médiateur. Il est fermement convaincu que cette augmentation du nombre de plaintes ne reflète pas une détérioration du travail des institutions. Elle prouve, au contraire, clairement que les citoyens perçoivent que l'exercice de leurs droits mérite d'être pratiqué. Leurs voix comptent. Leurs démarches aideront à améliorer la situation.

Mobiliser les citoyens, prendre en compte leurs préoccupations et faciliter leur participation au travail de l'Union européenne sont des éléments indispensables à leur responsabilisation, autre concept essentiel dans le travail du Médiateur.

2. Questions et observations des parlementaires

Mme Colette Burgeon (députée – PS) s'interroge sur le degré de notoriété du Médiateur européen et sur la façon dont les documents et fascicules relatifs au travail du Médiateur européen publiés par son institution sont diffusés. En Belgique, par exemple, des séances d'information ont été organisées au niveau provincial afin d'expliquer aux citoyens le travail des différents médiateurs.

M. Jan Mortelmans (député – VB) fait remarquer que 3.830 plaintes ont été déposées auprès du Médiateur européen en 2006. La répartition de ces plaintes par pays traduit de grandes différences. Ainsi, l'on constate qu'en Espagne le nombre de plaintes est très élevé alors qu'en Estonie ce nombre est très bas.

Comment expliquer cette forte disparité entre les pays de l'Union européenne quant au nombre de plaintes déposées ?

En ce qui concerne les données relatives aux indemnités et autres frais relatifs aux déplacements des euro-parlementaires, l'intervenant souligne que le Parlement européen s'est toujours opposé à ce qu'ils soient rendus publics. Le Médiateur européen dispose-t-il d'un instrument lui permettant de rendre ces montants publics ?

Voorts zou de spreker willen weten hoe groot het aandeel is van de klachten die daadwerkelijk tot onderzoek leiden.

Ten slotte vraagt hij zich af of de werkzaamheden van de Europese Ombudsman er soms toe leiden dat de Europese wetgeving wordt aangepast.

De heer Jean-Jacques Flahaux (volksvertegenwoordiger – MR) merkt op dat het nuttig zou zijn om in de brochures van elke ombudsman en op hun website de gegevens op te nemen van de ombudsmannen op andere niveaus (Europees, nationaal, regionaal, sectoraal). Dat zou hun bekendheid vergroten en hen toegankelijker maken voor de burger.

De Europese Ombudsman pleegt veelvuldig overleg met de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement. De spreker wil weten of het ooit gebeurt dat klachten verdwijnen nadat ze door de Europese Ombudsman zijn behandeld, en of de Europese wetgeving mee evolueert.

Mevrouw Juliette Boulet (volksvertegenwoordiger Ecolo-Groen !) wil van de Europese Ombudsman weten of hij onderzoek kan voeren naar een Europese norm die voor bepaalde burgers nadelig zou zijn. Mogen de europarlementsleden de Europese Ombudsman belasten met een specifiek onderzoek in een bepaald domein?

De spreekster wenst nader te worden ingelicht over de relaties tussen de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement, de Europese Commissie en, meer algemeen, de europarlementsleden.

Ten slotte vraagt ze zich af of er voor bepaalde sectoren Europese ombudsmannen bestaan.

De heer Herman De Croo (ondervoorzitter van de Kamer, voorzitter van het Adviescomité voor Europese Aangelegenheden – Open Vld) stipt aan dat de Belgische ombudsmannen al enige tijd veel klachten ontvangen over aangelegenheden die verband houden met vluchtelingen of nationaliteit.

Over welke thema's ontvangt de Europese Ombudsman de meeste klachten? Slaan de klachten mettertijd op andere onderwerpen?

De heer Jean-Luc Crucke (voorzitter van de Kamercommissie voor de Verzoekschriften – MR) vraagt waarom Italië ongeveer 2.500 lokale ombudsmannen telt, maar geen nationale ombudsman.

L'orateur souhaite aussi connaître le pourcentage de plaintes auxquelles un suivi effectif est accordé.

Enfin, il se demande si le travail du Médiateur européen conduit dans certains cas à de réelles modifications de la législation européenne.

M. Jean-Jacques Flahaux (député – MR) fait observer qu'il serait utile de faire figurer dans les brochures diffusées par chaque médiateur ainsi que sur leur site internet des références aux médiateurs des autres niveaux (européen, national, régional, thématique). De telles références auraient pour effet d'accroître leur notoriété et leur visibilité auprès des citoyens.

Le Médiateur européen a des contacts privilégiés avec la Commission des Pétitions du Parlement européen. L'intervenant se demande si, à la suite des interventions du Médiateur européen, certaines affaires ne se reproduisent plus et si l'on constate des évolutions dans la législation européenne.

Madame Juliette Boulet (députée Ecolo-Groen!) demande au Médiateur européen s'il est habilité à lancer une enquête sur une norme européenne qui entraînerait des torts à certains citoyens. Les députés européens peuvent-ils charger le Médiateur européen d'une enquête précise dans un domaine particulier?

L'intervenante souhaite également obtenir davantage de précisions quant aux liens entre le Médiateur européen et la Commission des Pétitions du Parlement européen, la Commission européenne et les députés européens en général.

Enfin, elle s'interroge sur l'existence de médiateurs sectoriels au niveau européen.

M. Herman De Croo (Vice-Président de la Chambre, Président du Comité d'avis chargé de Questions européennes – Open Vld) fait observer qu'une grande partie des plaintes déposées auprès des médiateurs en Belgique, ont trait, depuis un certain temps, à des questions relatives aux réfugiés ou à la nationalité.

Quels sont les principaux thèmes qui font l'objet des plaintes déposées auprès du Médiateur européen ? Constate-t-on une évolution quant aux sujets auxquels ces plaintes ont trait ?

M. Jean-Luc Crucke (Président de la Commission des Pétitions de la Chambre – MR) souhaite connaître les raisons pour lesquelles l'Italie compte environ 2500 médiateurs locaux mais pas de médiateur national.

Hij heeft ook vragen over de periodieke nieuwsbrief die de diensten van de Europese Ombudsman verspreiden, en over de procedure die de diensten in acht nemen om klachten te ontvangen. Verloopt de hele procedure schriftelijk, of kan het, in een bepaalde fase van de procedure, dat de klager voor een gesprek wordt uitgenodigd bij een medewerker van de Europese Ombudsman?

3. Antwoorden van de heer Diamandouros, Europees Ombudsman

De Europese Ombudsman wijst erop dat de documenten over zijn werkzaamheden op ruime schaal worden verspreid, in de 23 officiële talen van de Europese Unie.

De twee belangrijkste communicatie-instrumenten zijn de leidraad met bijbehorend klachtenformulier, «De Europese Ombudsman – Kan hij u helpen?», en de brochure «De Europese Ombudsman – In het kort». Daarnaast beschikt de Europese Ombudsman over een website waarop de meest actuele informatie staat (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Die website krijgt almaar meer interactieve toepassingen om het gebruiksgemak voor de Europese burger te vergroten. Onder de hoofding «Linken» staan koppelingen naar de websites van de nationale en regionale ombudsmannen uit heel Europa. Ter informatie: in 2006 werd de website van de Europese Ombudsman 416.533 keer bezocht, aanzienlijk meer dan voordien.

De heer Diamandouros onderstreept dat hij alle landen van de Europese Unie regelmatig bezoekt en met name Duitsland en Italië, die niet over een nationale ombudsman beschikken.

De Europese Ombudsman ontvangt vooral klachten uit Duitsland, meer dan uit andere landen.

Er bestaat een uitgebreid Europees Netwerk van Ombudsmannen, dat in 1996 werd opgericht door de heer Jacob Söderman, voormalig Europees Ombudsman (zie bijlage 1). Het netwerk is er ook op gericht ervaringen en optimale praktijken uit te wisselen en klachten aan het Gemeenschapsrecht te toetsen. Zoals te lezen is in het jaarverslag 2006 van de Europese Ombudsman dat de leden van de verenigde commissies konden inzien, omvat dat netwerk momenteel bijna 90 bureaus in 31 landen en is het binnen de EU actief op nationaal en regionaal niveau. Het netwerk omvat ook de nationale bureaus van de kandidaat-lidstaten, alsook die van Noorwegen en IJsland. Het vormt een doeltreffend mechanisme voor samenwerking inzake de afhandeling van zaken.

Il s'interroge également sur la diffusion d'une lettre d'information périodique par les services du Médiateur européen et sur la nature de la procédure en vigueur au sein de ses services. Cette procédure est-elle exclusivement écrite ou peut-on envisager qu'à un moment bien précis de la procédure, un collaborateur du Médiateur européen reçoive le plaignant pour un entretien oral ?

3. Réponses de M. Diamandouros, Médiateur européen

Le Médiateur européen fait observer que les documents relatifs à son travail sont largement diffusés et sont disponibles dans les 23 langues des Traités.

Deux instruments de communication sont particulièrement importants: le guide et formulaire de plainte intitulé «Le Médiateur européen – Peut-il vous aider?» et «Le médiateur européen – En quelques mots». En outre, le site internet du médiateur européen (<http://www.ombudsman.europa.eu>) est régulièrement mis à jour. Afin de rendre sa consultation plus efficace pour les citoyens européens, ce site sera davantage interactif. La partie « liens » du site contient des liens vers les sites des médiateurs nationaux et régionaux de toute l'Europe. A titre d'information, relevons que 416.533 visiteurs ont consulté le site du médiateur européen au cours de l'année 2006, ce qui représente une hausse sensible des visites.

M. Diamandouros souligne qu'il effectue de fréquentes visites dans tous les pays de l'Union européenne et plus particulièrement en Allemagne et en Italie, pays qui ne disposent pas d'un médiateur national.

L'Allemagne a dépassé les autres pays de l'Union européenne quant au nombre de plaintes enregistrées auprès du Médiateur européen.

Le réseau européen des médiateurs mis en place en 1996 par l'ancien Médiateur européen, M. Jacob Söderman, est très important (voir annexe 1). L'activité du réseau porte également sur le partage d'expériences, de meilleures pratiques et de l'application du droit communautaire. Comme le précise le rapport annuel 2006 du Médiateur européen transmis aux membres des commissions réunies, ce réseau regroupe près de 90 bureaux dans 31 pays et couvre les instances nationales et régionales des Etats membres de l'UE ainsi que les bureaux nationaux des pays candidats, de Norvège et d'Islande. Il comporte un mécanisme de coopération efficace pour le traitement des affaires.

Bijna 70% van de klachten is niet ontvankelijk en wordt doorverwezen naar een nationale of lokale ombudsman.

De klager krijgt van de Europese Ombudsman een gedetailleerde brief, waarin hem wordt uitgelegd waarom de ombudsman niet bevoegd is om de klacht te behandelen, en waarin wordt verwezen naar de bevoegde instanties waartoe hij zich kan wenden.

In 2004 is het aantal klachten met 54% gestegen in vergelijking met het jaar daarvoor. Het klachtenpercentage schommelt sterk van het ene land tot het andere. Binnen de Europese Unie is Duitsland het land met de grootste bevolkingsgroep die dezelfde taal spreekt.

Met 241 in 2006 ingediende klachten neemt België de vierde plaats in wat het aantal ingediende klachten betreft (die positie wordt berekend door het klachtenpercentage te delen door het bevolkingspercentage). Dat ons land zo hoog op de ranglijst staat, heeft ongetwijfeld veel te maken met het feit dat veel Europese instellingen in Brussel gevestigd zijn.

Van de voormalige Oostbloklanden werd door de Polen het grootste aantal klachten ingediend (228 klachten in 2006). Door de Esten werden in 2006 slechts 7 klachten ingediend, maar dat land telt dan ook maar 1,4 miljoen inwoners. Malta daarentegen, met zijn 402.000 inwoners, staat ten aanzien van het percentage ingediende klachten (10%) op de tweede plaats. Verondersteld wordt dat dit hoge klachtencijfer te maken heeft met de traditie en de mentaliteit van de leden van het Gemeenebest.

De vergoedingen en andere reiskosten van de leden van het Europees Parlement zijn een heikel punt. Een Maltees journalist heeft in dat verband een klacht ingediend, omdat men hem geen informatie wou verstrekken over de vergoedingen die de vijf Maltese europarlementsleden hadden opgestreken. Het Europees Parlement gaat ervan uit dat die gegevens tot de persoonlijke levenssfeer behoren en dus niet mogen worden vrijgegeven. Volgens de Europese Ombudsman wordt de Europese wetgeving geschonden, aangezien die gegevens op grond van de Verordening nr. 1049/2001 openbaar mogen worden gemaakt. De Europese Ombudsman meent dat de besteding van overheidsgeld het privébelang overstijgt. Het Europees Parlement heeft tot 31 december 2007 de tijd om een antwoord te formuleren, maar het ziet ernaar uit dat het zal verzoeken die termijn te verlengen.

De Europese Ombudsman beschikt over een team van juristen die samen alle talen van de Europese Unie bestrijken, en die er meer bepaald mee belast zijn de

Près de 70% des plaintes sont irrecevables et sont donc renvoyées à un médiateur national ou local.

Une lettre détaillée est adressée au plaignant par le Médiateur européen qui explique au plaignant pourquoi il n'est pas habilité à traiter la plainte tout en l'informant des instances compétentes à saisir.

L'année 2004 a vu le nombre de plaintes progresser de 54% par rapport à 2003. Le pourcentage de plaintes est fort différent d'un pays à l'autre. L'Allemagne est le pays de l'Union européenne où la population parlant la même langue est la plus importante.

La Belgique avec 241 plaintes en 2006 se situe en 4^{ème} position quant au taux de plaintes déposées. (Ce chiffre s'obtient en divisant le pourcentage de plaintes par le pourcentage de la population.) Cette position s'explique sans doute par le fait qu'un grand nombre d'institutions européennes sont établies à Bruxelles.

Parmi les pays de l'ancien bloc de l'est, la Pologne est celui qui dépose le plus grand nombre de plaintes (228 plaintes en 2006). L'Estonie ne compte que 7 plaintes déposées en 2006 mais sa population ne s'élève qu'à 1,4 millions d'habitants. Malte, en revanche, dont la population est de 402.000 habitants, figure en deuxième position quant au taux (10%) de plaintes déposées. L'on suppose que ce nombre élevé de plaintes est lié à la tradition et à la mentalité qui caractérisent les membres du Commonwealth.

La question des indemnités et autres frais de voyage des membres du Parlement européen est une question délicate. Un journaliste maltais a déposé une plainte en la matière car il n'avait pas pu obtenir des informations relatives aux indemnités perçues par les cinq europarlamentaires maltais. Le Parlement européen considère qu'il s'agit là de données à caractère privé qui ne peuvent être divulguées. Selon le Médiateur européen, la législation européenne n'est pas respectée dans la mesure où, en vertu du règlement 1049 de 2001, ces informations peuvent être rendues publiques. Le Médiateur européen considère que la manière dont les fonds publics sont dépensés transcende les intérêts privés. Le Parlement européen a jusqu'au 31 décembre 2007 pour fournir une réponse. Il est vraisemblable qu'il demandera une extension de ce délai.

Le Médiateur européen dispose d'une équipe de juristes qui couvrent toutes les langues de l'Union européenne et dont la tâche consiste notamment à suivre les

uitspraken van de nationale rechtbanken en van het Europees Hof van Justitie op te volgen.

Het onderling overleg tussen de ombudsmannen wordt aangescherpt. De Europese Ombudsman komt jaarlijks bijeen met zijn nationale en regionale collega's van de Europese Unie. Elke ombudsman kan vragen stellen over de toepassing van het communautair recht of een probleem voorleggen aan de Europese Ombudsman via een daartoe voorbehouden ruimte op de EU-website. Een ombudsman laat zich niet in met de "klassieke" onderhandelingen tussen klagers en de betrokken instellingen. Hij wordt gelast de klachten te behandelen die worden ingediend door burgers, ingezetenen of rechtspersonen waarvan de maatschappelijke zetel in een lidstaat gevestigd is. "Bemiddeling" mag niet worden opgevat als "onderhandeling tussen partijen".

Wanneer de Europese Ombudsman op een geval van systematisch onbehoorlijk bestuur stoot, stuurt hij de betrokken instelling een aanbeveling om het knelpunt weg te werken.

Ingeval bijvoorbeeld het Handvest van de grondrechten wordt geschonden, kan de Europese Ombudsman een onderzoek instellen, dat aanleiding kan geven tot een aanbeveling of tot een speciaal verslag, dat aan het Europees Parlement wordt voorgelegd. Dat is de ultieme maatregel die hij kan nemen.

Indien een communautaire instelling of instantie niet afdoende reageert op een ontwerp-aanbeveling, kan de Ombudsman een speciaal verslag aan het Europees Parlement zenden, waarin hij aanbevelingen kan formuleren. Dit is het laatste belangrijke wapen dat de Ombudsman kan hanteren in de behandeling van een zaak, omdat de goedkeuring van een resolutie en de uitoefening van de bevoegdheden van het Parlement voorwerp zijn van een politieke beoordeling door het Parlement.

Vanzelfsprekend bezorgt de Ombudsman het Parlement alle vereiste informatie en bijstand bij de bespreking van een speciaal verslag. In 2006 werden twee speciale verslagen aan het Parlement bezorgd. Het speciaal verslag is een instrument dat de Europese Ombudsman slechts zelden gebruikt. Hoewel de Europese Ombudsman sinds 1995 28.000 klachten heeft behandeld, heeft hij slechts 15 speciale verslagen ingediend bij het Europees Parlement.

De Europese Ombudsman is niet bevoegd om wetgevend op te treden. Indien een klager te kennen geeft dat hij de bepalingen van een Europese regel waardeloos vindt, verwijst de Ombudsman hem door naar de com-

jugements rendus par les tribunaux nationaux et la Cour de justice des communautés européennes.

Les contacts entre médiateurs s'accroissent. Une réunion se tient chaque année entre le Médiateur européen et ses homologues nationaux et régionaux de l'Union européenne. Chaque médiateur peut poser des questions sur l'application du droit communautaire ou soumettre un problème au médiateur européen par le biais d'un espace réservé sur le site internet de l'Union européenne. Un «ombudsman» n'engage pas des négociations classiques entre plaignants et institutions concernées. Il est chargé de résoudre des plaintes introduites par des citoyens, des résidents ou des personnes morales ayant leur siège social dans un Etat membre. Médiation n'est pas à comprendre comme négociation entre parties.

Lorsque le Médiateur européen constate un cas de mauvaise administration systémique, il adresse une recommandation à l'institution concernée afin d'éliminer le problème.

En cas de violation de la Charte des droits fondamentaux par exemple, le Médiateur européen pourrait lancer une enquête. Cette enquête peut aboutir à une recommandation ou à un rapport spécial soumis au Parlement européen. Il s'agit là du mécanisme ultime dont il dispose.

Si l'institution ou l'organe communautaire n'apporte pas une réponse satisfaisante au projet de recommandation, le Médiateur européen peut adresser un rapport spécial au Parlement européen. Ce rapport peut contenir des recommandations. Un rapport spécial adressé au Parlement européen est donc la dernière mesure importante que le Médiateur européen peut prendre lors du traitement d'une affaire, étant donné que l'adoption d'une résolution et l'exercice des pouvoirs du Parlement sont des domaines laissés au jugement politique du Parlement.

Le Médiateur fournit bien évidemment toute information et assistance requise par le Parlement lorsque celui-ci examine un rapport spécial. Deux rapports spéciaux ont été présentés au Parlement en 2006. Le rapport spécial est un outil que le Médiateur européen utilise rarement. Sur les 28.000 plaintes traitées par le Médiateur européen depuis 1995, il n'y a eu que 15 rapports spéciaux adressés au Parlement européen.

Le Médiateur européen n'est pas habilité à intervenir au niveau législatif. Si un plaignant considère que les dispositions d'«une loi européenne» sont mauvaises, le Médiateur renvoie la plainte à la commission des

missie Verzoekschriften van het Europees Parlement. Wanneer de klager evenwel niet tevreden is over de administratieve gevolgen van de tenuitvoerlegging van een regel, kan de Ombudsman de Europese Commissie schriftelijk daarvan op de hoogte brengen. Op eigen initiatief mag hij geen voorstel tot wijziging van de wetgeving van de Europese instellingen indienen.

Net als elke EU-burger kan elk europarlementslid zich tot de Europese Ombudsman wenden, zonder dat die parlementsleden daarvoor een bijzondere status hebben. Het gebeurt dat de europarlementsleden klachten van de EU-burgers doorspelen aan de Ombudsman.

De Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement is de partner bij uitstek van de Europese Ombudsman.

De Ombudsman wordt verkozen door het Europees Parlement. De Commissie verzoekschriften verzorgt het contact met de Ombudsman, brengt verslag uit over diens jaarverslag en neemt daarover een resolutie aan. Het jaarverslag van de Ombudsman wordt voorgelegd aan de Commissie verzoekschriften en ingediend in de plenaire vergadering van het Europees Parlement in Straatsburg.

75% van de klachten die de Europese Ombudsman ontvangt, hebben betrekking op de Europese Commissie. Die maakt immers voor 2/3 de dienst uit van de Europese overheid, en vormt dus het voor de hand liggende aanspreekpunt van de burgers die met de Europese Unie in contact komen.

In de Europese Commissie is de ondervoorzitter, mevrouw Margot Wallström, onder meer belast met de betrekkingen met de Europese Ombudsman.

De Europese Unie heeft geen ombudsmannen die welbepaalde onderwerpen of sectoren behandelen.

De Europese Unie gaat evenmin in op nationale aangelegenheden (zoals pensioenen of sociale zekerheid), behalve indien die grensoverschrijdend zijn.

De bij de Europese Ombudsman ingediende klachten kunnen inhoudelijk verschillen van die welke zijn nationale collega's ontvangen. Men kan ze opdelen in de volgende grote categorieën:

– de traditionele problemen van slecht bestuur (bijvoorbeeld onbeantwoorde post). Doorgaans krijgt men binnen een tijdspanne van enkele dagen antwoord;

Pétitions du Parlement européen. Par contre, si le plaignant invoque les conséquences administratives de l'application d'une loi, le médiateur peut en informer la Commission européenne par lettre. Il ne peut pas soumettre d'initiative une proposition de modification de la législation aux institutions européennes.

Chaque député européen, comme chaque citoyen de l'Union européenne, peut saisir le Médiateur européen. Les députés européens ne disposent pas d'un statut spécial pour saisir le Médiateur européen. Les députés européens lui transmettent parfois des plaintes de citoyens de l'Union européenne.

La Commission des Pétitions du Parlement européen est l'interlocuteur privilégié du Médiateur européen.

Le Médiateur est élu par le Parlement européen. La Commission des Pétitions est responsable des relations avec le Médiateur, rédige un rapport sur son Rapport annuel et adopte une résolution y relative. Le rapport annuel du Médiateur est présenté à la Commission des Pétitions ainsi qu'en séance plénière du Parlement européen à Strasbourg.

75% des plaintes déposées auprès du Médiateur européen concernent la Commission européenne. Cette dernière représente en effet 2/3 de la totalité de la fonction publique européenne et constitue donc le point de contact naturel des citoyens qui traitent avec l'Union européenne.

Au sein de la Commission européenne, la Vice-Présidente, Mme. Margot Wallström, est en charge notamment des relations avec le Médiateur européen.

L'Union européenne ne compte pas de médiateurs thématiques ou sectoriels.

L'Union européenne ne traite pas de questions abordées au niveau national comme les pensions ou la sécurité sociale sauf si ces questions ont un caractère transfrontalier.

Les plaintes déposées auprès du Médiateur européen ne sont pas toujours du même type que celles déposées au niveau national. L'on peut distinguer les grandes catégories suivantes:

– les problèmes classiques de mauvaise administration (courrier resté sans réponse par exemple). En l'espace de quelques jours, l'on obtient généralement une réponse;

– de klachten in verband met de transparantie van of de toegang tot de documenten. De algemene regel is dat de documenten openbaar zijn. De Europese instellingen moeten iedere uitzondering rechtvaardigen en iedere weigering motiveren;

– de offerteaanvragen, inzake de ondernemingen die diensten verstrekken aan de Europese instellingen; er moet een strikte procedure worden gevolgd om corruptie of cliëntelisme te voorkomen;

– het personeel: het betreft het personeel dat voor een instelling of een orgaan van de Unie werkt, op voorwaarde dat de klager alle interne beroepsmiddelen heeft aangewend. Tot die categorie behoren ook de klachten van personen die hebben deelgenomen aan vergelijkende examens die werden georganiseerd door het Europees Bureau voor Personeelsselectie (EPSO) en die niet geslaagd zijn.

Duitsland noch Italië heeft een nationale ombudsman; daar zijn historische redenen voor.

– In Duitsland beschikt de Bundestag over een commissie voor de verzoekschriften, de Länder ook. Die commissies voor de verzoekschriften worden beschouwd als het equivalent van een ombudsman. In 4 Länder is er ook een ombudsman. Duitsland heeft sinds 1950 echter wel een federaal ombudsman voor de strijdkrachten. Op lokaal vlak wordt de Bürgermeister aanzien als een voor de burgers voor de hand liggend contactpersoon. Duitsland wordt gekenmerkt door een goed verankerde lokale traditie, die dateert van de Middeleeuwen.

– In Italië zijn er 20 regio's en 12 ombudsmannen. Er zijn geen ombudsmannen bezuiden Rome, behalve in de regio Basilicata. Ombudsmannen vindt men dus vooral in Centraal- en Noord-Italië. In Italië bestaat het ambt van nationaal ombudsman niet. In november 2006 werd echter een (thans nog hangend) wetsontwerp in die zin ingediend bij het Parlement.

In Spanje is er eerst een nationaal ombudsman geweest, maar naderhand was het gemakkelijker autonome regionale ombudsmannen te hebben. In Italië worden de rechtbanken overstelpt maar ze zijn op dit ogenblik de enige toevlucht als een klacht betrekking heeft op het nationaal niveau.

De Europese Ombudsman publiceert een zesmaandelijks informatieblad. Voor de behandeling van de klachten wordt gebruik gemaakt van een schriftelijke procedure, maar de mondelinge procedure is niet formeel uitgesloten. Het is echter moeilijk om aan bijvoorbeeld een Cyprioot of een Est voor te stellen een onderhoud te hebben. De mondelinge procedure is dus niet uitgesloten, maar ze lijkt niet nodig.

– les plaintes ayant trait à la transparence ou à l'accès aux documents. La règle générale est la publicité des documents. Il incombe aux institutions européennes de justifier chaque exception et de motiver chaque refus ;

– les appels d'offre : cela concerne les entreprises qui fournissent des services aux institutions européennes. Une procédure rigoureuse doit être suivie afin d'éviter la corruption ou le clientélisme.

– le personnel : il s'agit ici du personnel travaillant pour une institution ou un organe communautaire pour autant que le plaignant ait épuisé toutes les voies de recours interne. Cette catégorie regroupe également les plaintes déposées par des personnes ayant participé à des concours organisés par l'office européen de sélection du personnel (EPSO), et qui n'ont pas été retenues.

L'absence de médiateur national en Allemagne et en Italie s'explique par des raisons historiques.

Le Bundestag dispose d'une Commission des Pétitions ; les Länder également. Ces Commissions des Pétitions sont perçues comme l'équivalent d'un médiateur. Dans 4 Länder il y a également un médiateur. L'Allemagne compte toutefois un médiateur fédéral pour les forces armées depuis 1950. Le «Bürgermeister» est aussi considéré comme un point de contact naturel pour les citoyens. L'Allemagne se caractérise par une tradition localiste bien ancrée qui trouve sa source au Moyen-Âge.

L'Italie compte 20 régions et 12 médiateurs. Il n'y a pas de médiateurs au sud de Rome, sauf dans la région de Basilicata. Les médiateurs sont concentrés en Italie centrale et en Italie du Nord. La fonction de médiateur national n'a pas été créée en Italie. Toutefois, un projet de loi (toujours pendant à l'heure actuelle) en ce sens a été déposé au Parlement en novembre 2006.

En Espagne, l'on a d'abord institué un médiateur national. Ce fut ensuite plus facile d'installer des médiateurs régionaux autonomes. En Italie, les tribunaux sont engorgés mais constituent, à l'heure actuelle, le seul recours lorsqu'une plainte concerne l'échelon national.

Le Médiateur européen publie un bulletin semestriel d'informations. La procédure utilisée pour le traitement des plaintes est écrite mais la procédure orale n'est pas formellement exclue. Il est toutefois difficile de proposer à un citoyen chypriote ou estonien par exemple d'avoir un entretien oral. La procédure orale n'est donc pas exclue mais n'apparaît pas nécessaire.

De Europese Ombudsman kan ook een opdracht geven aan Europese ambtenaren als hij mondelinge informatie nodig heeft. Het statuut van de Europese Ombudsman is verschillend van dat van bijvoorbeeld OLAF (Europees Bureau voor fraudebestrijding). Het OLAF moet optreden als procureur en maakt dus gebruik van mondelinge procedures.

De Voorzitters-Rapporteurs,

Herman DE CROO (K)
Jean-Luc CRUCKE (K)

Le Médiateur européen peut également mandater des fonctionnaires européens s'il a besoin d'informations orales. Le statut du Médiateur européen est différent de celui de l'OLAF par exemple. L'OLAF (Office de Lutte anti-fraude) a la nécessité d'agir en tant que procureur et a donc recours à des procédures orales.

Les Présidents-rapporteurs,

Herman DE CROO (Ch)
Jean-Luc CRUCKE (Ch)

BIJLAGE

ANNEXE

Het Europees Netwerk van Ombudsmannen

Verklaring afgelegd tijdens het zesde seminarie van nationale Ombudsmannen van de EU-lidstaten en de kandidaat-lidstaten te Straatsburg, 14-16 oktober 2007

Het Europees Netwerk van Ombudsmannen heeft deze verklaring opgesteld om meer bekendheid te geven aan de EU-dimensie van het werk van de ombudsmannen en om uitleg te geven over de diensten die zij verlenen aan mensen met klachten over kwesties die onder het EU-recht vallen.

De nationale en regionale ombudsmannen spelen een zeer belangrijke rol bij het erop toezien dat de burgers en inwoners van de EU hun rechten kennen en deze rechten kunnen uitoefenen. Samen met de Europese Ombudsman vormen zij het *Europees Netwerk van Ombudsmannen*.

Het Europees Netwerk van Ombudsmannen verenigt op vrijwillige basis de nationale en regionale ombudsmannen en gelijksoortige organen van de lidstaten van de Europese Unie, de nationale ombudsmannen van de kandidaat-lidstaten en van IJsland en Noorwegen, alsmede de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement. In Duitsland wordt de rol van de ombudsman vervuld door verzoekschriftcommissies op regionaal en nationaal niveau. Deze commissies maken eveneens deel uit van het Netwerk.

De wetgeving en het beleid van de EU zijn in toenemende mate van invloed op het dagelijkse leven van de burgers en de inwoners van de lidstaten. De tenuitvoerlegging van deze wetten en beleidslijnen geschiedt grotendeels door de overheidsinstanties van de lidstaten. De nationale en regionale ombudsmannen behandelen de klachten die gericht zijn tegen de overheidsinstanties van de lidstaten, met inbegrip van de klachten omtrent activiteiten die vallen onder het EU-recht. De Europese Ombudsman houdt toezicht op de instellingen van de EU, waaronder de Europese Commissie.

De bevoegde nationale en regionale ombudsmannen zijn verantwoordelijk voor het behandelen van klachten die gericht zijn tegen de overheidsinstanties van de lidstaten, met inbegrip van klachten over kwesties die onder het EU-recht vallen. De Europese Ombudsman onderzoekt klachten tegen de instellingen en de organen van de Europese Unie.

Hoewel de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende ombudsmannen binnen het Netwerk sterk uiteenlopen, streven zij er allemaal naar

hun dienstverlening aan het publiek op onpartijdige, doeltreffende en eerlijke wijze te laten verlopen. Binnen de beperkingen van hun functie ondersteunen zij de beginselen waarop de Europese Unie gegrondvest is.

“De Unie is gegrondvest op de beginselen van vrijheid, democratie, eerbiediging van de mensenrechten en de fundamentele vrijheden, en de rechtsstaat, welke beginselen de lidstaten gemeen hebben”. (Artikel 6, lid 1 van het Verdrag van de Europese Unie).

Een van de belangrijkste taken van het Netwerk is het delen van informatie over het EU-recht en de beste praktijken, om zo te garanderen dat hun dienstverlening aan het publiek van de hoogst mogelijke kwaliteit is. Zo kunnen de nationale en regionale ombudsmannen in het netwerk de Europese Ombudsman verzoeken schriftelijk antwoord te geven op vragen over het EU-recht en de interpretatie ervan, met inbegrip van vragen die ontstaan naar aanleiding van de behandeling van specifieke kwesties.

De rol en het doel van de ombudsmannen

De ombudsmannen in het Netwerk zijn onafhankelijke en onpartijdige personen, benoemd krachtens de grondwet dan wel krachtens de wet, die klachten tegen overheidsinstanties in behandeling nemen.

Zij proberen een gepaste oplossing te vinden voor elke klacht. Nadat een klacht is onderzocht en ontvankelijk bevonden, kan een ombudsman kritiek uiten op de gang van zaken en zich uitlaten over de manier waarop, in zijn of haar opinie, de kwestie correct had moeten worden afgehandeld. In veel landen kan de ombudsman ook een oplossing voorstellen, zoals het herzien van een besluit, het aanbieden van een verontschuldiging of het verstrekken van financiële compensatie. Vaak probeert de ombudsman ook een vriendschappelijke oplossing voor een klacht te bewerkstelligen.

In sommige gevallen heeft de klager de keuze om zich te wenden tot de ombudsman of om zijn klacht aanhangig te maken bij de rechtbank. In het algemeen kan de ombudsman echter een klacht niet in behandeling nemen indien de klacht al bij de rechtbank in behandeling is of is geweest. In tegenstelling tot de uitspraken van de rechtbank zijn de besluiten van de ombudsman niet juridisch bindend. Desondanks geven overheidsinstanties doorgaans gehoor aan de aanbevelingen van de ombudsman. Indien zij geen gehoor geven aan deze aanbevelingen kan de ombudsman, bijvoorbeeld door het Parlement op de hoogte te brengen, zowel politieke als publieke aandacht op de kwestie vestigen.

Naast het behandelen van klachten, zetten ombudsmannen zich ook actief in ter verbetering van de kwaliteit van het bestuur en de dienstverlening van overheidswege. Tevens zetten zij zich in voor de bevordering van behoorlijk bestuur en de eerbiediging van rechten, leveren zij gepaste suggesties ter oplossing van

systematische problemen, en richten zij zich op de bevordering van beste praktijken en klantgerichtheid.

Ombudsmannen stimuleren overheidsinstanties om klachten te beschouwen als een mogelijkheid om op effectieve wijze te communiceren met de indiener en enigerlei tekortkomingen op het gebied van hun dienstverlening te verhelpen. Overeenkomstig nemen de meeste ombudsmannen een klacht niet in behandeling voordat de instantie in kwestie voldoende gelegenheid is geboden een passende oplossing voor het probleem te vinden.

De precieze gronden op basis waarvan een ombudsman bevoegd is om tussen te komen lopen binnen het Netwerk uiteen, maar omvatten normaliter: de schending van rechten, met inbegrip van de mensenrechten en de grondrechten; andere gevallen van onrechtmatig handelen, waaronder het verzuim om de algemene rechtsbeginselen te eerbiedigen en het verzuim om te handelen in overeenstemming met de beginselen van behoorlijk bestuur. Voorbeelden van wanbestuur waarbij een ombudsman uitkomst kan bieden zijn o.a. onredelijke vertraging, het verzuim om te handelen in overeenstemming met het vaste beleid of de vaste procedures, een gebrek aan onpartijdigheid, onbillijkheid, het geven van onnauwkeurige informatie of onnauwkeurig advies, inconsistentie, en onbeleefdheid.

Dienstverlening aan het publiek

De ombudsmannen in het Netwerk hebben een beleefde en respectvolle behandeling van alle burgers hoog in het vaandel staan. Zij streven ernaar om toegankelijk, dienstverlenend, eerlijk, onpartijdig, consistent en doeltreffend te zijn.

Binnen de wettelijke beperkingen en met inachtneming van de noodzaak tot het respecteren van de privacy en de vertrouwelijkheid, streven de ombudsmannen in het Netwerk naar transparantie op het gebied van hun handelingen en besluiten. Zij publiceren de criteria die zij toepassen bij de behandeling van klachten, motiveren hun besluiten en doen openlijk verslag van hun activiteiten.

De ombudsmannen in het Netwerk streven ernaar om tijdens hun onderzoeken de juiste balans te vinden tussen nauwkeurigheid en snelheid, daarbij rekening houdend met de belangen van de indiener en de noodzaak om op doeltreffende wijze gebruik te maken van de middelen die tot hun beschikking staan.

Toegankelijkheid

De ombudsmannen in het Netwerk streven ernaar om de vrije en gelijke toegang tot hun diensten te bevorderen voor iedereen die recht heeft op deze diensten.

Klachten kunnen doorgaans rechtstreeks aan een ombudsman worden gericht.

Aan de diensten van een ombudsman zijn voor de indiener doorgaans geen kosten verbonden.

Indien er op voornoemde beginselen wettelijk bepaalde uitzonderingen van kracht zijn, streeft de ombudsman ernaar de nadelige gevolgen hiervan voor de indiener tot een minimum te beperken, voor zover dat mogelijk is.

De behandeling van klachten

De ombudsmannen in het Netwerk streven ernaar om alle klachten op snelle en effectieve wijze te behandelen. Zij houden hierbij rekening met de relevante bepalingen van het EU-recht, met inbegrip van de algemene rechtsbeginselen, zoals het respect voor de grondrechten. Het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie kan in dit opzicht als een nuttige referentiebasis dienen.

Elke klacht die wordt ontvangen, wordt op zorgvuldige wijze onderzocht met als doel een passende oplossing te vinden.

Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt de indiener door de ombudsman hiervan direct op de hoogte gesteld, met een duidelijke uiteenzetting van de reden(en) voor de niet-ontvankelijkverklaring. Indien mogelijk verwijst de ombudsman de indiener door naar een ander orgaan dat de indiener hulp zou kunnen bieden.

Sommige ombudsmannen maken gebruik van een vereenvoudigde procedure indien een vooronderzoek uitwijst dat de klacht van de indiener op snelle wijze kan worden opgelost, bijvoorbeeld telefonisch.

Indien de klacht uitgebreid onderzocht wordt, verstrekt de ombudsman aan de indiener informatie over het onderzoek, of ziet hij erop toe dat de indiener op eenvoudige wijze toegang tot dergelijke informatie kan verkrijgen. Deze informatie zou o.a. betrekking kunnen hebben op:

- de toegepaste procedure;
- de omvang van het onderzoek, met inbegrip van de kwestie of kwesties die worden onderzocht; en
- de vooruitgang van het onderzoek.

Wanneer het onderzoek is afgerond, brengt de ombudsman een schriftelijk verslag of besluit uit met daarin een uiteenzetting van:

- de bevindingen van de ombudsman;
- het wel of niet gegrond zijn, geheel dan wel deels, van de klacht in de ogen van de ombudsman, met daarbij de motivering van deze bevinding; en
- indien van toepassing, de aanbeveling van de ombudsman aan de overheidsinstantie in kwestie.

Publicatie van informatie

De ombudsmannen in het Netwerk publiceren informatie die eenvoudig te begrijpen en breed toegankelijk is. Voorbeelden van dergelijke informatie zijn:

- wie het recht heeft een klacht in te dienen;
- overheidsinstanties waartegen een klacht mag worden ingediend;
- de verschillende activiteiten waartegen een klacht kan worden ingediend, waaronder activiteiten die onder het EU-recht vallen;
- de ontvankelijkheidsvoorwaarden van klachten;
- de manier waarop een klacht wordt ingediend;
- in welke taal of talen een klacht kan worden ingediend;
- (*indien van toepassing*) de omstandigheden waaronder de ombudsman een vereenvoudigde procedure aanwendt;
- op welke manier individueel advies kan worden ingewonnen omtrent de mogelijkheid een klacht in te dienen (bijv. via een telefonische hulpdienst); en
- de mogelijke uitkomsten en oplossingen indien een klacht ontvankelijk wordt verklaard.

De Europese Ombudsman heeft toegezegd zich in te zetten voor een ruime toegang tot de informatie die wordt gepubliceerd door de nationale en regionale leden van het Netwerk.

De website van de Europese Ombudsman <http://www.ombudsman.europa.eu> bevat informatie over het netwerk alsmede verwijzingen naar de homepages van zijn leden. Deze informatie kan ook op aanvraag worden verkregen via het kantoor van de Europese Ombudsman (tel. +33 3 88 17 23 13).

Een steeds betere dienstverlening aan het publiek

De ombudsmannen in het Netwerk streven naar een voortdurende verbetering van de diensten die zij aan het publiek verlenen. Met het oog hierop zal deze verklaring op regelmatige basis worden herzien, ten minste elke twee jaar, zodat de beste praktijken steeds in de verklaring worden weergegeven.

Le Réseau européen des Médiateurs

Déclaration adoptée lors du Sixième séminaire des Médiateurs nationaux des Etats membres de l'UE et des pays candidats qui s'est tenu à Strasbourg, du 14 au 16 octobre 2007.

Le réseau européen des Médiateurs a rédigé cette déclaration afin de mieux faire connaître la dimension communautaire du travail des Médiateurs et de préciser les services qu'ils offrent aux personnes qui leur adressent des plaintes concernant des questions relevant du droit de l'Union européenne.

Les Médiateurs nationaux et régionaux jouent un rôle essentiel pour permettre aux citoyens et résidents de l'Union européenne de connaître et d'exercer leurs droits. Avec le Médiateur européen, ils forment le *Réseau européen des Médiateurs*.

Le réseau européen des Médiateurs rassemble, sur la base du volontariat, les Médiateurs et organismes similaires à l'échelon national et régional des États membres de l'Union européenne, les Médiateurs nationaux des pays candidats, de l'Islande et de la Norvège ainsi que le Médiateur européen et la commission des pétitions du Parlement européen. En Allemagne, les commissions des pétitions au niveau national et régional remplissent le même rôle que les médiateurs. Elles font partie du réseau.

Le droit et les politiques de l'Union européenne ont des répercussions de plus en plus importantes sur la vie quotidienne des citoyens et résidents des États membres. La plupart sont mis en application par les autorités publiques dans les Etats Membres. Les Médiateurs nationaux et régionaux traitent les plaintes contre les autorités publiques des États membres, y compris celles ayant trait aux activités relevant du droit de l'Union européenne. Le Médiateur européen supervise les institutions de l'Union européenne, comme la Commission européenne.

Le Médiateur national ou régional compétent est chargé de traiter les plaintes dirigées contre les autorités publiques d'un État membre, y compris les plaintes concernant une question relevant du droit de l'Union européenne. Le Médiateur européen enquête sur des plaintes dirigées contre les institutions et organes de l'Union européenne.

Bien que les attributions et les responsabilités des différents Médiateurs du réseau varient énormément, tous ont à cœur de rendre un service qui soit impartial, efficace et juste. Dans les limites de leurs mandats, ils défendent les principes sur lesquels se fonde l'Union européenne.

Déclaration

"L'Union est fondée sur les principes de la liberté, de la démocratie, du respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales, ainsi que de l'État de droit, principes qui sont communs aux États membres" (article 6, paragraphe 1, du traité sur l'Union européenne).

L'une des principales activités du réseau est le partage d'informations sur le droit de l'Union et les meilleures pratiques, de manière à offrir un service optimal au public. Les Médiateurs nationaux et régionaux du réseau peuvent demander au Médiateur européen des réponses écrites à des questions relatives au droit de l'Union européenne et à son interprétation, y compris des questions soulevées lors du traitement de certains cas particuliers.

Le rôle et la fonction des Médiateurs

Les Médiateurs du réseau sont des personnes indépendantes et impartiales, dont la fonction est établie par la constitution ou par la loi, et qui traitent des plaintes dirigées contre les autorités publiques.

Ils tentent d'obtenir un résultat adapté pour chaque plainte. Après avoir examiné une plainte et avoir conclu qu'elle est fondée, un Médiateur peut critiquer ce qui c'est passé et déclarer comment, selon lui ou elle, l'affaire aurait dû être traitée correctement. Dans de nombreux pays, le Médiateur peut également proposer des solutions, qui peuvent être, par exemple, la révision d'une décision, des excuses ou la fourniture d'une compensation financière. Certains Médiateurs peuvent tenter de rechercher une solution à l'amiable pour le plaignant.

Dans certains cas, le plaignant peut avoir le choix entre la saisine du Médiateur ou d'un tribunal. Toutefois, un Médiateur ne peut généralement pas examiner une plainte si un tribunal a déjà traité ou traite de la question. Contrairement à celles d'un tribunal, les décisions du Médiateur ne sont pas juridiquement contraignantes mais les autorités publiques se plient généralement aux recommandations du Médiateur. Si elles ne le font pas, le Médiateur peut, par exemple en notifiant le Parlement, attirer l'attention des pouvoirs politiques et du public sur l'affaire.

Outre le traitement des plaintes, les Médiateurs travaillent également en amont, pour améliorer la qualité de l'administration et des services publics. Ils encouragent la bonne administration et le respect des droits, suggèrent des solutions pertinentes pour résoudre des problèmes structurels, diffusent les bonnes pratiques et encouragent une culture du service.

Les Médiateurs incitent les autorités publiques à considérer les plaintes comme une occasion de communiquer véritablement avec le plaignant et de remédier aux éventuelles carences de leurs services. En conséquence, la plupart des Médiateurs n'enquêtent pas sur les plaintes avant que l'organe concerné par la plainte n'ait eu la possibilité raisonnable d'y répondre lui-même.

Déclaration

Les raisons précises justifiant l'intervention d'un Médiateur peuvent varier grandement au sein du réseau mais il s'agit généralement d'une violation des droits, y compris des droits de l'homme et des droits fondamentaux; de tout autre comportement illégal, y compris le non-respect des principes généraux du droit; et de toute action qui n'est pas conforme aux principes de bonne administration. Parmi les exemples de mauvaise administration qu'un Médiateur peut contribuer à corriger, citons: des délais déraisonnables, le non-respect des procédures ou des politiques établies, l'absence d'impartialité, l'injustice, la communication d'informations ou de conseils erronés, l'incohérence et le manque de politesse.

Service au public

Les Médiateurs du réseau s'engagent à traiter tous les membres du public avec courtoisie et respect. Ils s'emploient à être accessibles et à avoir le sens du service, à être justes, impartiaux, cohérents et efficaces.

Dans les limites fixées par la loi et dans le respect de la vie privée et des raisons légitimes justifiant la confidentialité, les Médiateurs du réseau s'engagent à la transparence de leurs actions et de leurs décisions. Ils rendent publics les critères appliqués dans le traitement des plaintes, motivent leurs décisions et informent le public de leurs activités.

Les Médiateurs du réseau cherchent à maintenir un équilibre entre l'examen détaillé des plaintes et la rapidité de traitement des plaintes, en tenant compte des intérêts du plaignant et de la nécessité d'utiliser efficacement les ressources dont ils disposent.

Accessibilité

Les Médiateurs du réseau cherchent à faciliter un accès libre et égal pour chaque personne autorisée à faire appel à leurs services.

En règle générale, les plaintes peuvent être adressées directement à un Médiateur.

Les services d'un Médiateur sont généralement gratuits pour le plaignant.

Lorsque la loi impose des dérogations aux principes susmentionnés, le Médiateur cherche, autant que faire se peut, à en limiter les effets négatifs pour les plaignants.

Traitement des plaintes

Les membres du réseau se fixent comme objectif de traiter rapidement et avec efficacité les plaintes. Ils tiennent compte des dispositions du droit communautaire applicables en la matière, y compris des principes généraux du droit, comme le respect des droits fondamentaux. La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne pourrait constituer à cet égard une précieuse référence.

Chaque plainte reçue est analysée avec soin en vue d'y apporter la solution adéquate.

Déclaration

Si une plainte n'est pas recevable, le Médiateur en informe rapidement le plaignant, en lui en expliquant clairement la ou les raisons. Si possible, le Médiateur suggère au plaignant de contacter un autre organisme susceptible de l'aider.

Certains Médiateurs ont recours à une procédure simplifiée, si une analyse préliminaire montre que le problème du plaignant peut être résolu rapidement, par un appel téléphonique, par exemple.

Si la plainte donne lieu à une enquête approfondie, le Médiateur fournit des informations au plaignant concernant l'enquête, ou s'assure que le plaignant peut facilement obtenir ces informations qui pourraient, par exemple, concerner:

- la procédure appliquée;
- la portée de l'enquête, y compris l'aspect/les aspects examiné(s); et
- l'avancement de l'enquête.

À la fin de son enquête, le Médiateur rédige un rapport ou une décision qui comporte normalement les éléments suivants:

- les résultats de l'enquête du Médiateur;
- si le Médiateur estime la plainte en partie ou totalement justifiée et les raisons motivant cette opinion; et
- le cas échéant, les recommandations du Médiateur aux autorités publiques concernées.

Publication de l'information

Les Médiateurs appartenant au réseau publient des informations faciles à comprendre sous une forme largement accessible. Ces informations portent, par exemple, sur:

- qui est autorisé à adresser une plainte
- contre quelles autorités publiques une plainte peut être introduite;
- les types d'activités susceptibles de faire l'objet d'une plainte, y compris les activités relevant du droit de l'Union européenne;
- les conditions présidant à la recevabilité des plaintes;
- la manière de se plaindre;
- la/les langue(s) à utiliser pour se plaindre;

Déclaration

- *(le cas échéant)* les conditions dans lesquelles le Médiateur a recours à une procédure simplifiée;
- comment obtenir un conseil personnalisé sur la possibilité d'adresser une plainte (service d'assistance téléphonique, par exemple); et
- les résultats et solutions envisageables si la plainte s'avère justifiée.

Le Médiateur européen s'est engagé à faciliter un large accès aux informations publiées par les membres nationaux et régionaux du réseau.

Des informations sur le réseau et les liens vers les sites web de ses membres sont disponibles sur le site web du Médiateur européen (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ces informations sont également disponibles sur demande auprès de ses services (tél. +33 3 88 17 23 13).

Une amélioration constante du service offert au public

Les Médiateurs appartenant au réseau s'engagent à améliorer de façon constante le service offert au public. À cet effet, la présente déclaration sera régulièrement mise à jour, au moins tous les deux ans, afin de refléter l'évolution des meilleures pratiques.