

De Europese Code van goed administratief gedrag

Document - 01/03/2002

De door het Europees Parlement goedgekeurde Code bevat de volgende bepalingen ten gronde [1] :

Artikel 1 - Algemene bepaling

In hun contacten met het publiek nemen de instellingen en hun ambtenaren de beginselen in acht die zijn neergelegd in deze Code van goed administratief gedrag, hierna „de Code” genoemd.

Artikel 2 - Toepassingsgebied

ratione personae

1. De Code is van toepassing op alle ambtenaren en andere personeelsleden waarop het Statuut en de regeling inzake de andere personeelsleden van de Unie van toepassing zijn, in hun contacten met het publiek. De term „ambtenaar” verwijst hierna naar zowel de ambtenaren als de andere personeelsleden.
2. De instellingen en hun administraties treffen de noodzakelijke maatregelen om erop toe te zien dat de bepalingen van deze Code ook op haar andere medewerkers van toepassing zijn, zoals personen die op privaatrechtelijke contractbasis zijn aangenomen, gedetacheerde deskundigen van nationale overheidsdiensten en stagiaires.
3. Onder „publiek” wordt verstaan natuurlijke en rechtspersonen die al dan niet in een lidstaat woonachtig zijn of er hun statutaire zetel hebben.
4. In deze Code betekenen de termen: a. Instelling: een instelling, orgaan of instantie van de Europese Unie; b. Ambtenaar: een ambtenaar of ander personeelslid van de Europese Unie.

Artikel 3 - Toepassingsgebied

ratione materiae

1. Deze Code omvat de algemene beginselen van goed administratief gedrag die van toepassing zijn op alle contacten van de instellingen en hun administraties met het publiek,



tenzij deze onder specifieke bepalingen vallen.

2. De beginselen van deze Code zijn niet van toepassing op de betrekkingen tussen de instelling en haar ambtenaren. Deze betrekkingen zijn geregeld in het Statuut.

Artikel 4 - Wettigheid

De ambtenaar handelt volgens de wet en past de regels en procedures toe die in de wetgeving van de Unie zijn neergelegd. De ambtenaar ziet er met name op toe dat besluiten die de rechten of belangen van individuele personen betreffen, een rechtsgrond hebben en dat hun inhoud met de wet overeenstemt.

Artikel 5 - Non-discriminatie

1. Bij de behandeling van verzoeken van het publiek en bij het nemen van besluiten, ziet de ambtenaar erop toe dat het beginsel van gelijke behandeling in acht wordt genomen. Leden van het publiek die zich in dezelfde situatie bevinden, moeten op dezelfde wijze behandeld worden.

2. Als de wijze van behandeling verschilt, ziet de ambtenaar erop toe dat dit op grond van de relevante objectieve kenmerken van het betrokken geval gerechtvaardigd is.

3. De ambtenaar vermijdt in het bijzonder ongerechtvaardigde discriminatie tussen burgers op grond van nationaliteit, geslacht, ras, huidskleur, etnische of sociale afkomst, genetische kenmerken, taal, godsdienst of geloofsovertuiging, politieke of andere mening, lidmaatschap van een nationale minderheid, bezit, geboorte, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid.

Artikel 6 - Evenredigheid

1. Bij het nemen van besluiten ziet de ambtenaar erop toe dat de maatregelen in verhouding staan tot het nagestreefde doel. De ambtenaar vermijdt met name de rechten van de burgers te beperken of hun verplichtingen op te leggen indien deze beperkingen of verplichtingen niet in verhouding staan tot het nagestreefde doel van de maatregel.

2. Bij het nemen van besluiten neemt de ambtenaar het billijk evenwicht tussen de belangen van personen en het algemeen openbaar belang in acht.

Artikel 7 - Vermijding van machtsmisbruik

De bevoegdheden worden slechts gebruikt voor de doelstellingen waarvoor zij in de relevante bepalingen zijn toegekend. De ambtenaar vermijdt met name deze bevoegdheden te gebruiken voor doelstellingen die geen rechtsgrond hebben of die niet uit een openbaar belang



voortvloeiën.

Artikel 8 - Onpartijdigheid en onafhankelijkheid

1. De ambtenaar is onpartijdig en onafhankelijk. Hij onthoudt zich van enige willekeurige handeling die de leden van het publiek kan schaden en van elke voorkeursbehandeling op welke grond dan ook.
2. Het gedrag van de ambtenaar wordt nimmer bepaald door persoonlijke, gezins- of nationale belangen of door politieke druk. De ambtenaar neemt geen deel aan besluitvorming in verband waarmee hij of zij dan wel enig nauw verwant familielid een financieel belang heeft.

Artikel 9 - Objectiviteit

Bij het nemen van besluiten houdt de ambtenaar rekening met de relevante factoren en laat ze alle bij het besluit meewegen, met uitsluiting van alle irrelevante elementen.

Artikel 10 - Gerechtvaardigde verwachtingen, consequent optreden en advies

1. De ambtenaar treedt in de uitoefening van zijn functie en bij bestuursmaatregelen van de instelling consequent op. De ambtenaar volgt de normale bestuurlijke praktijken van de instelling, tenzij er legitieme redenen zijn om hiervan in een individueel geval af te wijken; wanneer er dergelijke redenen bestaan, worden deze schriftelijk vastgelegd.
2. De ambtenaar voldoet aan de legitieme en redelijke verwachtingen die de leden van het publiek in het licht van vroeger gedrag van de instelling koesteren.
3. Zo nodig adviseert een ambtenaar de burgers over de aanpak van een probleem dat tot zijn taakomschrijving behoort en over de procedure ter behandeling van het probleem.

Artikel 11 - Billijkheid

De ambtenaar handelt onpartijdig, fair en redelijk.

Artikel 12 - Beleefdheid

1. De ambtenaar gedraagt zich plichtbewust, correct en hoffelijk en is klantvriendelijk in zijn contacten met het publiek. Bij het beantwoorden van correspondentie, telefoongesprekken en elektronische post tracht de ambtenaar zo behulpzaam mogelijk te zijn en de gestelde vragen



zo volledig en nauwkeurig mogelijk te beantwoorden.

2. Als de ambtenaar niet voor de betrokken zaak verantwoordelijk is, verwijst hij de burger naar de bevoegde ambtenaar door.
3. Voor vergissingen met negatieve gevolgen voor de rechten of belangen van een lid van het publiek, biedt de ambtenaar zijn verontschuldiging aan en tracht hij de negatieve gevolgen van zijn vergissing zo spoedig mogelijk te herstellen en de burger op de hoogte te stellen van eventuele rechten van beroep overeenkomstig artikel 19 van de Code.

Artikel 13 - Beantwoording van brieven in de taal van de burger

De ambtenaar ziet erop toe dat alle burgers van de Unie of leden van het publiek die de instelling in een van de Verdragstalen aanschrijven, een antwoord in dezelfde taal ontvangen. Voor zover mogelijk geldt hetzelfde voor rechtspersonen zoals verenigingen (NGO's) en bedrijven.

Artikel 14 - Ontvangstbewijs en aanduiding van de verantwoordelijke ambtenaar

1. Van iedere brief of klacht aan de instelling wordt binnen twee weken een ontvangstbewijs gestuurd, behalve wanneer binnen deze periode een antwoord ten gronde kan worden gestuurd.
2. Het antwoord of het ontvangstbewijs vermelden de naam en het telefoonnummer van de ambtenaar die voor het dossier verantwoordelijk is en de dienst waartoe hij behoort.
3. Bij oneigenlijk gebruik, namelijk wanneer het aantal brieven of klachten buitensporig groot is, steeds hetzelfde onderwerp betreffen of ongegrond zijn, hoeft geen ontvangstbewijs of antwoord te worden verstuurd.

Artikel 15 - Verplichting tot doorverwijzing naar de bevoegde dienst van de instelling

1. Als een brief of klacht aan de instelling is gestuurd of doorgestuurd naar een niet bevoegd directoraat-generaal, directoraat of eenheid, zien de diensten erop toe dat het dossier onverwijld naar de bevoegde dienst van de instelling wordt doorgestuurd.
2. De dienst die de brief of klacht in eerste instantie ontvangt, informeert de betrokken persoon van deze doorverwijzing en vermeldt de naam en het telefoonnummer van de ambtenaar aan wie het dossier is toevertrouwd.



3. De ambtenaar wijst de burger of organisatie op eventuele fouten of weglatingen in documenten en stelt hen in de gelegenheid deze te corrigeren.

Artikel 16 - Recht om gehoord te worden en verklaringen af te leggen

1. In gevallen waarmee de rechten of belangen van personen gemoeid zijn, ziet de ambtenaar erop toe dat de rechten van de verdediging in ieder stadium van de besluitvormingsprocedure in acht worden genomen.
2. Elk lid van het publiek heeft in gevallen waarin een besluit moet worden genomen waarmee zijn rechten of belangen zijn gemoeid, het recht schriftelijk te reageren en zo nodig mondelinge verklaringen af te leggen alvorens het besluit wordt genomen.

Artikel 17 - Redelijke termijn voor het nemen van besluiten

1. De ambtenaar ziet erop toe dat over verzoeken of klachten aan de instelling binnen een redelijke termijn, zonder vertraging en in ieder geval niet later dan twee maanden na datum van ontvangst een besluit wordt genomen. Deze regel is tevens van toepassing op het beantwoorden van brieven van burgers en op antwoorden op administratieve nota's die de ambtenaar aan zijn superieuren heeft gezonden met het verzoek om instructies betreffende te nemen besluiten.
2. Indien de instelling wegens de complexiteit van de aan de orde gestelde feiten niet binnen bovengenoemde termijn een besluit kan nemen, stelt de ambtenaar de auteur hiervan zo spoedig mogelijk in kennis. In dergelijk geval wordt een definitief besluit zo spoedig mogelijk aan de auteur meegedeeld.

Artikel 18 - Motiveringsplicht

1. Ieder besluit van de instelling dat de rechten of belangen van een persoon kan schaden, dient met redenen te worden omkleed onder vermelding van de relevante feiten en de rechtsgrond van het besluit.
2. De ambtenaar vermijdt besluiten te nemen die gebaseerd zijn op beperkte of onduidelijke gronden of die geen individuele motivering bevatten.
3. Indien het wegens het grote aantal personen waarop gelijksoortige besluiten van toepassing zijn, niet mogelijk is het besluit omstandig te motiveren en derhalve standaardantwoorden moeten worden verzonden, zal de ambtenaar aan de burger die er expliciet om verzoekt een individueel gemotiveerd antwoord verstrekken.

Artikel 19 - Vermelding van beroepsmogelijkheden



1. Een besluit van de instelling dat de rechten of belangen van een persoon kan schaden, moet de beroepsmogelijkheden vermelden die openstaan om het besluit aan te vechten. Het besluit vermeldt met name de aard van het beroep, de organen waarbij het beroep kan worden ingesteld en de termijn waarbinnen het beroep dient te worden ingesteld.
2. De besluiten moeten in het bijzonder wijzen op de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure in te stellen of een klacht bij de Ombudsman in te dienen, onder de voorwaarden die zijn neergelegd in respectievelijk de artikelen 263 en 228 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie

Artikel 20 - Bekendmaking van het besluit

1. De ambtenaar ziet erop toe dat personen wier rechten of belangen geraakt worden door een besluit, schriftelijk geïnformeerd worden van dat besluit, van zodra het is genomen.
2. De ambtenaar vermijdt het besluit aan anderen bekend te maken totdat de betrokken persoon of personen op de hoogte is of zijn gebracht.

Artikel 21 - Gegevensbescherming

1. De ambtenaar die persoonlijke gegevens van een burger behandelt, eerbiedigt het privé-leven en de onschendbaarheid van het individu overeenkomstig Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens [2] .
2. De ambtenaar vermijdt met name persoonlijke gegevens te verwerken voor onwettige doeleinden of dergelijke gegevens aan onbevoegde personen door te geven.

Artikel 22 - Verzoeken om informatie

1. De ambtenaar die voor het betrokken dossier verantwoordelijk is, verstrekt desgevraagd informatie aan de leden van het publiek. Zo nodig geeft de ambtenaar advies over de wijze waarop een administratieve procedure op gang gebracht wordt in de sector waarvoor hij verantwoordelijk is. De ambtenaar ziet erop toe dat de verstrekte informatie duidelijk en begrijpelijk is.
2. Als een mondeling verzoek om informatie te gecompliceerd of te uitgebreid is, adviseert de ambtenaar de betrokken persoon zijn verzoek schriftelijk in te dienen.



3. Indien een ambtenaar de gevraagde informatie wegens het vertrouwelijke karakter ervan niet mag vrijgeven, meldt hij de betrokkene overeenkomstig artikel 18 van deze Code om welke reden hij de informatie niet kan verstrekken.

4. Naar aanleiding van verzoeken om informatie over zaken waarvoor de ambtenaar niet verantwoordelijk is, verwijst hij de verzoeker naar de bevoegde persoon onder vermelding van diens naam en telefoonnummer. Naar aanleiding van verzoeken om informatie over een andere EU instelling, verwijst de ambtenaar de verzoeker naar die instelling.

5. Afhankelijk van het onderwerp van het verzoek verwijst de ambtenaar de persoon die om informatie verzoekt zo nodig naar de dienst van de instelling die belast is met het verstrekken van informatie aan het publiek.

Artikel 23 - Verzoeken om toegang tot documenten

1. De ambtenaar behandelt verzoeken om toegang tot documenten overeenkomstig de door de instelling vastgestelde voorschriften en overeenkomstig de in Verordening (EG) nr. 1049/2001 vastgelegde algemene beginselen en beperkingen [3] .

2. Wanneer de ambtenaar een mondeling verzoek om toegang tot documenten niet kan inwilligen, wordt de burger geadviseerd dit verzoek schriftelijk in te dienen.

Artikel 24 - Het bijhouden van een register

De diensten van de instelling houden een register bij van de inkomende en uitgaande post, de documenten die zij ontvangen, en de maatregelen die zij treffen.

Artikel 25 - Bekendmaking van de Code

1. De instelling neemt doelmatige maatregelen om de burgers op de hoogte te stellen van hun rechten overeenkomstig deze Code. Indien mogelijk stelt zij de tekst in elektronische vorm beschikbaar via de homepage van haar website.

2. Namens alle instellingen publiceert de Commissie de Code als brochure; zij verspreidt deze onder de burgers.

Artikel 26 - Recht om een klacht bij de Europese Ombudsman in te dienen

Indien een instelling of ambtenaar op enigerlei wijze nalaat de in deze Code neergelegde beginselen in acht te nemen, kan hierover een klacht bij de Europese Ombudsman worden



ingediend, in overeenstemming met artikel 228 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en het Statuut van de Europese Ombudsman [4] .

Artikel 27 - Herziening

Na twee jaar beziet iedere instelling de wijze waarop zij de Code ten uitvoer heeft gelegd. Zij stelt de Europese Ombudsman op de hoogte van het resultaat van haar onderzoek.

[1] De tekst die volgt werd aangepast om rekening te houden met de veranderingen die het Verdrag van Lissabon heeft aangebracht aan de nomenclatuur van de Verdragen en de nummering van de artikels, alsook met de herziening in 2008 van het Statuut van de Ombudsman. Bepaalde typografische en taalfouten werden ook gecorrigeerd.

[2] PB L 8 van 12.1.2001, blz. 1.

[3] PB L 145 van 31.5.2001, blz. 43.

[4] Besluit 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, PB L 113 van 4.5.1994, blz. 15, zoals laatst gewijzigd door het Besluit van het Europees Parlement 2008/587/EG, Euratom van 18 juni 2008, PB L 189 van 17.7.2008, blz. 25.