



Europese Ombudsman

De Europese Code van goed administratief gedrag

NL





Onze missie is ons in te zetten voor de democratie door samen met de instellingen van de Europese Unie een effectiever, verantwoordelijker, transparanter en ethischer bestuur te creëren.

Inhoud

2 Voorwoord

4 Inleiding

12 De Europese Code van
goed administratief gedrag



Voorwoord

Beste lezer,

Het verheugt mij zeer u deze geüpdatete versie van *De Europese Code van goed administratief gedrag* te presenteren — die oorspronkelijk in 2001 werd goedgekeurd door het Europees Parlement.

Als Europese ombudsvrouw heb ik de integriteit, de toewijding en de menselijkheid van vele Europese ambtenaren van dichtbij mogen zien. Deze Code is bedoeld om die inspanningen te ondersteunen, door de beste praktijken te delen en door — binnen de instellingen en daarbuiten — een geharmoniseerde, op de burger gerichte Europese administratieve cultuur te bevorderen waarin men luistert naar, en leert van de interacties met burgers, bedrijven en stakeholders.

De Code geeft richtsnoeren aan voor praktische stappen naar meer doeltreffendheid, transparantie en verantwoording. Mijn bureau is steeds graag bereid zo nodig aanvullend informeel advies te verstrekken.


De EU instellingen kunnen, door hun aard, veel halen uit de ervaringen en inzichten van de lidstaten. Het kan daarom een uitdaging zijn om tot een geharmoniseerde cultuur van dienstverlening te komen waar iedereen zich in kan vinden. De instellingen realiseren zich echter steeds meer dat zij gebaat zijn bij een benadering waarbij de burger centraal wordt gesteld en ik hoop dat deze trend zich zal voortzetten.

Ik meen dat deze Code meer dan ooit nodig is, nu er een ongekende controle is op Europese besluitvorming. Ik ben ervan overtuigd dat de besluitvormingsprocedures in het algemeen robuust genoeg zijn om deze controle te doorstaan. De instellingen moeten echter een dergelijke controle als verantwoordingsnorm aanvaarden en niet defensief of ontwijkend worden.

Op grond van het Handvest is behoorlijk bestuur een grondrecht van de burgers van de EU. De instellingen moeten bijgevolg veranderingen en uitdagingen verwelkomen en proactief zijn in het verbeteren van de kwaliteit en het vergroten van de doeltreffendheid van hun werkzaamheden.

Dit is de bijdrage die mijn instelling levert om deze uitdagingen het hoofd te bieden. Ik dank u dat u de tijd neemt om deze Code ter hand te nemen. Mijn bureau staat klaar om u te assisteren bij al uw vragen.

Le gach dea-ghuí,

A handwritten signature in black ink, reading 'Emily O'Reilly'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the bottom.

Emily O'Reilly
Europese ombudsvrouw

Inleiding

Goed bestuur door de instellingen, organen en instanties van de Europese Unie (hierna: de „EU-instellingen”) is in het belang van alle Europese burgers en ingezetenen. Het is in het bijzonder van groot belang voor mensen die rechtstreeks te maken hebben met de EU-instellingen.

Sinds het Europees Parlement in 2001 *De Europese Code van goed administratief gedrag* heeft goedgekeurd, is deze Code een essentieel instrument geworden om het beginsel van goed bestuur in praktijk te brengen. Hij helpt individuele burgers hun rechten te begrijpen en deze te doen gelden. Hij bevordert de interesse van het publiek in een open, efficiënte en onafhankelijke Europese administratie.

Dankzij de Code weten burgers welke administratieve standaarden zij mogen verwachten van de EU-instellingen. Hij dient ook als een nuttige leidraad voor ambtenaren bij hun betrekkingen met het publiek. De Code geeft een concretere invulling aan de beginselen van goed bestuur en helpt op die manier de hoogste administratieve standaarden te verwezenlijken.

Gelijktijdig met de goedkeuring van de Code nam het Europees Parlement ook een resolutie aan waarin het de Europese Ombudsman opriep de Code toe te passen wanneer hij onderzoekt of er sprake is van wanbeheer. In overeenstemming hiermee verwijst de Ombudsman naar de Code tijdens haar onderzoeken en bij haar proactieve werk ter bevordering van goed bestuur.





Artikel 228 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie geeft de Europese Ombudsman de bevoegdheid onderzoeken te verrichten naar gevallen van wanbeheer bij het optreden van de instellingen, organen of instanties van de Unie, met uitzondering van het Hof van Justitie van de Europese Unie bij de uitoefening van de gerechtelijke taak.

Elke burger van de Unie heeft het recht een klacht in te dienen bij de Ombudsman. Ook ingezetenen, bedrijven en verenigingen kunnen klachten indienen.

Dit is een van de grondrechten van het burgerschap van de Unie, dat wordt gewaarborgd door het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (artikel 43).

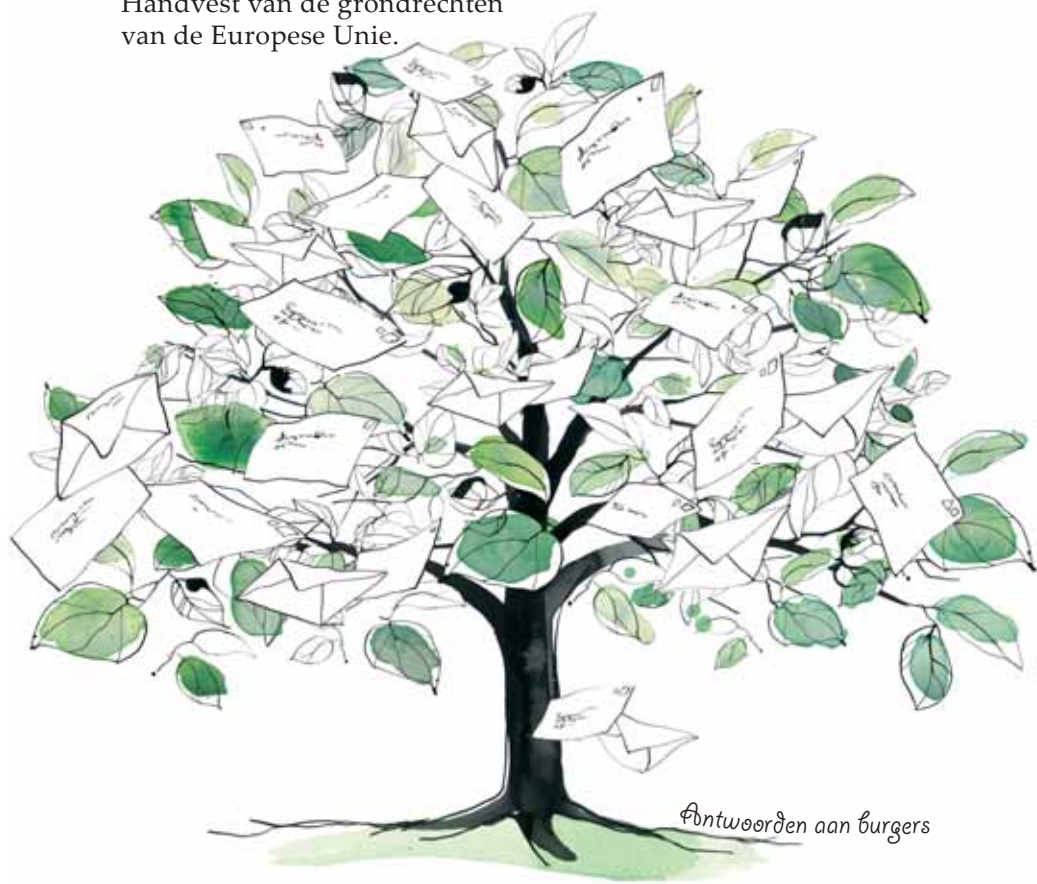
Het is niet vereist dat een klager persoonlijk gevolgen ondervindt van het wanbeheer of een speciaal belang bij de zaak heeft.

De Ombudsman verricht ook onderzoeken op eigen initiatief.

Recht op behoorlijk bestuur

De Ombudsman heeft geen bevoegdheid om wettelijk bindende besluiten te nemen. Evenmin is *De Europese Code van goed administratief gedrag* een wettelijk bindend instrument. Delen van de Code komen echter overeen met het grondrecht op behoorlijk bestuur, dat is vastgelegd in artikel 41 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.

Sinds de inwerkingtreding van het Verdrag van Lissabon in december 2009 heeft het Handvest van de grondrechten dezelfde rechtskracht als de Verdragen. Daardoor heeft iedereen nu wettelijk het recht op behoorlijk bestuur betreffende zijn of haar zaken door de EU-instellingen.



Antwoorden aan burgers

Recht op behoorlijk bestuur (Artikel 41 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie)

1. Eenieder heeft er recht op dat zijn zaken onpartijdig, billijk en binnen een redelijke termijn door de instellingen, organen en instanties van de Unie worden behandeld.

2. Dit recht behelst met name:

a. het recht van eenieder te worden gehoord voordat jegens hem een voor hem nadelige individuele maatregel wordt genomen;

b. het recht van eenieder om inzage te krijgen in het hem betreffende dossier, met inachtneming van het gerechtvaardigde belang van de vertrouwelijkheid en het beroeps- en het zakengeheim;

c. de plicht van de betrokken diensten, hun beslissingen met redenen te omkleden.

3. Eenieder heeft recht op vergoeding door de Unie van de schade die door haar instellingen of door haar personeelsleden in de uitoefening van hun functies is veroorzaakt, overeenkomstig de algemene beginselen die de rechtsstelsels der lidstaten gemeen hebben.

4. Eenieder kan zich in een van de talen van de Verdragen tot de instellingen van de Unie wenden en moet ook in die taal antwoord krijgen.



De beginselen voor de openbare dienst

De volledige en juiste toepassing van de Code, van het Handvest van de grondrechten en van de EU-wetgeving in het algemeen is afhankelijk van het bestaan van een administratieve dienstverleningscultuur, waarin ambtenaren de beginselen van behoorlijk bestuur begrijpen en deze tot hun eigen beginselen maken.

Ethische normen vormen een essentieel onderdeel van de dienstverleningscultuur.

In juni 2012 heeft de Ombudsman, na een openbare raadpleging, een document gepubliceerd met de essentie van de ethische normen die de EU administratie hanteert. Deze kregen de vorm van vijf beginselen voor de openbare dienst, die hieronder staan vermeld.

Beginnelsen voor de openbare dienst die EU-ambtenaren in acht moeten nemen

1. Toewijding aan de Europese Unie en haar burgers

Ambtenaren dienen zich ervan bewust te zijn dat de instellingen van de Unie bestaan om de belangen van de Unie en haar burgers te dienen in het verwezenlijken van de doelstellingen van de Verdragen.

Zij dienen enkel aanbevelingen te doen en beslissingen te nemen die deze belangen dienen.

Ambtenaren moeten zich naar best vermogen van hun taken kwijten en moeten ernaar streven om te allen tijde te voldoen aan de hoogst mogelijke beroepsnormen.

Zij dienen rekening te houden met hun positie van openbaar vertrouwen en moeten het goede voorbeeld geven aan anderen.

2. Integriteit

Ambtenaren moeten zich laten leiden door een gevoel voor fatsoen en zich te allen tijde gedragen op een manier die aan het strengste publiek toezicht voldoet. Aan deze verplichting wordt niet volledig voldaan door zich slechts aan de wet te houden.

Ambtenaren mogen geen enkele financiële of andere verplichting aangaan die hen zou kunnen beïnvloeden in de uitoefening van hun functie, met inbegrip van het in ontvangst nemen van geschenken. Ze dienen eventuele particuliere belangen met betrekking tot hun functie meteen te melden.

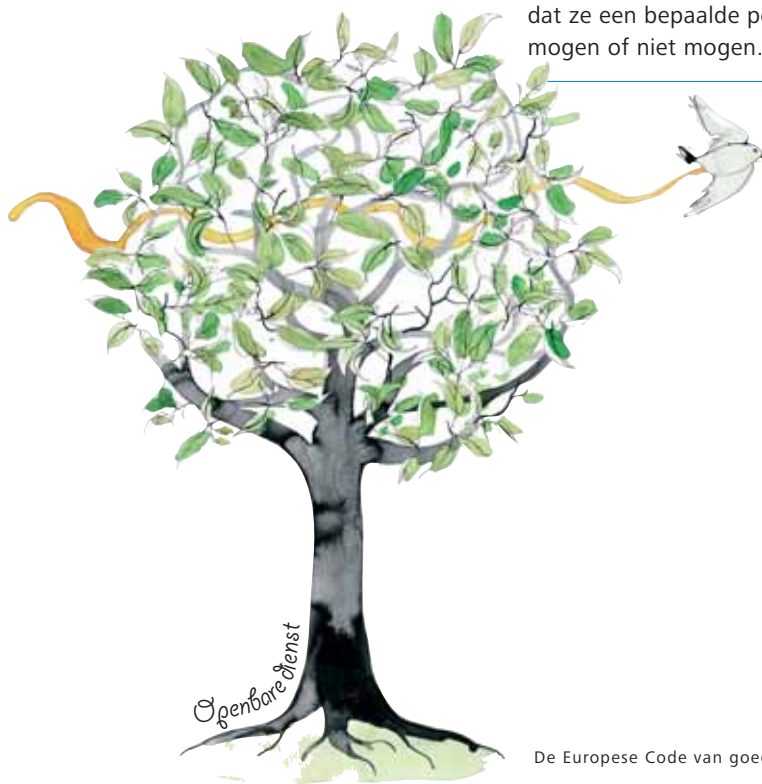
Ambtenaren moeten stappen ondernemen om belangenconflicten en de schijn van dergelijke conflicten te voorkomen. Zij dienen snel op te treden om conflicten die ontstaan meteen op te lossen. Deze verplichting blijft van kracht na beëindiging van hun functie.

3. Objectiviteit

Ambtenaren moeten onpartijdig en onbevooroordeeld zijn, zich laten leiden door bewijs en bereid zijn om naar verschillende standpunten te luisteren. Ze moeten bereid zijn om fouten te erkennen en te corrigeren.

Bij procedures waarin vergelijkende beoordelingen worden gemaakt, moeten ambtenaren hun aanbevelingen en besluiten slechts baseren op verdiensten en andere factoren die duidelijk in de wet zijn omschreven.

Ambtenaren mogen niet discrimineren of toestaan dat hun professioneel gedrag wordt beïnvloed door het feit dat ze een bepaalde persoon graag mogen of niet mogen.



4. Respect voor anderen

Ambtenaren dienen elkaar en burgers met respect te behandelen. Ze moeten beleefd, behulpzaam, tijdig en coöperatief zijn.

Ze moeten zich oprecht inzetten om te begrijpen wat andere bedoelen en moeten zich duidelijk uitdrukken, in gewoon taalgebruik.

5. Transparantie

Ambtenaren dienen bereid te zijn om hun activiteiten uit te leggen en redenen te geven voor hun optreden.

Ze moeten degelijke dossiers bijhouden en publiek toezicht op hun gedrag verwelkomen, ook wat de naleving van deze beginselen voor de openbare dienst betreft.



Wanneer ambtenaren deze beginselen in gedachte houden, zijn zij beter in staat regels en beginselen te begrijpen en juist toe te passen. Zij vormen een leidraad voor het nemen van de juiste beslissing in situaties waarop het op hun eigen beoordelingsvermogen aankomt.

Op die manier helpen de beginselen de kwaliteit van de administratie te verhogen, de rechtsorde te versterken en de kans op willekeurig gebruik van discretionaire bevoegdheden te verkleinen.

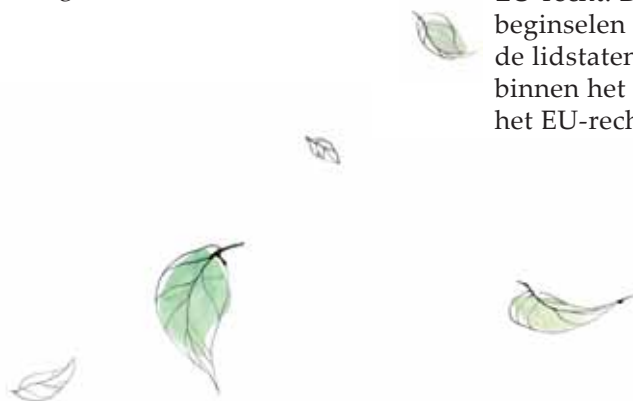
Waar nuttig verwijst de Ombudsman naar de beginselen tijdens onderzoeken naar vermeend wanbeheer in het optreden van de EU-instellingen, organen en instanties.

De Code en de lidstaten

De Code is, net als artikel 41 van het Handvest en de beginselen voor de openbare dienst, alleen rechtstreeks toepasselijk op de instellingen en de ambtenaren van de Europese Unie.

De Code heeft niettemin wel als inspiratiebron gediend voor bepaalde gelijkaardige teksten in lidstaten van de Europese Unie, kandidaat-lidstaten en derde landen.

Bovendien, zoals blijkt uit de toelichting bij het Handvest van de grondrechten, is het recht op behoorlijk bestuur gebaseerd op de jurisprudentie van het Hof van Justitie inzake behoorlijk bestuur als algemeen beginsel van het EU-recht. Dergelijke algemene beginselen zijn ook bindend voor de lidstaten wanneer zij optreden binnen het toepassingsgebied van het EU-recht.



De Europese Code van goed administratief gedrag



De door het Europees Parlement goedgekeurde Code bevat de volgende bepalingen ten gronde¹:

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.

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.

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 voortvloeien.

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 over dat besluit, 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 privéleven 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 gegevens².

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. PB L 8 van 12.1.2001, blz. 1.

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 beperkingen³.

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.

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

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 Ombudsman⁴.

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.



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.

© Europese Unie, 2015

Reproductie voor onderwijskundige en niet-commerciële doeleinden is toegestaan mits de bron wordt vermeld.

Deze brochure is gepubliceerd op het internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>
Ontwerp en opmaak: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Denemarken,
en EntenEller A/S, Valby, Denemarken.

Illustraties door Toril Bækmark.

Gezet in FrutigerNext en Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-729-9 . doi:10.2869/67238 . QK-04-14-988-NL-C

PDF ISBN 978-92-9212-699-5 . doi:10.2869/62920 . QK-04-14-988-NL-N



Neem contact op met het kantoor van de Europese Ombudsman als u een groteletterversie van deze publicatie wenst. Op verzoek proberen wij u ook een audioversie te bezorgen.



Europese Ombudsman

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

T. +33 (0)3 88 17 23 13

F. +33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

<http://www.ombudsman.europa.eu>

