

CODE VAN GOED ADMINISTRATIEF GEDRAG

De instelling,

Gelet op de bepalingen inzake openheid van het Verdrag van Amsterdam, inzonderheid op artikel 1 van het Verdrag betreffende de Europese Unie en artikel 21 van het EG-Verdrag,

Gezien het initiatief van Roy Perry, rapporteur van de Commissie verzoekschriften over de beraadslagingen van de Commissie verzoekschriften in het parlementaire jaar 1996/1997¹, om te pleiten voor een gedragscode voor ambtenaren,

Onder verwijzing naar de resolutie van het Europees Parlement van 16 juli 1998 over het jaarverslag 1997 van de Europese Ombudsman (C4-0270/98)²,

Gezien het eigen initiatiefonderzoek van de Europese Ombudsman naar het bestaan bij de verschillende communautaire instellingen of organen van een code van goed administratief gedrag voor ambtenaren in hun contacten met het publiek, en naar de toegankelijkheid van die code voor het publiek,

Onder verwijzing naar de resolutie van het Europees Parlement van 15 april 1999 over het jaarverslag 1998 van de Europese Ombudsman (C4-0138/99),

Gezien de bestaande gedragscode inzake de toegang van het publiek tot documenten van de Commissie, die als bijlage is opgenomen in een besluit van de Commissie (94/90/EGKS, EG, Euratom) van 8 februari 1994³,

¹ A4-0190/97.

² PB C 292, 1998, blz. 168.

³ PB L 46 van 1994, blz. 58.

Overwegende dat het concept van openheid met het Verdrag van Amsterdam expliciet is opgenomen in het Verdrag betreffende de Europese Unie, door te bepalen dat dit Verdrag een nieuwe etappe markeert in het proces van totstandbrenging van een steeds hechter verbond tussen de volkeren van Europa, waarin de besluiten in zo groot mogelijke openheid en zo dicht mogelijk bij de burger worden genomen,

Overwegende dat, teneinde het bestuur nader tot de burger te brengen en een betere kwaliteit van bestuur te waarborgen, een gedragscode moet worden aangenomen waarin de elementaire beginselen van goed administratief gedrag voor ambtenaren in hun contacten met het publiek zijn neergelegd.

Overwegende dat een dergelijke gedragscode nuttig is, zowel voor de ambtenaren – aangezien zij hieruit gedetailleerde informatie kunnen putten over de regels die zij in hun contacten met het publiek moeten naleven – als voor de burgers – aangezien zij hieruit informatie kunnen putten over de behandeling die zij in hun contacten met de ambtenaren van de communautaire instellingen mogen verwachten,

Overwegende dat een dergelijke gedragscode alleen doeltreffend kan zijn als hij toegankelijk is voor het publiek, en derhalve in de vorm van een besluit wordt gepubliceerd, in navolging van het hierboven genoemde besluit inzake de toegang van het publiek tot documenten van de Commissie,

Overwegende dat het Parlement in zijn resoluties C4-0270/98 en C4-0138/99 het initiatief toejuicht om een code van goed administratief gedrag voor de Europese instellingen en organen vast te stellen en beklemtoont dat een dergelijke code zo snel mogelijk moet worden opgesteld,

Overwegende dat het Europees Parlement ook benadrukt dat een dergelijke code voor alle Europese instellingen en organen zo identiek mogelijk moet zijn, voor alle Europese burgers toegankelijk moet zijn en in het Publicatieblad moet worden gepubliceerd,

Overwegende dat het derhalve wenselijk is een code op te stellen met de beginselen van goed administratief gedrag die de ambtenaren in hun contacten met het publiek in acht moeten nemen en die code voor het publiek toegankelijk te maken,

BESLUIT:

Artikel 1

Algemene bepaling

In hun contacten met het publiek neemt het personeel van de instelling de beginselen in acht die zijn neergelegd in dit besluit en die de code van goed administratief gedrag, hierna “de code” genoemd, vormen.

Artikel 2

Toepassingsgebied ratione personae

De code is van toepassing op alle ambtenaren en andere personeelsleden waarop het Statuut en de regeling inzake de andere personeelsleden van de Gemeenschappen van toepassing zijn, in hun contacten met het publiek. De term “ambtenaar” verwijst hierna naar zowel de ambtenaren als de andere personeelsleden.

1. De instelling treft 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.
2. Onder publiek wordt verstaan natuurlijke en rechtspersonen die al dan niet in een lidstaat woonachtig zijn of er hun statutaire zetel hebben.

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 ambtenaren van de instelling 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 het Gemeenschapsrecht 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

Gelijke behandeling

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 leden van het publiek op grond van nationaliteit, geslacht, ras of etnische herkomst, godsdienst of geloofsovertuiging, 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 schept de ambtenaar een billijk evenwicht tussen de belangen van personen en het algemeen openbaar belang.

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. De ambtenaar laat zich niet door invloeden van buitenaf, met inbegrip van politieke invloeden, of persoonlijke belangen leiden.
3. De ambtenaar vermijdt betrokkenheid bij besluitvorming over een zaak waarmee zijn eigen belangen, de belangen van zijn gezin, familieleden, vrienden en kennissen zijn gemoeid.

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 en consequent optreden

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.
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.

Artikel 11

Rechtvaardigheid

De ambtenaar handelt 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 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.

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.

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, stelt de betrokken persoon in kennis van deze doorverwijzing en vermeldt de naam en het telefoonnummer van de ambtenaar aan wie het dossier is toevertrouwd.

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 leden van het publiek.
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 indiener hiervan zo spoedig mogelijk in kennis. In dit geval wordt de indiener zo spoedig mogelijk van het definitieve besluit in kennis gesteld.

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 verstrekt, garandeert de ambtenaar dat hij de burger die er expliciet om verzoekt een individueel gemotiveerd antwoord zal verstrekken.

Artikel 19

Vermelding van de 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 230 en 195 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschappen.

Artikel 20

Bekendmaking van het besluit

1. De ambtenaar ziet erop toe dat besluiten waarmee de rechten of belangen van personen zijn gemoeid, schriftelijk aan de betrokken persoon of personen bekend worden gemaakt zodra het besluit 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, neemt de beginselen in acht die zijn neergelegd in richtlijn 95/46/EG betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.
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. De ambtenaar ziet erop toe dat de verstrekte informatie duidelijk en begrijpelijk is.
2. Als een mondeling verzoek om informatie te gecompliceerd of te gedetailleerd 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 indiener naar de bevoegde persoon onder vermelding van diens naam en telefoonnummer. Naar aanleiding van verzoeken om informatie over een andere communautaire instelling of een ander communautair orgaan, verwijst de ambtenaar de indiener naar die instelling of dat orgaan.
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. Naar aanleiding van verzoeken om toegang tot documenten van de instelling, verleent de ambtenaar toegang tot deze documenten in overeenstemming met het besluit van de instelling inzake de toegang tot documenten.
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

Toegang van het publiek tot de code

1. De instelling treft de nodige maatregelen om erop toe te zien dat aan deze code zoveel mogelijk bekendheid onder de burgers wordt gegeven. Zij verspreidt met name een brochure getiteld ".....", met een toelichting op deze code en met in de bijlage de volledige tekst ervan.
2. De instelling verstrekt desgevraagd een kopie van deze code aan iedere burger.

Artikel 26

Recht om een klacht bij de Europese Ombudsman in te dienen

Indien een 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 195 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap en het Statuut van de Europese Ombudsman⁴.

⁴ Besluit van het Europees Parlement over het Statuut en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van het ambt van de Europese Ombudsman, PB L 113 van 04.05.1994

Artikel 27

Herziening

Dit besluit zal twee jaar na inwerkingtreding worden herzien. Ter voorbereiding van deze herziening dient de secretaris-generaal in 200... een verslag in over de uitvoering van dit besluit over de periode -

Artikel 28

Inwerkingtreding

Dit besluit wordt bekendgemaakt in het *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen* en treedt in werking met ingang van...