



CENTRE DE TRADUCTION
DES ORGANES DE
L'UNION EUROPEENNE

CODE VOOR GOED ADMINISTRATIEF GEDRAG

VERTAALBUREAU VOOR DE ORGANEN
VAN DE EUROPESE UNIE
BESLUIT VAN 10 februari 2000
INZAKE EEN CODE VOOR GOED ADMINISTRATIEF GEDRAG

HET VERTAALBUREAU VOOR DE ORGANEN VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op Verordening (EEG) nr. 2965/94 van 28 november 1994 tot oprichting van het Vertaalbureau voor de organen van de Europese Unie¹, hierna "het Vertaalbureau" genoemd,

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,

Gelet op 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,

Gelet op de vigerende regels voor de toegang tot de documenten van het Vertaalbureau²

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, ten einde het openbaar bestuur dichter bij 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 en andere personeelsleden in hun contacten met het publiek zijn neergelegd;

Overwegende dat een dergelijke gedragscode nuttig is, zowel voor de ambtenaren en andere personeelsleden – 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 en andere personeelsleden van de communautaire instellingen mogen verwachten;

Overwegende dat het derhalve wenselijk is een code met betrekking tot beginselen van goed administratief gedrag op te stellen die de personeelsleden van het Vertaalbureau in hun contacten met het publiek in acht dienen te nemen en deze code voor het publiek toegankelijk te maken,

HEEFT HET VOLGENDE BESLUIT GENOMEN:

¹ PB nr. L 314, van 7.12.1994, blz. 1

² PB nr. C 46, van 11.2.1998, blz. 5

Artikel 1
Algemene bepaling

In hun contacten met het publiek neemt het personeel van het Vertaalbureau 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 Europese Gemeenschappen van toepassing zijn, in hun contacten met het publiek. De term "ambtenaar" verwijst hierna naar zowel de ambtenaren als de andere personeelsleden.

Het Vertaalbureau treft de noodzakelijke maatregelen om erop toe te zien dat de bepalingen van deze code ook op zijn andere medewerkers van toepassing zijn, zoals personen die op privaatrechtelijke contractbasis zijn aangenomen, gedetacheerde deskundigen van nationale overheidsdiensten en stagiaires.

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

Deze code omvat de algemene beginselen van goed administratief gedrag die van toepassing zijn op alle contacten van de ambtenaren van het Vertaalbureau met het publiek, tenzij op hen specifieke bepalingen van toepassing zijn.

De beginselen van deze code zijn niet van toepassing op de betrekkingen tussen het Vertaalbureau en zijn 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

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. Personen die zich in dezelfde situatie bevinden, moeten op dezelfde wijze behandeld worden.

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.

De ambtenaar vermijdt in het bijzonder ongerechtvaardigde discriminatie van personen op grond van nationaliteit, geslacht, ras of etnische herkomst, godsdienst of geloofsovertuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid.

Artikel 6
Evenredigheid

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.

Bij het nemen van besluiten schept de ambtenaar een billijk evenwicht tussen de belangen van personen en het algemeen openbaar belang.

Artikel 7
Vermijden van machtsmisbruik

De bevoegdheden worden slechts gebruikt voor de doelstellingen waarvoor zij in de relevante bepalingen zijn toegekend. De ambtenaar van het Vertaalbureau 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

De ambtenaar is onpartijdig en onafhankelijk. Hij onthoudt zich van enige willekeurige handeling die personen kan schaden en van elke voorkeursbehandeling op welke grond dan ook.

De ambtenaar van het Vertaalbureau laat zich niet leiden door invloeden van buitenaf, met inbegrip van politieke invloeden, of door persoonlijke belangen.

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 ter zake dienende factoren en laat ze alle bij het besluit meewegen, met uitsluiting van alle niet ter zake dienende elementen.

Artikel 10
Gerechtvaardigde verwachtingen en consequent optreden

De ambtenaar van het Vertaalbureau treedt in de uitoefening van zijn functie en bij bestuursmaatregelen van het Vertaalbureau 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.

De ambtenaar voldoet aan de legitieme en redelijke verwachtingen die personen in het licht van vroeger gedrag van het Vertaalbureau koesteren.

Artikel 11
Rechtvaardigheid

De ambtenaar handelt fair en redelijk.

Artikel 12
Beleefdheid

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.

Als de ambtenaar niet voor de betrokken zaak verantwoordelijk is, verwijst hij de burger naar de bevoegde ambtenaar door.

Voor vergissingen met negatieve gevolgen voor de rechten of belangen van een burger, 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 derden die het Vertaalbureau in een van de Verdragstalen aanschrijven, een antwoord in dezelfde taal ontvangen.

Artikel 14
Ontvangstbewijs en aanduiding van de verantwoordelijke ambtenaar

Van iedere brief of klacht aan het Vertaalbureau wordt binnen twee weken een ontvangstbewijs gestuurd, behalve wanneer binnen deze periode een antwoord ten gronde kan worden gestuurd.

Het antwoord of het ontvangstbewijs vermeldt de naam en het telefoonnummer van de ambtenaar die voor het dossier verantwoordelijk is alsmede de dienst waartoe hij behoort.

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 Vertaalbureau

Als een brief of klacht aan het Vertaalbureau is gestuurd of doorgestuurd naar een niet bevoegde afdeling of sectie zien de diensten van het Vertaalbureau erop toe dat het dossier onverwijld naar de daartoe bevoegde dienst van het Vertaalbureau wordt doorgestuurd.

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

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.

Elke burger 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

De ambtenaar ziet erop toe dat over verzoeken of klachten aan het Vertaalbureau 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.

Indien het Vertaalbureau 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

Ieder besluit van het Vertaalbureau 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.

De ambtenaar vermijdt besluiten te nemen die gebaseerd zijn op beperkte of onduidelijke gronden of die geen individuele motivering bevatten.

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

Een besluit van het Vertaalbureau dat de rechten of belangen van een persoon kan schaden, moet de beroepsmogelijkheden vermelden die openstaan om het besluit aan te vechten. In het besluit worden 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 vermeld.

Artikel 20

Bekendmaking van het besluit

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.

De ambtenaar maakt het besluit niet aan anderen bekend zolang de betrokken persoon of personen niet op de hoogte is of zijn gebracht.

Artikel 21

Gegevensbescherming

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.

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

De ambtenaar die voor het betrokken dossier verantwoordelijk is, verstrekt desgevraagd informatie aan de burgers. De ambtenaar ziet erop toe dat de verstrekte informatie eenduidig en begrijpelijk is.

Als een mondeling verzoek om informatie te gecompliceerd of te gedetailleerd is, adviseert de ambtenaar de betrokken persoon zijn verzoek schriftelijk in te dienen.

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.

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.

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

Artikel 23
Verzoeken om toegang tot documenten

Naar aanleiding van verzoeken om toegang tot documenten van het Vertaalbureau, verleent de ambtenaar toegang tot deze documenten in overeenstemming met de regels inzake de toegang tot documenten van het Vertaalbureau.

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 afdelingen en secties van het Vertaalbureau 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

Het Vertaalbureau treft de nodige maatregelen om erop toe te zien dat aan deze code zoveel mogelijk bekendheid onder de burgers wordt gegeven. Het Vertaalbureau biedt met name toegang tot de code via zijn Internetsite en voorziet alle burgers op verzoek van een exemplaar.

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 Ombudsman.

Artikel 27
Herziening

De directeur dient, uiterlijk twee jaar na inwerkingtreding van dit besluit, een verslag inzake de tenuitvoerlegging van dit besluit in bij de Europese Ombudsman.

Artikel 28
Inwerkingtreding

Dit besluit treedt per 31 maart 2000 in werking en wordt op de Internetsite van het Vertaalbureau gepubliceerd.

Gedaan te Luxemburg, 10 februari 2000

Voor het Vertaalbureau

Francisco de Vicente
Directeur

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francisco de Vicente', written in a cursive style.