

## II

(Besluiten waarvan de publicatie niet voorwaarde is voor de toepassing)

## EUROPESE STICHTING TOT VERBETERING VAN DE LEVENS- EN ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

### BESLUIT VAN DE EUROPESE STICHTING TOT VERBETERING VAN DE LEVENS- EN ARBEIDS- OMSTANDIGHEDEN

van 11 februari 2000

tot opstelling van een code van goed administratief gedrag

(2000/791/EG)

DE EUROPESE STICHTING TOT VERBETERING VAN DE LEVENS-  
EN ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN,

Gelet op Verordening (EEG) nr. 1365/75 van de Raad 26 mei 1975 betreffende de oprichting van een Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden, gewijzigd bij Verordening (EEG) nr. 1947/93,

Gelet op Verordening (EEG) nr. 1860/76 van de Raad 29 juni 1976 houdende vaststelling van de regeling welke van toepassing is op het personeel van de Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden, gewijzigd bij de Verordeningen (EEG) nr. 680/87, (EEG) nr. 1238/80 en (EEG) nr. 510/82,

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 verslag van de Commissie verzoekschriften (Europees Parlement) over de eigen werkzaamheden in de loop van het parlementaire jaar 1996/1997<sup>(1)</sup>, waarin gepleit wordt voor een gedragscode voor ambtenaren,

Gelet op de resolutie van het Europees Parlement van 16 juli 1998 over het jaarverslag 1997 van de Europese ombudsman (C4-0270/98)<sup>(2)</sup>,

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

Gelet op de bestaande gedragscode inzake de toegang van het publiek tot documenten van de Stichting, die als bijlage is opgenomen in een besluit van de raad van bestuur van 21 november 1997<sup>(3)</sup>,

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 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 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 Stichting;

<sup>(1)</sup> A4-0190/97.

<sup>(2)</sup> PB C 292 van 21.9.1998, blz. 168.

<sup>(3)</sup> PB L 296 van 17.11.1999, blz. 25.

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 van de Europese Gemeenschappen* moet worden gepubliceerd;

Overwegende dat het derhalve wenselijk is een code op te stellen met de beginselen van goed administratief gedrag die de personeelsleden 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 Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden 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*

1. De code is van toepassing op alle personeelsleden waarop het Statuut van toepassing is, in hun contacten met het publiek.
2. De Stichting 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.
3. 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 personeelsleden van de Stichting met het publiek, tenzij deze onder specifieke bepalingen vallen.
2. De beginselen van deze code zijn niet van toepassing op de betrekkingen tussen de Stichting en zijn personeelsleden. Deze betrekkingen zijn geregeld in het Statuut.

#### Artikel 4

##### Wettigheid

Het personeelslid handelt volgens de wet en past de regels en procedures toe die in het Gemeenschapsrecht zijn neergelegd. Het personeelslid 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 het personeelslid erop toe dat het beginsel van gelijke behandeling in acht wordt genomen. Leden van het publiek dienen bij vergelijkbare omstandigheden op vergelijkbare wijze behandeld te worden.
2. Als de wijze van behandeling verschilt, ziet het personeelslid erop toe dat dit op grond van de relevante objectieve kenmerken van het betrokken geval gerechtvaardigd is.
3. Het personeelslid 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 het personeelslid erop toe dat de maatregelen in verhouding staan tot het nagestreefde doel. Het personeelslid 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 het personeelslid 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. Het personeelslid 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. Het personeelslid is onpartijdig en onafhankelijk. Het personeelslid onthoudt zich van enige willekeurige handeling die personen kan schaden en van elke voorkeursbehandeling op welke grond dan ook.
2. Het personeelslid laat zich niet leiden door invloeden van buitenaf, met inbegrip van politieke invloeden, of door persoonlijke belangen.

3. Het personeelslid 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 het personeelslid rekening met de relevante factoren en laat ze alle bij het besluit meewegen, met uitsluiting van alle irrelevante elementen.

#### Artikel 10

### Gerechvaardigde verwachtingen en consequent optreden

1. Het personeelslid treedt in de uitoefening van zijn functie en bij bestuursmaatregelen van de Stichting consequent op. Het personeelslid neemt de normale bestuurlijke praktijken van de Stichting in acht, tenzij er legitieme redenen zijn om hiervan in een individueel geval af te wijken.

2. Het personeelslid voldoet aan de legitieme en redelijke verwachtingen die de leden van het publiek in het licht van vroeger gedrag van de Stichting koesteren.

#### Artikel 11

### Rechtvaardigheid

Het personeelslid handelt fair en redelijk.

#### Artikel 12

### Beleefdheid

1. Het personeelslid 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 het personeelslid zo behulpzaam mogelijk te zijn en de gestelde vragen te beantwoorden.

2. Als het personeelslid niet voor de betrokken zaak verantwoordelijk is, verwijst hij/zij de burger naar het bevoegde personeelslid door.

3. Voor vergissingen met negatieve gevolgen voor de rechten of belangen van een burger, biedt het personeelslid zijn verontschuldiging aan.

#### Artikel 13

### Beantwoording van brieven in de taal van de burger

Het personeelslid houdt rekening met het feit dat burgers van de Unie of derden die de Stichting in een van de Verdragstalen aanschrijven het recht hebben op een antwoord in dezelfde taal.

#### Artikel 14

### Ontvangstbewijs en aanduiding van het verantwoordelijke personeelslid

1. Van iedere brief of klacht aan de Stichting 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 het personeelslid dat voor het dossier verantwoordelijk is en de dienst waartoe hij/zij 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 Stichting

1. Als een brief of klacht aan de Stichting naar een niet-bevoegde dienst is gestuurd of doorgestuurd ziet deze erop toe dat het dossier onverwijld naar de bevoegde dienst van de Stichting 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 het personeelslid 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 het personeelslid 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/haar 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. Het personeelslid ziet erop toe dat besluiten over verzoeken of klachten aan de Stichting binnen een redelijke termijn, zonder vertraging en in ieder geval niet later dan twee maanden na datum van ontvangst worden genomen. Deze regel is tevens van toepassing op het beantwoorden van brieven van burgers.

2. Indien de Stichting wegens de complexiteit van de aan de orde gestelde feiten niet binnen bovengenoemde termijn een besluit kan nemen, stelt het personeelslid 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 Stichting 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. Het personeelslid 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 het personeelslid dat hij/zij de burger die er expliciet om verzoekt een individueel gemotiveerd antwoord zal verstrekken.

*Artikel 19***Vermelding van de beroepsmogelijkheden**

1. Een besluit van de Stichting 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.
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. Het personeelslid 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. Het personeelslid 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. Het personeelslid dat 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. Het personeelslid 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. Het personeelslid dat voor het betrokken dossier verantwoordelijk is, verstrekt desgevraagd informatie aan de burgers. Het personeelslid 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 het personeelslid de betrokken persoon zijn verzoek schriftelijk in te dienen.
3. Indien een functionaris de gevraagde informatie wegens het vertrouwelijke karakter ervan niet mag vrijgeven, meldt hij/zij 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 hij niet verantwoordelijk is, verwijst het personeelslid de indiener naar de bevoegde persoon onder vermelding van naam en telefoonnummer. Naar aanleiding van verzoeken om informatie over een andere communautaire instelling of een ander communautair orgaan, verwijst het personeelslid de indiener naar die instelling of dat orgaan.
5. Afhankelijk van het onderwerp van het verzoek verwijst het personeelslid de persoon die om informatie verzoekt zo nodig naar de dienst van de Stichting 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 Stichting, verleent het personeelslid toegang tot deze documenten in overeenstemming met het besluit van de Stichting inzake de toegang tot documenten van de Stichting<sup>(1)</sup>.
2. Wanneer het personeelslid 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 Stichting 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 Stichting treft de nodige maatregelen om erop toe te zien dat aan deze code zoveel mogelijk bekendheid onder de burgers wordt gegeven.
2. De Stichting verstrekt een exemplaar van deze code aan iedere burger die daarom verzoekt.

<sup>(1)</sup> PB L 296 van 17.11.1999, blz. 25.

*Artikel 26***Recht om een klacht bij de Europese ombudsman in te dienen**

Indien een personeelslid 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 <sup>(1)</sup>.

*Artikel 27***Herziening**

Dit besluit zal twee jaar na inwerkingtreding worden herzien. Ter voorbereiding op die herziening ziet de directeur van de Stichting erop toe dat de raad van bestuur in 2002 wordt

voorzien van een verslag over de uitvoering van dit besluit over de periode 12 februari 2000 tot 11 februari 2002.

*Artikel 28***Inwerkingtreding**

Dit besluit treedt in werking met ingang van 12 februari 2000. Het wordt bekendgemaakt in het *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen*.

Gedaan te Brussel, 11 februari 2000.

*Voor het Bureau*

Marc BOISNEL

*Plaatsvervangend voorzitter*

---

<sup>(1)</sup> Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom 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).