

EUROPESE COMMISSIE



**GEDRAGSCODE OP
ADMINISTRATIEF
GEBIED**

**Betrekkingen
met het publiek**



In haar op 1 maart 2000 goedgekeurde Witboek inzake administratieve hervorming legde de Commissie de nadruk op de fundamentele beginselen van een op dienstverlening gericht Europees openbaar ambt : onafhankelijkheid, verantwoordelijkheid, verantwoordingsplicht, doelmatigheid en transparantie.

De Commissie heeft een belangrijke praktische maatregel genomen om deze beginselen te verwezenlijken door op 13 september 2000 een code voor goed openbaar bestuur goed te keuren. Deze vormt voor het personeel van de Commissie een nuttige handleiding voor zijn betrekkingen met het publiek.¹

Uiteraard streven vele ambtenaren van de Commissie reeds naar een goede dienstverlening in hun contacten met het publiek. De bedoeling van deze gedragscode is dan ook deze inspanningen te steunen door onder alle omstandigheden een hoog niveau van dienstverlening te garanderen en het publiek op de hoogte te stellen van de gedragsnormen die het mag verwachten in contacten met de Commissie.

Daartoe zijn in de code de beginselen vastgelegd waarop de betrekkingen tussen de Commissie en het publiek dienen te berusten : rechtmatigheid, non-discriminatie, maatregelen die in verhouding staan tot het nagestreefde doel en een consequent administratief optreden.

De juiste toepassing van de code voor goed openbaar bestuur door het personeel van de Commissie is sedert 1 november 2000, toen hij van kracht werd, voortdurend gevolgd. Burgers die van mening zijn dat zij niet overeenkomstig deze bepalingen zijn behandeld kunnen een klacht indienen. Voorts zal de Commissie regelmatig controleverslagen opstellen waarin zowel de successen als de tekortkomingen bij de toepassing van de code zullen worden belicht.

Ik juich de opnemng van een "recht op behoorlijk bestuur" in het Handvest van de grondrechten toe, dat officieel werd geproclameerd door de staatshoofden en de regeringsleiders op de Europese Raad van Nice. Een code voor goed openbaar bestuur is bijgevolg noodzakelijk om ervoor te zorgen dat het in het Handvest vervatte recht op behoorlijk bestuur wordt geëerbiedigd.

De goedkeuring van de bestuurlijke gedragscode zal - samen met andere voorstellen uit het Witboek inzake administratieve hervorming, zoals de vereenvoudiging van administratieve procedures en het bevorderen van de individuele verantwoordingsplicht - nuttig zijn om de beginselen van goed bestuur bij de dagelijkse werkzaamheden in de praktijk te brengen. Het personeel heeft hier baat bij, en het publiek krijgt zo een beter inzicht in, en meer waardering voor de Commissie als zijnde een onmisbare schakel in een hoogwaardige Europese dienstverlening.

Neil KINNOCK
Vice-Président
Réforme Administrative

Goede dienstverlening

De Commissie en haar personeel zijn verplicht te handelen in het belang van de Gemeenschap, en daarmee in het openbaar belang.

De burgers verwachten terecht een goede dienstverlening en een open, toegankelijk en goed geleid bestuur.

Om een goede dienstverlening te garanderen moeten de Commissie en haar personeel hoffelijk, objectief en onpartijdig zijn.

Doel

Om te voldoen aan haar verplichtingen inzake goed bestuurlijk gedrag, in het bijzonder in de contacten met het publiek, verplicht de Commissie zich ertoe de in deze code vervatte bestuurlijke gedragsnormen na te leven en deze als leidraad te nemen in haar dagelijkse werkzaamheden.

Werkingsfeer

De gedragscode is bindend voor alle personeelsleden die vallen onder het Statuut van de ambtenaren van de Europese Gemeenschappen en de Regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Europese Gemeenschappen, hierna "het Statuut" genoemd, of onder de andere regelingen inzake de betrekkingen tussen de Commissie en haar personeel die van toepassing zijn op de ambtenaren en de andere personeelsleden van de Europese Gemeenschappen. Personeelsleden met een privaatrechtelijk contract, door de nationale overheid gedetacheerde deskundigen en stagiaires e.d. die voor de Commissie werken, dienen de code echter ook als leidraad te nemen in hun dagelijkse werkzaamheden.

De betrekkingen tussen de Commissie en haar personeel worden uitsluitend geregeld door het Statuut.

1. ALGEMENE BEGINSELEN VAN GOED BESTUUR

De Commissie neemt in haar contacten met het publiek de volgende algemene beginselen in acht:

Rechtmatigheid

De Commissie handelt in overeenstemming met het recht en past de in de Gemeenschapswetgeving neergelegde regels en procedures toe.

Discriminatieverbod en gelijke behandeling

De Commissie leeft het discriminatieverbod na en garandeert dat alle burgers gelijk worden behandeld, ongeacht hun nationaliteit, geslacht, ras of etnische afkomst, godsdienst of geloofsovertuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid. Verschillen in de behandeling van vergelijkbare gevallen moeten gerechtvaardigd zijn op grond van de kenmerken van het betrokken geval.

Evenredigheid

De Commissie ziet erop toe dat de getroffen maatregelen in verhouding staan tot het nagestreefde doel.

De Commissie zal er met name op toezien dat de toepassing van deze code nimmer administratieve of budgettaire lasten met zich brengt die niet in verhouding staan tot het verwachte voordeel.

Consequentie

De Commissie stelt zich in haar bestuurlijke optreden consequent op en volgt haar normale werkwijze. Afwijkingen van deze regel moeten met redenen worden omkleed.

2 BESTUURLIJKE RICHTSNOEREN

Objectiviteit en onpartijdigheid

Het personeel van de Commissie stelt zich altijd objectief en onpartijdig op, zowel in het belang van de Gemeenschap als in het algemeen belang. Het personeel handelt onafhankelijk in het kader van het beleid van de Commissie en zal zich nooit laten leiden door persoonlijke of nationale belangen of door politieke druk.

Informatie over administratieve procedures

Wanneer iemand om informatie vraagt over een administratieve procedure van de Commissie, verstrekt het personeel deze informatie binnen de voor de betrokken procedure vastgestelde termijn.

3. INFORMATIE OVER DE RECHTEN VAN BELANGHEBBENDEN

Horen van alle rechtstreeks betrokkenen

Indien de belanghebbenden krachtens het Gemeenschapsrecht moeten worden gehoord, zorgt het personeel van de Commissie ervoor dat zij in de gelegenheid worden gesteld hun standpunt kenbaar te maken.

Motiveringsplicht

Ieder besluit van de Commissie dient duidelijk te worden gemotiveerd en aan de betrokkenen te worden medegedeeld.

Als algemene regel geldt dat elk besluit omstandig dient te worden gemotiveerd. Indien het echter niet mogelijk is ieder afzonderlijk besluit uitvoerig met redenen te omkleden, bijvoorbeeld omdat ten aanzien van een groot aantal personen vergelijkbare besluiten worden genomen, kunnen standaardantwoorden worden gegeven. In deze standaardantwoorden moeten de voornaamste gronden voor het besluit worden vermeld. Bovendien moet aan iedere belanghebbende die daarom verzoekt een omstandige motivering worden verstrekt.

Verplichte vermelding van beroepsmogelijkheden

Indien het Gemeenschapsrecht beroepsmogelijkheden biedt, moet in de besluiten waarvan kennisgeving wordt gedaan duidelijk worden aangegeven dat beroep mogelijk is en hoe dat moet worden ingesteld (naam en kantooradres van de persoon bij wie of de dienst waarbij het beroep moet worden ingesteld en de termijn waarbinnen dat dient te gebeuren).

Indien van toepassing moet in de besluiten worden gewezen op de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure te beginnen en/of een klacht bij de Europese Ombudsman in te dienen overeenkomstig artikel 230 of artikel 195 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap.

4. BEHANDELING VAN VERZOEKEN OM INFORMATIE

De Commissie verplicht zich ertoe verzoeken om informatie zo goed en zo snel mogelijk te behandelen.

Verzoeken om documenten

Indien het een document betreft dat al is gepubliceerd, dient degene die om het document vraagt, te worden doorverwezen naar de verkooppunten van het Bureau voor Officiële Publicaties der Europese Gemeenschappen of naar de documentatie- en informatiecentra die gratis toegang bieden tot documenten, zoals de Info-points, Europese documentatiecentra, enz. Veel documenten zijn ook gemakkelijk toegankelijk in elektronische vorm .

De regels inzake de toegang tot documenten worden in een specifieke regeling neergelegd.

Correspondentie

Overeenkomstig artikel 21 van het Verdrag tot oprichting van de

Europese Gemeenschap beantwoordt de Commissie brieven in de taal waarin deze zijn gesteld, mits het een van de officiële talen van de Gemeenschap betreft.

Het antwoord op een brief aan de Commissie wordt verzonden binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de brief door de verantwoordelijke dienst van de Commissie. In het antwoord moet worden aangegeven door wie de brief wordt behandeld en hoe met deze persoon contact kan worden opgenomen.

Indien binnen deze termijn van vijftien werkdagen geen antwoord kan worden verzonden, en in alle gevallen waarin het antwoord de nodige werkzaamheden met zich brengt, zoals overleg tussen de diensten of vertaling, dient degene die het dossier behandelt de afzender een bericht te zenden waarin wordt aangegeven wanneer gelet op deze bijkomende werkzaamheden een antwoord kan worden verwacht, waarbij rekening wordt gehouden met het relatief spoedeisende en complexe karakter van het dossier.

Indien het antwoord moet worden opgesteld door een andere dienst dan de dienst waaraan het schrijven oorspronkelijk was gericht, moet de afzender in kennis worden gesteld van de naam en het kantooradres van degene aan wie zijn brief is doorgegeven.

Deze regels zijn niet van toepassing op correspondentie die als misplaatst kan worden beschouwd, bijvoorbeeld omdat het steeds hetzelfde onderwerp betreft, het aantal brieven buitensporig groot of de correspondentie ongegrond is. In die gevallen behoudt de Commissie zich het recht voor brieven niet te beantwoorden.

Telefoongesprekken

Bij het opnemen van de telefoon noemen de personeelsleden hun naam of die van hun dienst. Terugbellen gebeurt altijd zo snel mogelijk.

Personeelsleden die verzoeken om informatie behandelen, verstrekken informatie over onderwerpen waarvoor zij verantwoordelijk zijn, en dienen de beller in andere gevallen door te verwijzen. Indien nodig verwijzen zij de beller door naar hun meerdere of raadplegen zij die voordat zij de informatie verstrekken.

Wanneer het gaat om een onderwerp dat rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid valt van degene die het gesprek voert, stelt deze de identiteit van de beller vast en gaat, alvorens de informatie te verstrekken, na of die informatie al is bekendgemaakt. Indien dat niet het geval is, kan het betrokken personeelslid besluiten dat het niet in het belang van de Gemeenschap is om deze informatie te verstrekken. In dergelijke gevallen wordt aan de beller uitgelegd waarom de informatie niet kan worden verstrekt en wordt zo nodig de in artikel 17 van het

Statuut vervatte geheimhoudingsplicht ingeroepen.

Waar nodig dient het personeel om een schriftelijke bevestiging van de telefonisch gevraagde informatie te vragen.

E-mail

E-mail wordt zo snel mogelijk en volgens de richtsnoeren voor telefoongesprekken beantwoord.

Omdat e-mail echter vergelijkbaar is met brieven, gelden voor e-mail dezelfde richtsnoeren en termijnen als voor de behandeling van correspondentie.

Verzoeken om informatie van de media

De Dienst Pers en Communicatie is verantwoordelijk voor contacten met de media. Verzoeken om informatie over vaktechnische onderwerpen die onder de verantwoordelijkheid van het betrokken personeelslid vallen, kunnen wel worden beantwoord.

5. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS EN VERTROUWELIJKE INFORMATIE

De Commissie en haar personeel houden zich met name aan:

- de regels inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van persoonsgegevens;
- de in artikel 287 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschappen genoemde verplichtingen en in het bijzonder de geheimhoudingsplicht;
- de regels inzake de geheimhouding van strafrechtelijke onderzoeken;
- de vertrouwelijkheid van de zaken die worden behandeld door de in artikel 9 en de bijlagen II en III van het Statuut bedoelde organen.

6. KLACHTEN

De Europese Commissie

Klachten naar aanleiding van de eventuele niet-naleving van de in deze gedragscode vervatte beginselen kunnen rechtstreeks worden ingedi-

end bij het Secretariaat-generaal¹ van de Europese Commissie, dat de klacht doorgeeft aan de betrokken dienst.

De directeur-generaal of het hoofd van de dienst dient de klager binnen twee maanden te antwoorden. Vervolgens beschikt de klager over een termijn van een maand om de secretaris-generaal van de Europese Commissie te verzoeken het antwoord op de klacht te herzien. De secretaris-generaal beantwoordt dit herzieningsverzoek binnen een maand.

De Europese Ombudsman²

Tevens kunnen overeenkomstig artikel 195 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap en het Statuut van de Europese Ombudsman klachten worden ingediend bij de Europese Ombudsman³.”

1 Het klachtenformulier is beschikbaar op:
http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/code/index_nl.htm
of kan worden aangevraagd

op het postadres: Secretariaat-generaal van de Europese Commissie,
Administratieve eenheid SG/B/2 « Transparantie, toegang tot documenten, betrekkingen met
belangengroepen », Wetstraat 200, B-1049 Brussel (Fax: +32-2-296.72.42)

per e-mail: SG-Code-de-bonne-conduite@cec.eu.int

2 via internet
<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

3 per brief
De Europese Ombudsman
1 avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
F-67001 Strasbourg Cedex



Postadres :

Secretariaat-generaal van de Europese Commissie,
Administratieve eenheid SG/B/2 « Transparantie, toegang tot docu-
menten, betrekkingen met belangengroepen »,
Wetstraat 200, B-1049 Brussel (Fax: +32-2-296.72.42)

Per e-mail :

SG-Code-de-bonne-conduite@cec.eu.int

Website :

http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/code/index_nl.htm