



2024/3083

5.12.2024

BESLUIT (EU) 2024/3083 VAN DE COMMISSIE

van 4 december 2024

tot vaststelling van de bestuurlijke gedragscode voor het personeel van de Europese Commissie bij de contacten met het publiek

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 249, lid 1,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Het recht op behoorlijk bestuur is neergelegd in artikel 41 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie en wordt door het Hof van Justitie van de Europese Unie erkend als algemeen beginsel van het Unierecht.
- (2) In artikel 298, lid 1, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie is bepaald dat de instellingen, organen en instanties van de Unie bij de vervulling van hun taken op een open, doeltreffend en onafhankelijk Europees ambtenarenapparaat steunen.
- (3) Contacten met het publiek vormen een essentieel onderdeel van de taak van de Commissie om het algemeen belang te dienen. De Commissie streeft naar dienstbaarheid en hanteert de hoogste normen op het gebied van beroepsethiek. De bestuurlijke gedragscode voor het personeel van de Europese Commissie bij de contacten met het publiek (hierna de “bestuurlijke gedragscode” genoemd) geeft uitvoering aan deze waarden.
- (4) De bestuurlijke gedragscode draagt ertoe bij dat het personeel van de Commissie de beginselen van behoorlijk bestuur in de dagelijkse praktijk toepast in de contacten met het publiek. De gedragscode bevat de beginselen die als leidraad dienen voor het bestuurlijke gedrag van het personeel van de Commissie, zoals rechtmatigheid, onafhankelijkheid, non-discriminatie en gelijke behandeling, evenredigheid, consequentie, onpartijdigheid, objectiviteit en snelle afhandeling van vragen van het publiek.
- (5) De Commissie heeft de bestuurlijke gedragscode in 2000 aangenomen als bijlage bij haar reglement van orde ⁽¹⁾.
- (6) De bestuurlijke gedragscode moet worden aangenomen als een op zichzelf staand besluit van de Commissie om de zichtbaarheid ervan te vergroten en latere actualiseringen te vergemakkelijken.
- (7) In het reglement van orde van de Commissie ⁽²⁾ wordt nu in de artikelen 46 en 70 bepaald dat het personeel van de Commissie handelt in overeenstemming met de regels van de bestuurlijke gedragscode en dat deze gedragscode niet langer een bijlage bij dit reglement is.
- (8) De bestuurlijke gedragscode moet worden geactualiseerd om rekening te houden met wijzigingen in het Unierecht en in de communicatiemethoden,

HEEFT HET VOLGENDE BESLUIT VASTGESTELD:

Artikel 1

De in de bijlage opgenomen bestuurlijke gedragscode voor het personeel van de Europese Commissie bij de contacten met het publiek wordt aangenomen.

⁽¹⁾ Reglement van orde van de Commissie C(2000) 3614 van 29 november 2000 (PB L 308 van 8.12.2000, blz. 26, ELI: http://data.europa.eu/eli/proc_rules/2000/3614/oj).

⁽²⁾ Besluit (EU) 2024/3080 van de Commissie van 4 december 2024 tot vaststelling van het reglement van orde van de Commissie en tot wijziging van Besluit C(2000) 3614 (PB L, 2024/3080, 5.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2024/3080/oj>).

Artikel 2

Dit besluit treedt in werking op de dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Gedaan te Brussel, 4 december 2024.

Voor de Commissie

De voorzitter

Ursula VON DER LEYEN

BIJLAGE

**BESTUURLIJKE GEDRAGSCODE VOOR HET PERSONEEL VAN DE EUROPESE COMMISSIE BIJ DE
CONTACTEN MET HET PUBLIEK****Goede dienstverlening**

De Commissie en haar personeel zijn verplicht te handelen in het belang van de Unie, 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, verbindt de Commissie zich ertoe de in deze gedragscode vervatte bestuurlijke gedragsnormen na te leven en deze als leidraad te nemen in haar dagelijkse werkzaamheden.

Werkingsfeer

Deze gedragscode is bindend voor alle personeelsleden die vallen onder het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie (hierna het “Statuut” genoemd) en de regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Europese Unie (hierna de “RAP” genoemd) ⁽¹⁾, bij hun contacten met het publiek. Personeelsleden in dienst op grond van nationaal recht, gedetacheerde nationale deskundigen, stagiairs, dienstverleners en gastwetenschappers laten zich in hun contacten met het publiek ook leiden door deze gedragscode.

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

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 het Unierecht 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 naar behoren gerechtvaardigd worden 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 ziet er met name op toe dat de toepassing van deze gedragscode 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.

⁽¹⁾ Verordening nr. 31 (E.E.G.), nr. 11 (E.G.A.) van de Raad tot vaststelling van het statuut van de ambtenaren en de regeling welke van toepassing is op de andere personeelsleden van de Europese Economische Gemeenschap en de Europese Gemeenschap voor Atoomenergie (PB 45 van 14.6.1962, blz. 1385/62, ELI: [http://data.europa.eu/eli/reg/1962/31\(1\)/2024-01-01](http://data.europa.eu/eli/reg/1962/31(1)/2024-01-01)).

2. Bestuurlijke richtsnoeren

Objectiviteit en onpartijdigheid

Het personeel van de Commissie stelt zich altijd objectief en onpartijdig op, zowel in het belang van de Unie 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 krachtens het Unierecht belanghebbenden moeten worden gehoord, zorgt het personeel ervoor dat zij in de gelegenheid worden gesteld hun standpunt kenbaar te maken.

Motiveringsplicht

Besluiten van de Commissie worden duidelijk gemotiveerd en aan de belanghebbenden meegedeeld.

Als algemene regel geldt dat besluiten moeten 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. Aan iedere belanghebbende die daarom uitdrukkelijk verzoekt, wordt daarnaast een omstandige motivering verstrekt.

Verplichte vermelding van beroepsmogelijkheden

Indien het Unierecht beroepsmogelijkheden biedt, wordt in de besluiten waarvan kennisgeving wordt gedaan duidelijk aangegeven dat beroep mogelijk is en hoe dat moet worden ingesteld (naam, postadres en e-mailadres van de dienst waarbij het beroep moet worden ingesteld en de termijn waarbinnen dat dient te gebeuren).

Indien van toepassing wordt in besluiten gewezen op de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure te beginnen overeenkomstig artikel 263 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en/of een klacht bij de Europese Ombudsman in te dienen overeenkomstig artikel 228 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.

4. Behandeling van verzoeken om informatie

De Commissie verbindt zich ertoe vragen van het publiek zo goed en zo snel mogelijk te behandelen.

Verzoeken om documenten

Voor de toegang tot documenten gelden er specifieke regels⁽²⁾, die in het kader van deze afdeling onverkort van toepassing moeten zijn.

Correspondentie

In deze gedragscode wordt onder de term “correspondentie” verstaan: aan de Commissie toegezonden brieven en e-mails.

⁽²⁾ Waaronder Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie (PB L 145 van 31.5.2001, blz. 43, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2001/1049/oj>) en de aan het reglement van orde van de Commissie gehechte bepalingen betreffende de tenuitvoerlegging van Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie (PB L, 2024/3080, 5.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2024/3080/oj>).

Overeenkomstig artikel 24 en artikel 20, lid 2, punt d), van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie beantwoordt de Commissie correspondentie in de oorspronkelijke taal van de correspondentie, mits deze in een van de in artikel 55, lid 1, van het Verdrag betreffende de Europese Unie genoemde talen is gesteld.

Tenzij in specifieke toepasselijke bepalingen op het betrokken gebied anders is voorgeschreven, wordt aan de Commissie gerichte correspondentie binnen 15 werkdagen na de datum van ontvangst ervan beantwoord door de verantwoordelijke dienst. In het antwoord wordt vermeld welke dienst verantwoordelijk is en hoe met deze dienst contact kan worden opgenomen (naam, postadres en e-mailadres).

Indien binnen deze termijn van 15 werkdagen geen antwoord kan worden verzonden en in alle gevallen waarin het antwoord bijkomende werkzaamheden met zich brengt, zoals overleg tussen de diensten of vertaling, zendt de verantwoordelijke dienst de afzender een bericht 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 de correspondentie oorspronkelijk was gericht, wordt de afzender in kennis gesteld van de naam, het postadres en het e-mailadres van de dienst waaraan de correspondentie is doorgegeven.

Deze regels zijn niet van toepassing op correspondentie die redelijkerwijs als misplaatst kan worden beschouwd, bijvoorbeeld omdat ze repetitief, beledigend en/of irrelevant is. In die gevallen behoudt de Commissie zich het recht voor de correspondentie te staken.

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 rechtstreeks verantwoordelijk zijn, en verwijzen de beller in andere gevallen door. Indien nodig raadplegen zij hun meerdere alvorens de informatie te verstrekken of verwijzen zij de beller door naar hun meerdere.

Wanneer het gaat om een onderwerp dat rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid valt van degene die het gesprek voert, gaat deze, alvorens de informatie te verstrekken, na of die informatie al is bekendgemaakt. Indien dat niet het geval is, kan het betrokken personeelslid, in voorkomend geval in overleg met diens meerdere, besluiten dat het niet in het belang van de Unie is om deze informatie te verstrekken. In dergelijke gevallen legt het personeelslid uit waarom de informatie niet kan worden verstrekt en wordt zo nodig de in artikel 17 van het Statuut vervatte geheimhoudingsplicht ingeroepen.

Waar nodig vraagt het personeel om een schriftelijke bevestiging van de telefonisch gevraagde informatie.

Verzoeken om informatie van de media

De dienst van de woordvoerder is verantwoordelijk voor contacten met de media. Personeelsleden kunnen verzoeken om informatie over vaktechnische onderwerpen die onder hun verantwoordelijkheid vallen, echter wel beantwoorden.

5. Bescherming van persoonsgegevens en gevoelige informatie

De Commissie en haar personeel moeten zich met name houden aan:

- de regels inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van persoonsgegevens;
- de beveiligingsvoorschriften ter bescherming van gerubriceerde en gevoelige niet-gerubriceerde EU-informatie;
- de in artikel 339 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie genoemde verplichtingen en in het bijzonder de geheimhoudingsplicht;
- de regels inzake de geheimhouding van strafrechtelijke onderzoeken;
- de vertrouwelijkheid van zaken die worden behandeld door de in artikel 9 en de bijlagen II en III van het Statuut bedoelde organen.

6. Klachten

Europese Commissie

Klachten naar aanleiding van de eventuele niet-naleving van de in deze gedragscode vervatte beginselen kunnen rechtstreeks worden ingediend bij het secretariaat-generaal ⁽³⁾ van de Europese Commissie, dat de klacht doorgeeft aan de betrokken dienst.

De directeur-generaal of het diensthoofd antwoordt binnen twee maanden schriftelijk op een dergelijke klacht. 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.

Europese Ombudsman

Tevens kunnen er overeenkomstig artikel 228 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en het statuut van de Europese Ombudsman klachten worden ingediend bij de Europese Ombudsman.

⁽³⁾ Postadres: Secretariaat-generaal van de Europese Commissie, eenheid SG.C.2 "Ethiek, goed bestuur en betrekkingen met de Europese Ombudsman", Wetstraat 200, 1049 Brussel, BELGIË
E-mailadres: SG-Code-de-bonne-conduite@ec.europa.eu
Online klachtenformulier: https://ec.europa.eu/assets/sg/administrative-conduct/complaints_nl/.