

Brussel, 28 november 2017
(OR. en)

Interinstitutioneel dossier:
2017/0086 (COD)

14401/1/17
REV 1

MI 839
ENT 238
TELECOM 299
DIGIT 248
COMPET 773
IND 315
CODEC 1830

NOTA

van:	het Comité van permanente vertegenwoordigers (1e deel)
aan:	Raad
Nr. Comdoc.:	8838/17 + ADD 1
Betreft:	Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de totstandbrenging van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012 - Algemene oriëntatie

I. INLEIDING

1. De Commissie heeft bovengenoemd voorstel voor een verordening op 2 mei 2017 bij het Europees Parlement en de Raad ingediend¹. Het maakt deel uit van het "nalevingspakket", dat tevens het voorstel inzake het informatie-instrument voor de eengemaakte markt en de mededeling over Solvit omvat.

¹ Doc. 8838/17 + ADD1.

2. De verordening moet ervoor zorgen dat EU-burgers en -bedrijven gecentraliseerd toegang hebben tot alle informatie die zij nodig hebben om hun mobiliteitsrechten in de EU uit te oefenen en dat zij op niet-discriminerende wijze volledig toegang hebben tot onlineprocedures (als een procedure beschikbaar is voor een onderdaan van een lidstaat, moet die ook toegankelijk zijn voor gebruikers uit andere lidstaten).

De lidstaten worden ertoe verplicht hun dienstverlening betreffende de belangrijkste en meest gebruikte procedures volledig online te maken. Zij krijgen een sterke stimulans om ambitieuze grensoverschrijdende en e-overheidsstrategieën vast te stellen, zodat EU-burgers en -bedrijven volledig kunnen profiteren van de beschikbare technologische ontwikkelingen.

3. Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft op 18 oktober 2017 advies uitgebracht².
4. Het Comité van de Regio's heeft geen advies over dit voorstel uitgebracht.
5. De Commissie interne markt en consumentenbescherming (IMCO) van het Europees Parlement heeft nog niet gestemd over haar verslag.

II. STAND VAN ZAKEN

6. De Groep concurrentievermogen en groei is in juni 2017 van start gegaan met de bespreking van het voorstel. Tijdens het Maltese en het Estse voorzitterschap werden er 14 vergaderingen over dit voorstel gehouden. De besprekingen waren gericht op de diensten van de toegangspoort, vereisten voor onlineprocedures, met inbegrip van het eenmaligheidsbeginsel, het verzamelen van gebruikersreacties en -statistieken, technische oplossingen en de bijlagen.
7. De effectbeoordeling bij dit voorstel werd op 21 juni 2017 in detail besproken. De conclusies van de Commissie over het algemene toepassingsgebied en de algemene ambitie van het voorstel werden in het algemeen door de delegaties onderschreven.

² EESC INT/825. Dit advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft betrekking op twee wetgevingsvoorstellen uit het nalevingspakket (één toegangspoort en het informatie-instrument voor de eengemaakte markt) en de Solvit-mededeling.

8. Op 24 november 2017 bereikte het Comité van permanente vertegenwoordigers overeenstemming over de laatste wijzigingen aan de compromistekst van het voorzitterschap (doc. 14351/17) en stemde het ermee in de tekst aan de Raad Concurrentievermogen (30 november 2017) toe te zenden teneinde een algemene oriëntatie overeen te komen. De gewijzigde tekst staat in de bijlage bij deze nota.

III. CONCLUSIE

9. De Raad (Concurrentievermogen) wordt verzocht in te stemmen met de tekst (algemene oriëntatie) en het voorzitterschap het mandaat te verlenen om over dit dossier met de vertegenwoordigers van het Europees Parlement en de Europese Commissie te gaan onderhandelen.
-

Voorstel voor een

VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

betreffende de totstandbrenging van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel [...] 114, lid 1,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité³,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's⁴,

[...],

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

Overwegende hetgeen volgt:

³ PB C van , blz. .

⁴ PB C van , blz. .

- (1) De eengemaakte markt is een van de meest tastbare verwezenlijkingen van Europa. Door vrij verkeer van personen, goederen, diensten en kapitaal toe te staan, worden burgers en bedrijven nieuwe kansen geboden. Deze verordening is een belangrijke maatregel van de strategie voor de eengemaakte markt **die bij de mededeling "De eengemaakte markt verbeteren: meer mogelijkheden voor mensen en ondernemingen" van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's⁵ werd vastgesteld** om het volledige potentieel van de eengemaakte markt te benutten door het voor burgers en bedrijven eenvoudiger te maken zich binnen de EU te bewegen en grensoverschrijdend handel te drijven, zich in een andere lidstaat te vestigen en hun zakelijke activiteiten naar een andere lidstaat uit te breiden.
- (2) In de mededeling over de digitale eengemaakte markt⁶ wordt onderkend hoezeer internet en digitale technologie ons leven en onze manier van werken veranderen, doordat zij enorme kansen bieden voor innovatie, groei en werkgelegenheid. Daarbij wordt opgemerkt dat beter kan worden voldaan aan de behoeften die burgers en bedrijven in eigen land en bij hun grensoverschrijdende activiteiten ondervinden als de bestaande Europese portalen, netwerken, diensten en systemen worden uitgebreid en geïntegreerd en worden samengebracht in één "digitale toegangspoort". Deze digitale toegangspoort is in het EU-actieplan inzake e-overheid 2016-2020⁷ opgenomen als een van de maatregelen voor 2017. In het verslag over het EU-burgerschap⁸ wordt de digitale toegangspoort beschouwd als een prioriteit voor de aan het EU-burgerschap verbonden rechten.
- (3) Het Europees Parlement en de Raad hebben herhaaldelijk gevraagd om een vollediger en gebruikersvriendelijker informatie- en bijstandspakket om bedrijven wegwijs te maken op de eengemaakte markt, en de hulpmiddelen van de eengemaakte markt te versterken en te stroomlijnen om beter te voldoen aan de behoeften die burgers en bedrijven bij hun grensoverschrijdende activiteiten ondervinden.

⁵ [...].

⁶ "Strategie voor een digitale eengemaakte markt voor Europa". Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, COM(2015) 192 final van 6 mei 2015.

⁷ "EU-actieplan inzake e-overheid 2016-2020. Voor een snellere digitalisering van overheidsdiensten". Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, COM(2016) 179 final van 19 april 2016.

⁸ Verslag over het EU-burgerschap 2010: "Versterking van de rechten van de burgers in een Unie van democratische verandering. Verslag over het EU-burgerschap", COM(2017) 30 final/2 van 24 januari 2017.

- (4) Deze verordening geeft gehoor aan die verzoeken door burgers en bedrijven eenvoudig toegang te geven tot de informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die zij nodig hebben om hun rechten op de interne markt uit te oefenen. Bij deze verordening wordt één digitale toegangspoort ingevoerd, met voor de Commissie en de bevoegde instanties een belangrijke rol bij het verwezenlijken van die doelstellingen.
- (5) [...]
- (6) Aangezien [...] **deze verordening** een driedelige doelstelling heeft – de administratieve belasting beperken voor burgers en bedrijven die geheel overeenkomstig de nationale voorschriften en procedures in andere lidstaten actief zijn of willen zijn, discriminatie wegnemen en het functioneren van de interne markt waarborgen ten aanzien van informatieverstrekking, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing – [...], moet [...] **zij** op [...] artikel 114, lid 1, VWEU worden gebaseerd.

- (7) Om burgers en bedrijven van de Unie in staat te stellen hun recht op vrij verkeer binnen de interne markt uit te oefenen, moet de Unie specifieke maatregelen vaststellen om hun eenvoudig toegang te bieden tot **voldoende** uitvoerige en betrouwbare informatie over hun rechten uit hoofde van de rechtsorde van de Unie, alsmede tot informatie over de toepasselijke nationale voorschriften en procedures die zij moeten volgen wanneer zij naar een andere lidstaat dan hun eigen lidstaat verhuizen of daar wonen of studeren of wanneer zij daar een bedrijf vestigen of uitoefenen. **Het is voor innovatieve nieuwe bedrijven in een complex regelgevingsklimaat, waaronder bedrijven die actief zijn in e-handel en de deeleconomie, van bijzonder belang dat zij gemakkelijk kunnen achterhalen welke de toepasselijke regels zijn en hoe die van toepassing zijn op hun bedrijfsactiviteiten. Onder eenvoudig toegang tot informatie bieden, dient te worden verstaan dat de gebruiker in staat wordt gesteld op eenvoudige wijze de informatie terug te vinden, te bepalen welke informatie-elementen relevant zijn voor zijn specifieke situatie en de relevante informatie vlot te begrijpen. De lidstaten dienen zelf verantwoordelijk te zijn voor de beslissing hoe zij eenvoudige toegang tot informatie waarborgen, rekening houdend met de reële [...] behoeften van de gebruikers.** De informatie die op nationaal niveau verstrekt moet worden, moet niet alleen betrekking hebben op de nationale voorschriften tot uitvoering van het recht van de Unie, maar ook op andere nationale voorschriften die van toepassing zijn op zowel nationale burgers en bedrijven als burgers en bedrijven uit andere lidstaten.

- (7a) **De te verstrekken informatie dient geen betrekking te hebben op nationale rechtsstelsels. De informatie die op dat gebied relevant is voor grensoverschrijdende gebruikers, wordt al door het e-justitieportaal toegankelijk gemaakt. In sommige situaties die onder deze verordening ressorteren, kunnen rechtbanken evenwel de bevoegde instantie zijn, bijvoorbeeld wanneer zij vennootschapsregisters beheren. Voorts dient het non-discriminatiebeginsel eveneens van toepassing te zijn op onlineprocedures die toegang tot rechtbanken geven.**
- (8) Het is duidelijk dat burgers en bedrijven ("gebruikers") uit andere lidstaten nadeel kunnen ondervinden doordat zij niet goed op de hoogte zijn van de nationale voorschriften en overheidssystemen, door verschillen in de gebruikte talen en doordat zij zich niet in de nabijheid van de overheidsinstanties in die lidstaten bevinden. De hieruit voortvloeiende belemmeringen voor de interne markt kunnen het meest efficiënt worden aangepakt door grensoverschrijdende gebruikers (**gebruikers die zich bevinden in een situatie waarvan niet alle aspecten zich in één lidstaat afspelen**) onlinetoegang tot informatie te geven in een taal die zij begrijpen, de mogelijkheid te bieden procedures voor de naleving van nationale voorschriften volledig online af te handelen en hulp te bieden wanneer de voorschriften en procedures niet duidelijk genoeg zijn of wanneer zij op belemmeringen stuiten bij de uitoefening van hun rechten.

- (9) Een aantal handelingen van de Unie had tot doel oplossingen aan te reiken in de vorm van sectorgebonden eenloketsystemen, zoals de eenloketten die bij de dienstenrichtlijn⁹ zijn opgericht om online informatie, ondersteunende diensten en toegang tot procedures in verband met de verlening van diensten aan te bieden; de productcontactpunten¹⁰ en productcontactpunten voor de bouw¹¹ die zijn opgericht om toegang te geven tot product-specifieke technische voorschriften en de assistentiecentra voor beroepskwalificaties¹² om beroepsbeoefenaren te helpen bij mobiliteit tussen de lidstaten. Daarnaast zijn er netwerken opgericht, zoals het netwerk van Europese consumentencentra dat bedoeld is om het inzicht in de consumentenrechten van de Unie te vergroten en te helpen bij de afhandeling van klachten in verband met aankopen die tijdens reizen of online in andere lidstaten van het netwerk zijn gedaan. Ook is het Solvitnetwerk¹³ opgericht om snelle, effectieve en informele oplossingen te vinden voor problemen die burgers en ondernemingen ondervinden wanneer overheidsinstanties hun EU-rechten op de interne markt ontzeggen. Ten slotte zijn er verscheidene informatieportalen, zoals Uw Europa in verband met de interne markt en het Europees e-justitieportaal op het gebied van justitie, ingevoerd om gebruikers over de voorschriften van de Unie en de lidstaten te informeren.
- (10) Door de sectorgebonden aard van deze handelingen zijn de online beschikbare informatie en ondersteunende diensten en de bijbehorende onlineprocedures voor burgers en bedrijven sterk versnipperd. Er zijn discrepanties in de online beschikbaarheid van informatie en procedures, de kwaliteit van de diensten laat te wensen over en de informatie en ondersteunende diensten genieten onvoldoende bekendheid. Ook zijn de diensten niet eenvoudig te vinden en moeilijk toegankelijk voor grensoverschrijdende gebruikers [...], wat een groot probleem blijft.

⁹ Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt (PB L 376 van 27.12.2006, blz. 36).

¹⁰ Verordening (EG) nr. 764/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 9 juli 2008 tot vaststelling van procedures voor de toepassing van bepaalde nationale technische voorschriften op goederen die in een andere lidstaat rechtmatig in de handel zijn gebracht, en tot intrekking van Beschikking nr. 3052/95/EG (PB L 218 van 13.8.2008, blz. 21).

¹¹ Verordening (EU) nr. 305/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 2011 tot vaststelling van geharmoniseerde voorwaarden voor het verhandelen van bouwproducten en tot intrekking van Richtlijn 89/106/EEG van de Raad (PB L 88 van 4.4.2011, blz. 5).

¹² Richtlijn 2005/36/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 september 2005 betreffende de erkenning van beroepskwalificaties (PB L 255 van 30.9.2005, blz. 22).

¹³ Aanbeveling 2013/461/EU van de Commissie van 17 september 2013 inzake de beginselen voor de werking van Solvit (PB L 249 van 19.9.2011, blz. 10).

- (11) Bij deze verordening moet één toegangspunt worden opgericht waar burgers en bedrijven terecht kunnen voor informatie over de voorschriften en vereisten waaraan zij uit hoofde van het recht van de Unie en/of de lidstaten moeten voldoen. Daardoor moet het voor burgers en bedrijven eenvoudiger worden contact op te nemen met op het niveau van de Unie of de lidstaten opgerichte diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en de doeltreffendheid daarvan vergroten. De toegangspoort moet voorts de toegang tot procedures en de afhandeling daarvan vergemakkelijken. [...]. In dit verband moet de verordening de toepassing van het eenmaligheidsbeginsel voor de uitwisseling van bewijzen tussen de bevoegde instanties in verschillende lidstaten ondersteunen.
- (12) De toegangspoort moet gebruikersgericht en gebruikersvriendelijk zijn en burgers en bedrijven de mogelijkheid geven contact te onderhouden met overheidsinstanties op het niveau van de lidstaten en de Unie, waarbij zij feedback kunnen geven over de via de toegangspoort verleende diensten en de door hen ervaren werking van de interne markt. Het hulpmiddel voor gebruikersreacties moet de gebruiker de mogelijkheid bieden ondervonden problemen, tekortkomingen en behoeften te melden om te bevorderen dat de kwaliteit van de diensten voortdurend wordt verbeterd.
- (13) Het succes van de toegangspoort zal afhangen van de gezamenlijke inspanning van de Commissie en de lidstaten. De toegangspoort moet een gemeenschappelijke gebruikers-interface omvatten die wordt geïntegreerd in het bestaande portaal Uw Europa, dat door de Commissie zal worden beheerd. In de gemeenschappelijke interface moeten koppelingen worden opgenomen naar informatie, procedures en diensten voor ondersteuning of probleemoplossing die beschikbaar zijn op door de bevoegde instanties in de lidstaten en de Commissie beheerde portalen. Om het gebruik van de toegangspoort te vergemakkelijken, moet de gebruikersinterface in alle officiële talen van de Unie beschikbaar zijn. De werking van de toegangspoort moet worden ondersteund met technische hulpmiddelen die de Commissie in nauwe samenwerking met de lidstaten ontwikkelt.

(14) In het Charter for the electronic Points of Single Contact under the Services Directive¹⁴ hebben de lidstaten de vrijwillige toezegging gedaan bij de verstrekking van informatie via de eenloketten een gebruikersgerichte aanpak te zullen volgen, zodat gebieden worden bestreken die van bijzonder belang zijn voor bedrijven, waaronder btw, inkomstenbelastingen, sociale zekerheid en arbeidswetgeving. Op basis van dat handvest en gezien de ervaring met het portaal Uw Europa moet in de informatie ook een beschrijving worden opgenomen van de diensten voor ondersteuning en probleemoplossing. [...] **Burgers en bedrijven kunnen zich tot dergelijke diensten wenden [...] wanneer zij de informatie niet goed begrijpen of problemen ondervinden bij het toepassen van die informatie op hun [...] situatie [...] of bij de afhandeling van een procedure.**

(14a) In deze verordening worden de informatiegebieden vermeld die voor burgers en bedrijven van belang zijn bij het uitoefenen van hun rechten en het nakomen van hun verplichtingen binnen de interne markt. Op deze gebieden moet informatie worden verstrekt op het nationale niveau, met inbegrip van het regionale en het lokale niveau, alsook op Unieniveau, waarbij toelichting wordt gegeven over de toepasselijke regels en geldende verplichtingen en over de procedures die burgers en bedrijven moeten volgen om daaraan te voldoen. [...]. Deze informatie moet op zodanige wijze worden verstrekt, dat de gebruikers een vlot begrip krijgen van de basisregels en -voorschriften die voor die gebieden op hun situatie toepasselijk zijn.

¹⁴ Het handvest werd in 2013 door de Raad gesteund.

(14b) Waar mogelijk moet informatie die de Commissie al bij de lidstaten heeft ingewonnen in het kader van bestaand Unierecht of regelingen op vrijwillige basis, zoals het Eures-portaal¹⁵, het e-Justitieportaal¹⁶ of de gegevensbank van gereguleerde beroepen, worden gebruikt voor het verstrekken van een deel van de informatie die overeenkomstig deze verordening op Unie- en nationaal niveau toegankelijk moet worden gemaakt voor burgers en bedrijven. Indien lidstaten reeds online informatie moeten verstrekken op grond van andere bestaande bepalingen van het Unierecht, bijvoorbeeld Richtlijn 2014/67/EU, dient het te volstaan dat lidstaten koppelingen naar de bestaande online informatie verstrekken. Indien bepaalde beleidssectoren reeds volledig door het Unierecht zijn geharmoniseerd, bijvoorbeeld de consumentenrechten, zal in het algemeen de op EU-niveau verstrekte informatie voldoende zijn om gebruikers voor te lichten over hun betrokken rechten en plichten. In die gevallen moeten de lidstaten slechts informatie toevoegen over hun nationale administratieve procedures en hun ondersteunende diensten of andere, voor de gebruikers relevante nationale administratieve regelingen. Informatie over de consumentenrechten mag niet interfereren met het verbintenissenrecht, maar gebruikers slechts informeren over hun wettelijke rechten uit hoofde van het EU-recht en het nationale recht in het kader van commerciële transacties.

¹⁵ **Verordening (EU) 2016/589 van het Europees Parlement en de Raad van 13 april 2016 inzake een Europees netwerk van diensten voor arbeidsvoorziening (EURES), de toegang van werknemers tot mobiliteitsdiensten en de verdere integratie van de arbeidsmarkten en tot wijziging van Verordeningen (EU) nr. 492/2011 en (EU) nr. 1296/2013 (PB L 107 van 22.4.2016, blz. 1).**

¹⁶ **Beschikking van de Raad van 28 mei 2001 betreffende de oprichting van een Europees justitieel netwerk in burgerlijke en handelszaken (2001/470/EG) (PB L 174 van 27.6.2001, blz. 25).**

(15) Deze verordening moet de internemarktdimensie van onlineprocedures vergroten door ook in verband met de toegang van burgers of bedrijven tot onlineprocedures die reeds op basis van het recht van de lidstaat of de Unie op nationaal niveau zijn vastgesteld **en tot onlineprocedures die overeenkomstig deze verordening volledig online beschikbaar moeten worden gemaakt**, aan het algemene non-discriminatiebeginsel vast te houden. **Dit beginsel impliceert het verbod om gebruikers die zich in vergelijkbare situaties bevinden op verschillende wijze te behandelen of om gebruikers die zich in een verschillende situaties bevinden op dezelfde wijze te behandelen, tenzij dat op objectieve wijze gerechtvaardigd wordt. Indien een gebruiker die zich in een situatie bevindt die uitsluitend onder één lidstaat ressorteert, in die lidstaat online toegang heeft tot een onder deze verordening vallende procedure en deze online kan doorlopen, dan moet een grensoverschrijdende gebruiker online toegang kunnen hebben tot dezelfde procedure en deze kunnen [...] [...] doorlopen [...], via dezelfde technische oplossing dan wel via een [...] andere, technisch gescheiden oplossing die tot hetzelfde resultaat leidt**, zonder **discriminerende** belemmeringen.

[...]Die belemmeringen kunnen bestaan in op nationaal niveau ontworpen oplossingen, zoals het gebruik van velden van formulieren waarin alleen nationale telefoonnummers, [...] nationale postcodes [...] of van vergoedingen die alleen met systemen zonder grensoverschrijdende betaal mogelijkheden kunnen worden betaald [...]. **Die belemmeringen kunnen eveneens resulteren uit** het ontbreken van uitvoerige toelichtingen in een andere [...] dan [...] een **officiële taal** van de lidstaat, het ontbreken van mogelijkheden om elektronische bewijzen van instanties uit een andere lidstaat in te dienen en het niet-aanvaarden van elektronische identificatiemiddelen die in andere lidstaten zijn afgegeven. **Deze verordening mag geenszins invloed hebben op de bestaande materiële vereisten die krachtens het Unierecht en/of het nationale recht gelden voor beleidsdomeinen waarop de verordening van toepassing is.**

(15a) Wanneer gebruikers onlineprocedures in een grensoverschrijdende context doorlopen, moeten zij alle relevante [...] toelichtingen in ten minste één andere dan de officiële taal van de lidstaat kunnen ontvangen. In verband hiermee zijn de lidstaten niet verplicht [...] hun administratieve formulieren, [...] de procedure of het resultaat van de procedure in die andere taal [...] te vertalen. De lidstaten worden evenwel aangemoedigd gebruik te maken van technische oplossingen waarmee de gebruikers zo veel mogelijk de procedure kunnen doorlopen in de andere taal, met inachtneming van de nationale regels van de lidstaat op het gebied van taalgebruik.

(15B) Het antwoord op de vraag welke nationale procedures voor grensoverschrijdende gebruikers relevant zijn met het oog op de uitoefening van hun rechten uit hoofde van de eengemaakte markt, is afhankelijk van het antwoord op de vraag of die gebruikers in de betrokken lidstaat verblijven of gevestigd zijn dan wel of zij toegang tot de procedures van die lidstaat willen terwijl zij in een andere lidstaat verblijven of gevestigd zijn. Deze verordening mag de lidstaten niet verhinderen van grensoverschrijdende gebruikers die in hun land verblijven of gevestigd zijn, te verlangen dat zij een nationaal identificatienummer verkrijgen met het oog op toegang tot de nationale onlineprocedures, voor zover dit voor die gebruikers geen ongerechtvaardigde extra belasting of kosten met zich brengt. Voor grensoverschrijdende gebruikers die niet in de lidstaat verblijven of gevestigd zijn, hoeven nationale onlineprocedures die niet relevant zijn voor de uitoefening van hun rechten uit hoofde van de eengemaakte markt, zoals inschrijving voor lokale dienstverlening zoals afvalophaling en parkeervergunningen, niet volledig online toegankelijk te zijn.

- (16) Deze verordening moet voortbouwen op de eIDAS-verordening¹⁷, waarin voorwaarden zijn vastgesteld waaronder lidstaten bepaalde elektronische identificatiemiddelen van natuurlijke personen en rechtspersonen erkennen die onder een aangemeld stelsel voor elektronische identificatie van een andere lidstaat vallen. [...]. **In de eIDAS-verordening zijn de voorwaarden neergelegd waaronder gebruikers gebruik kunnen maken van hun elektronische identificatie- en authenticatiemiddelen met het oog op toegang tot online publieke diensten in grensoverschrijdende situaties.**
- (17) In een aantal sectorale handelingen van de Unie, zoals de dienstenrichtlijn¹⁸, de richtlijn erkenning beroepskwalificaties¹⁹ en de richtlijnen inzake overheidsopdrachten²⁰, is voorgeschreven dat de procedures volledig online beschikbaar moeten zijn. Deze verordening moet daaraan toevoegen dat een aantal [...] procedures **die van wezenlijk belang zijn voor de meeste burgers en bedrijven die hun rechten en verplichtingen uitoefenen in een grensoverschrijdende context,** [...] volledig online beschikbaar moeten zijn.

¹⁷ Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG (PB L 257 van 28.8.2014, blz. 73).

¹⁸ Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt (PB L 376 van 27.12.2006, blz. 36-**68**).

¹⁹ Richtlijn 2005/36/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 september 2005 betreffende de erkenning van beroepskwalificaties (PB L 255 van 30.9.2005, blz. 22).

²⁰ Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten en tot intrekking van Richtlijn 2004/18/EG (PB L 94 van 28.3.2014, blz. 65) en Richtlijn 2014/25/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van opdrachten in de sectoren water- en energievoorziening, vervoer en postdiensten en houdende intrekking van Richtlijn 2004/17/EG (PB L 94 van 28.3.2014, blz. 243).

(18) Om burgers en bedrijven in staat te stellen rechtstreeks te profiteren van de voordelen van de interne markt zonder onnodige extra administratieve belasting, moet deze verordening voorschrijven dat [...] bepaalde, in bijlage II vermelde belangrijke procedures voor grensoverschrijdende gebruikers volledig gedigitaliseerd worden, en moeten criteria worden gegeven voor de definitie van een volledig online af te handelen procedure. **Deze verplichting mag alleen gelden [...] indien zulke procedures in de lidstaten bestaan.** Een van die procedures is de "algemene registratie van een bedrijfsactiviteit", die bestaat in verplichte gemeenschappelijke stappen voor het registreren van een bedrijfsactiviteit [...]. De procedures die leiden tot de oprichting van een vennootschap als rechtspersoon moeten er echter niet onder vallen, aangezien die procedures een alomvattende benadering vereisen om digitale oplossingen in de gehele levenscyclus van een onderneming te vergemakkelijken. Wanneer bedrijven zich in een andere lidstaat vestigen, moeten zij zich aansluiten bij een socialezekerheidsregeling en een verzekeringsregeling om hun werknemers daarbij aan te melden en bijdragen aan beide regelingen te betalen. Deze twee registratieprocedures gelden voor alle bedrijven in alle sectoren van de economie en het is bijgevolg dienstig te verlangen dat zij online beschikbaar worden gesteld.

(18a) Deze verordening moet verduidelijken wat het volledig online aanbieden van een procedure inhoudt. Een procedure kan slechts als volledig online beschikbaar worden beschouwd wanneer wat betreft de interactie tussen de gebruiker en de bevoegde instantie (het front-office), de gebruiker alle stappen, vanaf de toegang tot [...] de voltooiing van de procedure, kan doorlopen op elektronische wijze, van op afstand en via een onlinedienst. Deze dienst moet de gebruiker wegwijs maken in een [...] lijst van alle te vervullen voorwaarden en van alle aan te leveren ondersteunende bewijsstukken, moet de gebruiker in staat stellen de informatie en het bewijs van naleving van alle voorwaarden te verstrekken en moet de gebruiker een automatische ontvangstbevestiging sturen, tenzij de output van de procedure onmiddellijk wordt geleverd. De bevoegde instanties dienen de output van de procedure, als neergelegd in deze verordening, eveneens langs elektronische weg aan de gebruiker te sturen, waar mogelijk op grond van geldende Unie- en nationale wetgeving. [...]

(18b) Deze verordening moet de bevoegdheden van nationale instanties voor de verschillende stappen van procedures, inclusief het verifiëren of de verstrekte informatie nauwkeurig is, onverlet laten, met inbegrip van de procedurele werkverdeling binnen en tussen hun bevoegde instanties (het back-office), ongeacht of de betrokken stappen gedigitaliseerd zijn.

(19) In diverse gevallen dient de gebruiker bewijsstukken over te leggen voor feiten die niet online kunnen worden vastgesteld, zoals medische verklaringen, bewijs van in leven zijn en keuringsbewijs voor motorvoertuigen of controle van de chassissnummers. Voor zover de desbetreffende bewijsstukken in elektronische vorm kunnen worden overgelegd, vormt dit geen uitzondering op het beginsel dat een procedure volledig online moet worden aangeboden. In andere [...] gevallen kan het bij de huidige stand van de techniek nog nodig zijn dat gebruikers in het kader van de onlineprocedure in persoon bij een bevoegde instantie verschijnen[...]. Alle [...] uitzonderingen die niet uit het Unierecht voortvloeien, moeten worden beperkt tot situaties waarin er geen digitale technologie bestaat om de doeleinden van de procedure te verwezenlijken of omdat er sprake is van een overwegend publiek belang, waaronder fraudebestrijding. Ten behoeve van de transparantie dienen de lidstaten informatie over die uitzonderingen te delen met de Commissie en de andere lidstaten. In de Groep coördinatie toegangspoort moeten op regelmatige basis goede nationale praktijken en technische ontwikkelingen die verdere digitalisering mogelijk maken, worden besproken.

(19a) De procedure voor het registreren van een adreswijziging kan in grensoverschrijdende situaties bestaan uit twee afzonderlijke procedures, enerzijds het verzoek om uitschrijving voor het oude adres in de lidstaat van herkomst en anderzijds het verzoek om inschrijving voor het nieuwe adres in de lidstaat van bestemming.

(19b) Deze verordening mag slechts betrekking hebben op de digitalisering van de procedure waarbij om academische erkenning van diploma's, certificaten of andere bewijzen van voltooide opleidingen [...] wordt verzocht met betrekking tot een persoon die een studie wenst te beginnen of voort te zetten of die een academische titel wenst te voeren, die niet de formaliteiten inzake de erkenning van beroepskwalificaties betreffen, aangezien de digitalisering van de verplichtingen, procedures en formaliteiten voor de erkenning van beroepskwalificaties reeds onder de Richtlijn betreffende de erkenning van beroepskwalificaties valt.²¹

²¹ Richtlijn 2005/36/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 september 2005 betreffende de erkenning van beroepskwalificaties (PB L 255 van 30.09.2005, blz. 22).

(20) [...]

(21) Deze verordening moet de bepalingen betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels in Verordening (EG) nr. 883/2004 van het Europees Parlement en de Raad²² en Verordening (EG) nr. 987/2009 van het Europees Parlement en de Raad²³, waarin de rechten en verplichtingen van verzekerden en socialezekerheidsinstellingen en de toepasselijke procedures op het gebied van de coördinatie van de sociale zekerheid vastgesteld zijn, onverlet laten. [...]

(22) Op het niveau van de lidstaten en de Unie zijn verscheidene netwerken en diensten opgezet om burgers en bedrijven te ondersteunen bij hun grensoverschrijdende activiteiten. Het is belangrijk dat deze diensten, waaronder de Europese consumentencentra, Uw Europa – Advies, Solvit, de helpdesk intellectuele-eigendomsrechten, Europe Direct en het Enterprise Europe Network, in de digitale toegangspoort worden opgenomen, zodat alle potentiële gebruikers ze kunnen vinden. De in bijlage III vermelde diensten zijn ingevoerd bij bindende handelingen van de Unie, terwijl andere op vrijwillige basis functioneren. De eerstgenoemde diensten moeten gebonden zijn aan de in deze verordening vastgestelde kwaliteitseisen [...], terwijl de andere diensten moeten aangeven dat zij aan de kwaliteitseisen voldoen als zij willen dat hun diensten via de toegangspoort toegankelijk zijn. De reikwijdte **en de aard** van deze diensten, de governanceregelingen, de bestaande termijnen en de vrijwillige, contractuele, of andere grondslag waarop zij opereren, dienen niet door deze verordening te worden gewijzigd. **Wanneer bijvoorbeeld de ondersteuning die zij bieden een informeel karakter heeft, mag deze verordening er niet toe leiden dat dat die ondersteuning wordt veranderd in juridisch advies met een bindend karakter.**

²² Verordening (EG) nr. 883/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels (PB L 166 van 30.4.2004, blz. 1).

²³ Verordening (EG) nr. 987/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009 tot vaststelling van de wijze van toepassing van Verordening (EG) nr. 883/2004 betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels (PB L 284 van 30.10.2009, blz. 1).

- (23) Voorts kunnen de lidstaten en de Commissie, onder de in deze verordening vastgestelde voorwaarden, besluiten andere door bevoegde instanties of particuliere of semi-particuliere instanties aangeboden nationale diensten voor ondersteuning of probleemoplossing, **zoals kamers van koophandel of niet-gouvernementele ondersteunende diensten voor burgers**, in de toegangspoort op te nemen, **maar dienen zij hiertoe niet te worden verplicht**. In beginsel moeten de bevoegde instanties verantwoordelijk zijn voor de ondersteuning van burgers en bedrijven die vragen over de toepasselijke voorschriften en procedures hebben die door de onlinediensten niet volledig kunnen worden beantwoord. Als het echter zeer specialistische gebieden betreft en een door een particulier of semi-particulier orgaan verleende dienst aan de behoeften van de gebruikers voldoet, kunnen de lidstaten aan de Commissie voorstellen een dergelijke dienst in de toegangspoort op te nemen, mits deze aan alle voorwaarden van deze verordening voldoet en hierdoor geen dubblure ontstaat met reeds opgenomen diensten voor ondersteuning en probleemoplossing.
- (24) Om gebruikers de juiste dienst te helpen vinden, moet deze verordening een hulpmiddel bieden dat de gebruikers automatisch naar de juiste dienst leidt.
- (25) Voor het succes van de digitale toegangspoort is het cruciaal dat een minimumaantal kwaliteitseisen wordt nageleefd om te waarborgen dat de verstrekte informatie en diensten betrouwbaar zijn, aangezien de geloofwaardigheid van de toegangspoort als geheel anders ernstig zou worden geschaad. **De overkoepelende doelstelling van die naleving is ervoor te zorgen dat de informatie of dienst wordt aangeboden op een duidelijke en gebruiksvriendelijke manier. Het is de verantwoordelijkheid van de lidstaten om te bepalen hoe de informatie met dat doel tijdens het gebruikerstraject wordt gepresenteerd.**

(25aa) De toegankelijkheid van informatie voor grensoverschrijdende gebruikers kan aanzienlijk worden verbeterd wanneer de informatie beschikbaar is **in een andere officiële EU-taal die redelijk goed wordt begrepen door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers** [...]. De inhoud van de in de nationale taal of -talen van de lidstaat weergegeven informatie moet bij de vertaling in deze andere officiële taal van de Unie accuraat worden weergegeven. **Alleen de informatie die gebruikers nodig hebben om de basisregels en -vereisten te begrijpen die op hun situatie van toepassing zijn, dient in de andere taal te worden vertaald. Hoewel de lidstaten worden aangemoedigd zoveel mogelijk informatie te vertalen in een taal die redelijk goed begrepen wordt door zoveel mogelijk grensoverschrijdende gebruikers, mag deze verordening de lidstaten niet verplichten meer informatie te vertalen dan uit de begroting van de Unie kan worden gefinancierd. De Commissie treft de nodige regelingen om te zorgen voor een efficiënte levering van vertalingen aan de lidstaten indien zij daarom verzoeken.**

(25a) Om de betaling van vergoedingen te vergemakkelijken, moeten grensoverschrijdende gebruikers overmakingen of automatische afschrijvingen overeenkomstig Verordening (EU) nr. 260/2012²⁴ of andere algemeen gebruikte grensoverschrijdende betaalmiddelen, waaronder debet- of kredietkaarten, kunnen gebruiken om de eventuele vergoedingen te betalen die in het kader van onlineprocedures of voor het verlenen van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing worden verlangd.

(25b) Het is nuttig gebruikers [...] in te lichten over de verwachte duur van een procedure. Zij moeten worden geïnformeerd over de geldende termijnen of de regelingen "stilzwijgende goedkeuring" of "administratieve stilte" of, indien deze niet van toepassing zijn, ten minste over de geraamde of indicatieve gemiddelde termijn die de procedure gewoonlijk vereist. Die ramingen of indicaties mogen geen rechtsgevolgen hebben, maar dienen alleen om de gebruikers te helpen bij het plannen van hun activiteiten of eventuele administratieve vervolgstappen.

²⁴ **Verordening (EU) nr. 260/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 14 maart 2012 tot vaststelling van technische en bedrijfsmatige vereisten voor overmakingen en automatische afschrijvingen in euro en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 924/2009 (PB L 94 van 30.03.2012, blz. 22).**

- (26) Zolang het technische hulpmiddel **dat onder deze verordening valt, of andere systemen** voor rechtstreekse uitwisseling **of verificatie** van bewijzen tussen de bevoegde instanties van verschillende lidstaten nog niet beschikbaar **zijn** [...], moet deze verordening toestaan dat bewijzen worden geverifieerd die door gebruikers in elektronische vorm, zonder elektronisch zegel of certificatie van de uitgevende bevoegde instantie, worden verstrekt. Voor die gevallen moet deze verordening voorzien in een doeltreffend mechanisme voor de administratieve samenwerking tussen de bevoegde instanties van de lidstaten op basis van het bij Verordening (EU) nr. 1024/2012 van het Europees Parlement en de Raad ingestelde Informatiesysteem interne markt (IMI)²⁵.

In dergelijke gevallen moet het besluit van een bevoegde autoriteit om het IMI te gebruiken vrijwillig zijn, maar zodra het verzoek om informatie of samenwerking via het IMI is ingediend, dient de aangezochte bevoegde autoriteit verplicht te zijn samen te werken en te antwoorden. Het verzoek kan via het IMI worden toegezonden aan de bevoegde autoriteit die het bewijs afgeeft, of aan de centrale autoriteit die door de lidstaten moet worden bepaald overeenkomstig hun eigen administratieve voorschriften. Om onnodige doublures te voorkomen en aangezien Verordening (EU) 2016/1191 van toepassing is op een deel van de bewijzen die relevant zijn voor de onder deze verordening vallende procedures, kunnen [...] de in Verordening (EU) 2016/1191 vastgestelde samenwerkingsregelingen [...] voor het IMI ook worden gebruikt voor andere bewijzen die nodig zijn voor onder deze verordening vallende procedures.

Verordening (EU) nr. 1024/2012 moet worden gewijzigd om toe te staan dat organen en instanties van de Unie actoren binnen het IMI worden.

²⁵ Verordening (EU) nr. 1024/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 betreffende de administratieve samenwerking via het Informatiesysteem interne markt en tot intrekking van Beschikking 2008/49/EG van de Commissie ("de IMI-verordening") (PB L 316 van 14.11.2012, blz. 1).

- (27) Om de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren, zijn online-diensten van de bevoegde instanties cruciaal. Als de overheidsdiensten binnen een lidstaat streven naar hergebruik van gegevens en steeds minder vaak van burgers en bedrijven verlangen dat zij dezelfde informatie meerdere keren verstrekken, moet hetzelfde worden bevorderd voor gebruikers die geconfronteerd worden met procedures in andere lidstaten, om de extra belasting te beperken.
- (28) Om het gebruik van onlineprocedures verder te vergemakkelijken, moet deze verordening overeenkomstig het eenmaligheidsbeginsel de grondslag leggen voor **het vinden en gebruiken van een oplossing voor** de geautomatiseerde [...] uitwisseling, op **uitdrukkelijk** verzoek van burgers en bedrijven, van bewijzen tussen [...] lidstaten en de bij de procedure betrokken spelers. **Wanneer de uitwisseling van bewijs ook persoonsgegevens betreft, dient het verzoek als uitdrukkelijk te worden beschouwd indien het een vrijelijk gegeven, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige indicatie geeft omtrent de wens van het individu om de desbetreffende persoonsgegevens te laten uitwisselen, hetzij door een verklaring, hetzij door een actieve handeling. Indien de gebruiker niet de persoon is waarop de gegevens betrekking hebben, mag de onlineprocedure zijn of haar rechten als vermeld in Verordening (EU) 2016/679 niet aantasten. De grensoverschrijdende toepassing van** het eenmaligheidsbeginsel houdt in dat burgers en bedrijven [...] **gegevens slechts een keer aan overheidsinstanties moeten verstrekken en dat deze gegevens op verzoek van de gebruiker ook kunnen worden gebruikt om grensoverschrijdende onlineprocedures waarbij grensoverschrijdende gebruikers betrokken zijn, te voltooien. Voor de grensoverschrijdende uitwisseling van bewijzen moet er een passende rechtsgrond zijn, zoals in de Richtlijnen 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU en 2014/25/EU, of voor de in bijlage II vermelde procedures krachtens andere toepasselijke communautaire of nationale wetgeving. Indien deze rechtsgrond de verwerking van persoonsgegevens inhoudt, moet deze verwerking plaatsvinden conform de bepalingen van de algemene verordening gegevensbescherming en Verordening (EG) nr. 45/2001.**

(28 bis) In deze verordening moet, als algemene regel, worden bepaald dat de grensoverschrijdende geautomatiseerde uitwisseling van bewijs plaatsvindt op uitdrukkelijk verzoek van de gebruiker. Dit voorschrift is niet van toepassing indien het toepasselijke Unierecht of nationale recht voorziet in een geautomatiseerde grensoverschrijdende uitwisseling zonder uitdrukkelijk verzoek van de gebruiker.

(29) Het beveiligde technische systeem dat voor de uitwisseling van bewijzen in het kader van deze verordening moet worden ingesteld, moet bevoegde instanties die een verzoek indienen zekerheid bieden dat het bewijs door de juiste uitgevende instantie is verstrekt. **Alvorens de door een gebruiker in het kader van een procedure verstrekte informatie te aanvaarden, moet de bevoegde autoriteit de informatie in geval van twijfel kunnen verifiëren en kunnen concluderen dat deze juist is.**

29a. Een aantal bestaande elementen biedt basismogelijkheden die kunnen worden gebruikt om het technische systeem op te zetten, zoals de bestaande financieringsfaciliteit voor Europese verbindingen (CEF)²⁶, e-levering en bouwstenen voor elektronische identiteitskaarten. Deze elementen omvatten technische specificaties, voorbeeldsoftware en ondersteunende diensten en hebben tot doel te zorgen voor interoperabiliteit tussen de bestaande ICT-systemen van de lidstaten zodat burgers, bedrijven en overheden in heel Europa kunnen profiteren van naadloos aansluitende digitale overheidsdiensten.

²⁶ **Verordening (EU) nr. 1316/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2013 tot vaststelling van de financieringsfaciliteit voor Europese verbindingen, tot wijziging van Verordening (EU) nr. 913/2010 en tot intrekking van Verordeningen (EG) nr. 680/2007 en (EG) nr. 67/2010 (PB L 348 van 20.12.2013, blz. 129-171).**

30. Dat systeem moet beschikbaar zijn naast andere systemen die mechanismen voor samenwerking tussen instanties bieden, zoals het IMI [...], en mogen niet van invloed zijn op andere systemen, waaronder het in artikel 4 van Verordening (EG) nr. 987/2009 beschreven systeem, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument uit hoofde van Richtlijn (EU) 2014/24 van het Europees Parlement en de Raad²⁷, **de elektronische uitwisseling van gegevens betreffende sociale zekerheid (EESSI) uit hoofde van Verordening (EG) nr. 987/2009²⁸, de Europese beroepskaart volgens Richtlijn 2005/36/EG**, de koppeling van nationale registers en de koppeling van centrale, handels- en vennootschapsregisters in het kader van Richtlijn 2009/2017/EG van het Europees Parlement en de Raad²⁹ en de koppeling van insolventieregisters in het kader van Verordening (EU) 2015/848 van het Europees Parlement en de Raad³⁰.

²⁷ Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten en tot intrekking van Richtlijn 2004/18/EG (PB L 94 van 28.3.2014, blz. 65).

²⁸ **Verordening (EG) nr. 987/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009 tot vaststelling van de wijze van toepassing van Verordening (EG) nr. 883/2004 betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels (PB L 284 van 30.10.2009, blz. 1).**

²⁹ **Richtlijn (EU) 2017/1132 van het Europees Parlement en de Raad van 14 juni 2017 aangaande bepaalde aspecten van het vennootschapsrecht (PB L 169 van 30.6.2017, blz. 46-127).**[...] [...]

³⁰ Verordening (EU) 2015/848 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2015 betreffende insolventieprocedures (PB L 141 van 5.6.2015, blz. 19).

31. Om eenvormige voorwaarden te waarborgen voor de uitvoering van een technisch systeem voor de uitwisseling van bewijzen, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend om met name de nadere technische specificaties vast te stellen van een systeem voor de verwerking van verzoeken van gebruikers om uitwisseling van bewijzen, de overdracht van bewijzen en de vereiste maatregelen om de integriteit en vertrouwelijkheid van de overdracht te waarborgen. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend in overeenstemming met Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad³¹. **De verplichting om het technische systeem te gebruiken voor de geautomatiseerde uitwisseling van bewijzen, moet gelden vanaf de datum die is opgenomen in de uitvoeringshandelingen waarin de technische specificaties zijn vastgelegd.**
- 31a. Met het oog op het waarborgen van een hoog veiligheidsniveau van het technische systeem voor de grensoverschrijdende toepassing van het "eenmaligheidsbeginsel", dient de Commissie bij de vaststelling van uitvoeringshandelingen waarin de specificaties voor dat technisch systeem worden vastgelegd terdege rekening te houden met de standaarden en technische kenmerken als opgesteld door Europese en internationale organisaties en organen voor normalisatie, [in het bijzonder het Europees Comité voor Normalisatie (CEN), het Europees Instituut voor telecommunicatienormen (ETSI), de Internationale Organisatie voor normalisatie (ISO), en de Internationale Telecommunicatie-unie (ITU)], overeenkomstig artikel 32 van Verordening (EU) 2016/679 en artikel 22 van Verordening (EG) 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad.**

³¹ Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 13).

32. De bevoegde instanties en de Commissie moeten ervoor verantwoordelijk zijn dat de informatie, procedures en diensten waarvoor zij verantwoordelijk zijn, aan de kwaliteitscriteria beantwoorden. De nationale coördinatoren en de Commissie moeten toezien op de naleving van de kwaliteitscriteria op het niveau van de lidstaten, respectievelijk de Unie, en eventuele problemen oplossen. Deze verordening moet de Commissie uiteenlopende middelen verschaffen om elke verslechtering van de kwaliteit van de via de toegangspoort aangeboden diensten, rekening houdend met de ernst en het voortduren van de verslechtering, aan te pakken, waarbij ook de Groep coördinatie toegangspoort moet worden betrokken. Dit mag geen afbreuk doen aan de algemene verantwoordelijkheid van de Commissie voor het toezicht op de naleving van deze verordening.

33. Bij deze verordening moeten de belangrijkste functies worden gespecificeerd van de technische hulpmiddelen die het functioneren van de toegangspoort ondersteunen, en in het bijzonder de gemeenschappelijke gebruikersinterface, het register voor [...] koppelingen en de gemeenschappelijke zoekfunctie voor ondersteunende diensten. De gemeenschappelijke gebruikersinterface moet ervoor zorgen dat de gebruikers op websites op nationaal en Unieniveau gemakkelijk informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing kunnen vinden. De lidstaten en de Commissie moeten ernaar streven koppelingen te maken naar één enkele voor de toegangspoort benodigde informatiebron, teneinde verwarring bij gebruikers als gevolg van verschillende, geheel of gedeeltelijk duplicerende informatiebronnen te voorkomen. Dit mag geen beletsel vormen voor het maken van koppelingen naar dezelfde informatie die door lokale of regionale bevoegde autoriteiten over verschillende geografische gebieden wordt verstrekt. Het mag ook niet voorkomen dat informatie wordt gedupliceerd wanneer dit onvermijdelijk of wenselijk is, bijvoorbeeld wanneer op nationale webpagina's bepaalde EU-rechten, -verplichtingen en -regels worden herhaald of beschreven om de gebruikersvriendelijkheid te verbeteren. Om de rol van personen bij het actualiseren van de koppelingen in de gemeenschappelijke gebruikersinterface tot een minimum te beperken, moet, waar technisch mogelijk, een directe verbinding tussen de relevante technische systemen van de lidstaten en het koppelingenregister tot stand worden gebracht. De gemeenschappelijke ICT-ondersteunende instrumenten kunnen gebruikmaken van de Core Public Services Vocabulary (CPSV) om de interoperabiliteit met nationale dienstencatalogi en de semantiek te vergemakkelijken. De lidstaten dienen te worden aangespoord de CPSV te gebruiken, maar kunnen besluiten nationale oplossingen aan te wenden. Om hergebruik mogelijk te maken moet de informatie in het register in een open en machineleesbaar gegevensformaat publiek toegankelijk worden gemaakt, bijvoorbeeld door applicatieprogramma-interfaces (API's).

33a. Om eenvormige voorwaarden te waarborgen voor de toepassing van de technische oplossingen die de toegangspoort ondersteunen, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend om [...] **waar nodig, interoperabiliteitseisen vast te stellen voor het gemakkelijker vindbaar maken van de informatie over regels en verplichtingen, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die onder de verantwoordelijkheid van de lidstaten en de Commissie vallen.** Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011.

33b. Bij deze verordening moeten ook duidelijk de verantwoordelijkheden aan de Commissie en de lidstaten worden toegewezen betreffende de ontwikkeling, de beschikbaarheid, het onderhoud en de beveiliging van deze hulpmiddelen.

34. Om het volledige potentieel van de in de toegangspoort op te nemen informatiegebieden, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing te ontwikkelen, moet bij de doelgroepen aanzienlijk meer bekendheid worden gegeven aan het bestaan en het functioneren ervan. Door de opname in de toegangspoort moeten gebruikers veel gemakkelijker de nodige informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing kunnen vinden, zelfs als zij niet vertrouwd zijn met enig element ervan. Voorts zullen gecoördineerde promotiecampagnes nodig zijn om burgers en bedrijven in de hele Unie over het bestaan van de toegangspoort en de voordelen ervan te informeren. **De promotieactiviteiten moeten onder meer bestaan uit zoekmachineoptimalisatie en andere digitale bewustmakingsacties, aangezien deze het meest kosteneffectief zijn en de grootst mogelijke doelgroep kunnen bereiken.** Om een zo groot mogelijk effect te sorteren, moeten de promotieactiviteiten gecoördineerd worden door de coördinatiegroep en moeten de lidstaten hun promotiecampagnes zodanig vormgeven dat er in elke situatie naar een gemeenschappelijk merk wordt verwezen, met de mogelijkheid om het merk van de digitale toegangspoort aan dat van nationale initiatieven te koppelen.

35. Om voldoende informatie te vergaren aan de hand waarvan de prestaties van de digitale toegangspoort kunnen worden gemeten en verbeterd, [...] dienen de bevoegde autoriteiten en de Commissie in deze verordening ertoe worden verplicht om de gegevens over het gebruik van de via de toegangspoort aangeboden informatiegebieden, procedures en diensten te verzamelen en te analyseren. Het verzamelen van statistische gegevens, zoals het aantal bezoeken aan specifieke webpagina's, het aantal gebruikers uit een lidstaat in vergelijking met gebruikers uit andere lidstaten, de gebruikte zoektermen, de meest bezochte pagina's, doorverwijssites of het aantal, de oorsprong en het onderwerp van ondersteuningsverzoeken, moet de toegangspoort beter doen functioneren, omdat die gegevens het mogelijk maken de doelgroep af te bakenen, promotieactiviteiten te ontwikkelen en de kwaliteit van de aangeboden diensten te verbeteren. Bij het verzamelen van gegevens moet rekening worden gehouden met de jaarlijkse benchmarking van e-overheid door de Commissie, teneinde overlappingsen te vermijden.

[...] ³² [...]

36. Om eenvormige voorschriften te waarborgen voor de methode voor het verzamelen [...] en uitwisselen van gebruikersstatistieken [...], moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011.

³² Interinstitutioneel Akkoord tussen het Europees Parlement, de Raad van de Europese Unie en de Europese Commissie over beter wetgeven (PB L 123 van 12.5.2016, blz. 1).

37. De kwaliteit van de via de toegangspoort ter beschikking gestelde informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing moet **ook** [...] worden bewaakt met een hulpmiddel voor gebruikersreacties dat de gebruikers vraagt naar hun mening over de volledigheid en kwaliteit van de door hen gebruikte informatie, procedure of dienst voor ondersteuning of probleemoplossing. Deze reacties zullen worden verzameld met een gemeenschappelijk hulpmiddel waartoe de Commissie, de bevoegde instanties en de nationale coördinatoren toegang moeten hebben. Om eenvormige voorwaarden te waarborgen voor de uitvoering van deze verordening ten aanzien van de **algemene** functies van [...] hulpmiddelen **en** voor gebruikersreacties en de voorschriften voor het verzamelen en delen van de gebruikersreacties, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011.
38. Deze verordening moet gebruikers de mogelijkheid bieden via een in de toegangspoort opgenomen hulpmiddel voor reacties over de interne markt op vrijwillige en anonieme basis problemen en moeilijkheden te melden die zij bij de uitoefening van hun internemarktrechten hebben ondervonden. Dat hulpmiddel moet slechts beschouwd worden als aanvulling op de mechanismen voor de behandeling van klachten, aangezien het niet voorziet in de mogelijkheid gebruikers een persoonlijk antwoord te geven. De ontvangen informatie moet worden gecombineerd met **samengevoegde** informatie van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing over door hen behandelde zaken en worden verwerkt in een overzicht van de perceptie van de interne markt door de gebruikers, en tevens worden gebruikt om knelpunten vast te stellen met het oog op mogelijke toekomstige maatregelen ter verbetering van het functioneren van de interne markt. **Dit overzicht moet worden gekoppeld aan bestaande rapportage-instrumenten zoals het scorebord van de interne markt.**
- 38a. Het recht van de lidstaten om te beslissen wie de rol van nationale coördinator vervult, moet door deze verordening onverlet worden gelaten. De lidstaten moeten de mogelijkheid hebben om de functies en verantwoordelijkheden met betrekking tot de toegangspoort aan hun interne administratieve structuren aan te passen. De lidstaten moeten de mogelijkheid hebben aanvullende nationale coördinatoren aan te wijzen om de taken in het kader van deze verordening alleen of samen met anderen uit te voeren voor een administratieve afdeling, een geografische regio of volgens een ander criterium. De lidstaten moeten de Commissie in kennis stellen van de nationale coördinator die is aangewezen voor het onderhouden van contacten met de Commissie.**

39. Om de toepassing van deze verordening te vergemakkelijken, met name door uitwisseling van beste praktijken en samenwerking om de informatie op consistentere wijze te presenteren, zoals vereist bij deze verordening, moet een coördinatiegroep worden opgericht, die uit de nationale coördinatoren bestaat en door een vertegenwoordiger van de Commissie wordt voorgezeten. Bij de werkzaamheden van de groep moet **rekening worden gehouden met [...]** de doelstellingen in het jaarlijkse werkprogramma, **dat de Commissie ter overweging aan de coördinatiegroep moet voorleggen. Het jaarlijkse werkprogramma moet bestaan uit richtsnoeren of aanbevelingen zonder bindende werking voor de lidstaten.**

39a. In deze verordening moet worden aangegeven welke delen van de toegangspoort uit de EU-begroting worden gefinancierd en welke onder de verantwoordelijkheid van de lidstaten vallen. De Commissie dient de lidstaten bij te staan bij het vinden van herbruikbare ICT- bouwstenen en financiering die via diverse fondsen en programma's op Unieniveau beschikbaar is en die kan bijdragen in de kosten van ICT-aanpassingen en -ontwikkelingen die op nationaal niveau nodig zijn om aan deze verordening te voldoen. De begrotingsmiddelen die nodig zijn voor de tenuitvoerlegging van deze verordening moeten verenigbaar zijn met het toepasselijke meerjarig financieel kader. [...]

- 39b. De lidstaten worden aangemoedigd meer met elkaar te coördineren, uit te wisselen en samen te werken teneinde hun strategische, operationele, onderzoeks- en ontwikkelingscapaciteiten op het gebied van cyberveiligheid te vergroten, met name via de tenuitvoerlegging van Richtlijn (EU) 2016/1148 van het Europees Parlement en de Raad betreffende netwerk- en informatiebeveiliging³³ om de beveiliging en de veerkracht van hun overheidsadministratie en diensten te versterken. [...]. De lidstaten worden aangemoedigd om de veiligheid van transacties te vergroten en te zorgen voor een voldoende mate van vertrouwen in elektronische middelen door gebruikmaking van het eIDAS-kader en met name adequate veiligheidsniveaus. De lidstaten kunnen maatregelen nemen overeenkomstig het Unierecht om de cyberveiligheid te waarborgen en identiteitsfraude of andere vormen van fraude te voorkomen.**
40. Wanneer de maatregelen van deze verordening de verwerking van persoonsgegevens vergen, dient deze verwerking te geschieden overeenkomstig het recht van de Unie inzake de bescherming van persoonsgegevens, en met name [...] ³⁴ [Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad³⁵] en [nieuwe verordening ter vervanging van (EG) nr. 45/2001] van het Europees Parlement en de Raad. **Zoals bepaald in Verordening (EU) 2016/679 kunnen de lidstaten andere voorwaarden, waaronder beperkingen, met betrekking tot de verwerking van gegevens over gezondheid handhaven of invoeren, en kunnen zij specifieke regels vaststellen voor de verwerking van persoonsgegevens van werknemers in het kader van de arbeidsverhouding.**

³³ **Richtlijn (EU) 2016/1148 van het Europees Parlement en de Raad houdende maatregelen voor een hoog gemeenschappelijk niveau van beveiliging van netwerk- en informatiesystemen in de Unie (PB L 194 van 19.7.2016, blz. 1).**

³⁴ [...]

³⁵ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).

40a. Deze verordening moet het stroomlijnen van de governanceregelingen voor de onder de toegangspoort vallende diensten bevorderen en vergemakkelijken. Daartoe dient de Commissie, in nauwe samenwerking met de lidstaten, de bestaande governance-regelingen te evalueren en waar nodig aan te passen om doublures en inefficiëntie te voorkomen.

41. Deze verordening heeft tot doel ervoor te zorgen dat gebruikers die in andere lidstaten actief zijn, onlinetoegang hebben tot volledige, betrouwbare en begrijpelijke informatie van de Unie en de lidstaten over rechten, voorschriften en verplichtingen, tot onlineprocedures die volledig grensoverschrijdend afgehandeld kunnen worden en tot diensten voor ondersteuning en probleemoplossing. Daar dat doel niet voldoende door de lidstaten kan worden verwezenlijkt, kan de Unie, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan nodig is om deze doelstellingen te verwezenlijken.
42. Om de lidstaten en de Commissie de gelegenheid te geven de nodige hulpmiddelen voor de tenuitvoerlegging van deze verordening te ontwikkelen en in gebruik te nemen, moeten enkele bepalingen vanaf twee jaar na de inwerkingtreding van toepassing zijn.
43. Deze verordening eerbiedigt de grondrechten en de beginselen die met name zijn vastgelegd in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, en moet worden uitgevoerd overeenkomstig die rechten en beginselen.
44. Overeenkomstig [artikel 28, lid 2,] van Verordening [(EG) nr. 45/2001] [nieuwe verordening betreffende de Europese toezichthouder voor gegevensbescherming] is de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming geraadpleegd, en op [datum in te voegen] heeft hij een advies uitgebracht,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Hoofdstuk I

Algemene bepalingen

Artikel 1

Onderwerp

1. Bij deze verordening **worden voorschriften vastgesteld voor:**
 - a) [...] de totstandbrenging en werking van één digitale toegangspoort om burgers en bedrijven eenvoudig toegang te verlenen tot **voldoende uitvoerige** informatie van goede kwaliteit, doeltreffende diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en efficiënte procedures met betrekking tot de regels van de Unie en van de lidstaten die van toepassing zijn op burgers en bedrijven die hun op de rechtsorde van de Unie gebaseerde rechten op het gebied van de in artikel 26, lid 2, VWEU, bedoelde interne markt uitoefenen of wensen uit te oefenen;
 - b) [...] het gebruik van procedures door gebruikers uit andere lidstaten en [...] **voor** de toepassing van het eenmaligheidsbeginsel;
 - c) [...] de rapportage over belemmeringen op de interne markt op basis van het verzamelen van gebruikersreacties en -statistieken betreffende de in de toegangspoort opgenomen diensten.
- 2. Indien de bepalingen van deze verordening strijdig zijn met een bepaling van een andere handeling van de Unie betreffende specifieke aspecten van het voorwerp van deze verordening, prevaleert de bepaling van die andere handeling van de Unie.**
- 3. Deze verordening doet geen afbreuk aan de inhoud van, noch aan de rechten die verleend zijn via, procedures die op de onder deze verordening vallende terreinen op het niveau van de Unie of de lidstaten zijn vastgesteld. Evenmin doet zij afbreuk aan overeenkomstig het Unierecht genomen maatregelen om de cyberbeveiliging te waarborgen en fraude te voorkomen.**

Artikel 2 Totstandbrenging van één digitale toegangspoort

1. De Commissie en de **lidstaten** [...] **zetten** overeenkomstig deze verordening één digitale toegangspoort op (hierna "de toegangspoort"). De toegangspoort bestaat uit één door de Commissie beheerd portaal **met een gemeenschappelijke gebruikersinterface** [...] ("**de gemeenschappelijke gebruikersinterface**"), **dat toegang biedt** [...] tot de relevante nationale en uniale [...] **webpagina's** [...].
2. De toegangspoort biedt toegang tot:
 - a) informatie over de in de wetgeving van de Unie en de lidstaten vastgestelde rechten, verplichtingen en regels die van toepassing zijn op gebruikers die hun op de rechtsorde van de Unie gebaseerde rechten op het gebied van de interne markt op de in bijlage I vermelde terreinen uitoefenen of wensen uit te oefenen;
 - b) informatie over [...] **online en offline procedures** en koppelingen naar op het niveau van de Unie of de lidstaten vastgestelde **online procedures** voor de uitoefening van de [...] rechten en de naleving van de [...] verplichtingen en regels op het gebied van de interne markt op de in bijlage I vermelde terreinen, en met inbegrip van de onder bijlage II vallende procedures;
 - c) informatie over en koppelingen naar diensten voor ondersteuning en probleemoplossing waartoe burgers en bedrijven zich kunnen richten als zij vragen of problemen hebben in verband met hun onder a) en b) en in artikel 6 bedoelde en in bijlage III genoemde rechten, verplichtingen of procedures.
3. De [...] gemeenschappelijke gebruikersinterface is beschikbaar in alle officiële talen van de Unie.

Artikel 3 Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- (1) "gebruiker": iedere burger van de Unie, iedere natuurlijke persoon met verblijfplaats in een lidstaat en iedere rechtspersoon met statutaire zetel in een lidstaat die via de toegangspoort toegang krijgt tot de in artikel 2, lid 2, bedoelde informatie, procedures of diensten voor ondersteuning en probleemoplossing;
- 2) "procedure": reeks handelingen die gebruikers moeten verrichten om aan de voorschriften te voldoen of een bevoegde instantie een beslissing te laten nemen om hun in artikel 2, lid 2, onder a), bedoelde rechten te kunnen uitoefenen;
- 3) "bevoegde instantie": orgaan of instantie van een lidstaat waaraan op nationaal, regionaal of lokaal niveau specifieke verantwoordelijkheden zijn toegewezen in verband met de onder deze verordening vallende informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing;
- 4) "bewijs": documenten en gegevens, met inbegrip van teksten en geluids- en/of beeldopnamen, ongeacht de gebruikte drager, die door een bevoegde instantie worden **verlangd** [...] ter staving van feiten of van de naleving van voorschriften in verband met de in artikel 2, lid 2, onder b), bedoelde procedures.

Hoofdstuk 11 Diensten van de toegangspoort

Artikel 4 Toegang tot informatie

1. De lidstaten bieden de gebruikers op hun nationale webpagina's gemakkelijk onlinetoegang tot:
 - a) de in artikel 2, lid 2, onder a), bedoelde informatie betreffende rechten, verplichtingen en regels op grond van nationaal recht;
 - b) de in artikel 2, lid 2, onder b), bedoelde informatie betreffende procedures die op nationaal niveau zijn vastgesteld;
 - c) de in artikel 2, lid 2, onder c), bedoelde informatie betreffende diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die op nationaal niveau worden verleend.
2. De Commissie biedt de gebruikers via het in artikel 2, lid 1, bedoelde portaal gemakkelijk onlinetoegang tot:
 - a) de in artikel 2, lid 2, onder a), bedoelde informatie betreffende rechten, verplichtingen en regels op grond van het recht van de Unie;
 - b) de in artikel 2, lid 2, onder b), bedoelde informatie betreffende procedures die op het niveau van de Unie zijn vastgesteld;
 - c) informatie over de in artikel 2, lid 2, onder c), bedoelde diensten voor ondersteuning en probleemoplossing, die op het niveau van de Unie worden verleend.

1. [...]
2. **Elke** lidstaat zorgt ervoor dat gebruikers de in bijlage II vermelde procedures volledig online kunnen **entameren en afhandelen**, wanneer deze procedures in de betrokken lidstaat bestaan.
- 2a.** Wanneer zulks wordt gerechtvaardigd door een dwingende reden van algemeen belang of wanneer de beoogde doelstelling van een in lid 2 bedoelde procedure niet met uitsluitend online beschikbare instrumenten kan worden bereikt, kunnen lidstaten de gebruiker verplichten persoonlijk voor de bevoegde instantie te verschijnen voor procedurele stappen die de fysieke aanwezigheid vergen. De lidstaten [...] zorgen ervoor dat de overige stappen van de procedure volledig online kunnen worden afgehandeld.
- 2b.** De lidstaten tekenen [...] de in lid 2a genoemde procedurele stappen waarvoor de fysieke aanwezigheid is vereist en de gevallen van fysieke levering bedoeld in lid 3, onder d), op in een gemeenschappelijk register dat toegankelijk is voor de Commissie en de andere lidstaten.

3. De in lid 2 bedoelde procedures worden als volledig online beschouwd wanneer de identificatie, verstrekking van informatie, bewijzen, ondertekening en definitieve indiening
- a)** op afstand elektronisch kunnen worden verricht, en
 - b)** verloopt via een [...] **dienstverleningskanaal dat [...] gebruikers op gebruikers-vriendelijke wijze begeleidt bij het nakomen van alle procedurevoorschriften** [...],
 - c)** op een manier die een automatische ontvangstbevestiging oplevert, **tenzij het resultaat van de procedure onmiddellijk wordt geleverd**, en
 - d)** waarbij [...] het resultaat van de procedure tevens langs elektronische weg, [...] **of waar nodig om te voldoen aan de toepasselijke Unie- of nationale wetgeving**, [...] via fysieke levering [...] wordt verstrekt.

4. **[...]**

[...]

5. [...].
6. [...] Dit artikel belet de lidstaten **niet** gebruikers de aanvullende mogelijkheid te geven om de toegang tot en afhandeling van de in artikel 2, lid 2, onder b), bedoelde procedures op een andere wijze dan via een onlinekanaal aan te bieden.

Toegang tot diensten voor ondersteuning en probleemoplossing

1. De lidstaten en de Commissie bieden de gebruikers gemakkelijk onlinetoegang tot de in artikel 2, lid 2, onder c), bedoelde diensten voor ondersteuning en probleemoplossing.
2. De nationale coördinatoren en de Commissie kunnen overeenkomstig artikel 16, leden 2 en 3, koppelingen opnemen naar andere dan de in bijlage III vermelde diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die door de bevoegde instanties, de Commissie of de organen en instanties van de Unie worden verleend, mits die diensten aan de kwaliteitseisen in de artikelen 9 en 13 voldoen.

3. De nationale coördinator kan, indien dat nodig is om in de behoeften van de gebruikers te voorzien, de Commissie voorstellen in de toegangspoort koppelingen op te nemen naar diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die door particuliere of semi-particuliere entiteiten worden verleend, mits **hun diensten** [...] aan de volgende voorwaarden voldoen:
- a) de dienst biedt informatie of ondersteuning op de terreinen en voor de doeleinden die onder deze verordening vallen en vormt een aanvulling op diensten die al in de toegangspoort zijn opgenomen;
 - b) de dienst wordt kosteloos of tegen een voor micro-ondernemingen of burgers betaalbare prijs aangeboden;
 - c) de dienst voldoet aan de voorschriften in de artikelen 9 en 13.
4. Als de nationale coördinator overeenkomstig lid 3 heeft voorgesteld een koppeling op te nemen en die koppeling overeenkomstig artikel 16, lid 3, verstrekt, beoordeelt de Commissie of aan de voorwaarden van [...] lid **3** wordt voldaan **door de via de koppeling op te nemen dienst** en activeert zij de koppeling indien dat het geval is.

Hoofdstuk III

Kwaliteitseisen

DEEL 1

KWALITEITSEISEN VOOR INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS, OVER PROCEDURES EN OVER DIENSTEN VOOR ONDERSTEUNING EN PROBLEEMOPLOSSING

Artikel 7

Kwaliteit van informatie over rechten, verplichtingen en regels

1. [...] **Wanneer de lidstaten** en de Commissie **overeenkomstig artikel 4** verantwoordelijk zijn voor het waarborgen van de toegang tot de in artikel 2, lid 2, onder a), bedoelde informatie, **zorgen zij ervoor dat die informatie duidelijk en gebruikersvriendelijk is en aan de volgende eisen voldoet:**
 - (a) [...] accuraat en **volledig genoeg** is [...] om de informatie te bevatten die gebruikers nodig hebben om hun rechten geheel overeenkomstig de toepasselijke regels en verplichtingen uit te oefenen;
 - (b) zo nodig verwijzingen en koppelingen naar rechtshandelingen, technische specificaties en richtsnoeren omvat;
 - (c) de naam omvat van de entiteit die verantwoordelijk is voor de inhoud van de informatie;
 - (d) de contactgegevens van eventuele relevante diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en koppelingen naar die diensten omvat;

- (e) de datum vermeldt waarop de informatie is gepubliceerd **of** [...] voor het laatst is geactualiseerd;
- (f) een duidelijke structuur en presentatie heeft, zodat gebruikers snel de nodige informatie vinden;
- (g) voortdurend actueel is;
- (h) is geschreven in duidelijke en begrijpelijke taal, die op de behoeften van de beoogde gebruikers is afgestemd.

2. [...] **De lidstaten maken de in lid 1 bedoelde informatie toegankelijk in een taal die door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers grotendeels wordt begrepen, overeenkomstig artikel 9 bis.** [...]

Artikel 8

Kwaliteit van informatie over procedures

1. Om aan artikel 4 te voldoen, zorgen de [...] **lidstaten** en de Commissie ervoor dat de gebruikers alvorens zij zich moeten identificeren om te beginnen aan een procedure als bedoeld in artikel 2, lid 2, onder b), **voor zover van toepassing**, toegang hebben tot een duidelijke en gebruikersvriendelijke uitleg van:
- a) de [...] **essentiële** stappen van de **door de gebruikers te volgen** procedure;
 - b) de voor de procedure geaccepteerde wijzen van authenticatie, identificatie en ondertekening;
 - c) de aard en vorm van de te verstrekken bewijzen;

- d) de rechtsmiddelen en beroepsmogelijkheden die **algemeen** beschikbaar zijn bij geschillen met de bevoegde instanties [...];
 - e) de eventueel verschuldigde vergoedingen en de onlinebetaalmethode;
 - f) [...] eventuele geldende uiterste termijnen **of regelingen voor stilzwijgende goedkeuring of administratief stilzwijgen**;
 - fa) wanneer er geen uiterste termijnen zijn, de gemiddelde, geraamde of indicatieve tijd die de bevoegde autoriteit nodig heeft om de procedure af te ronden**;
 - g) **elke andere taal** [...] waarin de procedure kan worden uitgevoerd.
2. Als de in lid 1 bedoelde uitleg al beschikbaar is gesteld aan gebruikers van de lidstaat, kan voor de doeleinden van deze verordening dezelfde uitleg worden **gebruikt of** herbruikt, mits daarin, zo nodig, alle informatie is opgenomen die van toepassing is op de situatie van **grensoverschrijdende** gebruikers [...].
3. [...] **De lidstaten maken** de in lid 1 bedoelde uitleg **toegankelijk in een taal die door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers grotendeels wordt begrepen, overeenkomstig artikel 9 bis.** [...]

Artikel 9

Kwaliteit van informatie over diensten voor ondersteuning en probleemoplossing

1. Om aan artikel 4 te voldoen, zorgen de [...] **lidstaten** en de Commissie ervoor dat de gebruikers alvorens zij een verzoek indienen voor een dienst als bedoeld in artikel 2, lid 2, onder c), toegang hebben tot een duidelijke en gebruikersvriendelijke uitleg van:
 - a) de aard, het doel en de verwachte resultaten van de geboden dienst;
 - b) de naam en contactgegevens van de entiteit die verantwoordelijk is voor de dienst;
 - c) de eventueel verschuldigde vergoedingen en de onlinebetaalmethode;
 - d) de geschatte tijd die nodig is om de dienst te verlenen, of een gemiddelde antwoordtermijn;
 - e) [...] **elke andere taal** waarin het verzoek kan worden ingediend en die in latere contacten kunnen worden gebruikt.
2. [...] **De lidstaten maken** de in lid 1 bedoelde uitleg **toegankelijk in een taal die door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers grotendeels wordt begrepen, overeenkomstig artikel 9 bis.** [...]

Article 9 bis

Vertaling van informatie

Wanneer de lidstaten de informatie, uitleg en instructies als bedoeld in artikel 7, artikel 8, lid 1, artikel 9 en artikel 11, lid 1, onder a), niet verstrekken in een officiële taal van de Unie die grotendeels wordt begrepen door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers, verzoeken zij om vertalingen in die taal, binnen de grenzen van het beschikbare budget als bedoeld in artikel 28, lid 1, onder c).

De lidstaten zorgen ervoor dat deze vertalingen ten minste de essentiële informatie op alle in bijlage I genoemde gebieden bevatten en, indien er voldoende middelen beschikbaar zijn, alle verdere informatie, uitleg en instructies als bedoeld in artikel 7, artikel 8, lid 1, artikel 9 en artikel 11, lid 1, onder a), gelet op de belangrijkste behoeften van grensoverschrijdende gebruikers. De lidstaten verstrekken de koppelingen naar deze vertaalde informatie aan het koppelingenregister.

DEEL 2

VEREISTEN VOOR ONLINEPROCEDURES

[Artikel 10 [...]]

Artikel 11

Grensoverschrijdende toegang tot onlineprocedures

0. **De lidstaten zorgen ervoor dat elke in artikel 2, lid 2, onder b), bedoelde procedure die op nationaal niveau is vastgesteld en online toegankelijk en af te handelen is voor gebruikers van die lidstaat, op niet-discriminerende wijze via dezelfde of een alternatieve technische oplossing ook toegankelijk en af te handelen is voor gebruikers van andere lidstaten.**

1. De bevoegde instanties zorgen ervoor dat **met betrekking tot** de in **lid 0** [...] bedoelde procedures [...] ten minste aan de volgende vereisten wordt voldaan:
- a) de gebruikers verkrijgen toegang tot instructies voor de afhandeling van de procedure in [...] **een officiële taal van de Unie die grotendeels wordt begrepen door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers, overeenkomstig artikel 9 bis;**
 - b) de gebruikers [...] **zijn in staat de vereiste informatie te verstrekken, ook wanneer de structuur van dergelijke informatie verschilt van soortgelijke informatie in de betrokken lidstaat;**
 - c) **in alle gevallen waarin dit ook voor nationale gebruikers mogelijk is,** kunnen de gebruikers zich identificeren en authenticeren, [...] documenten elektronisch ondertekenen **en verzegelen** [...] overeenkomstig Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad [...];
 - d) **in alle gevallen waarin dat ook voor nationale gebruikers mogelijk is,** kunnen de gebruikers in elektronische vorm bewijzen verstrekken waaruit blijkt dat de toepasselijke voorschriften worden nageleefd;
 - e) indien een betaling vereist is om de procedure af te ronden, kunnen de gebruikers de verschuldigde vergoeding online betalen met behulp van **algemeen beschikbare** grensoverschrijdende betaaldiensten [...] ³⁶.

³⁶ [...]

2. Als **de procedure geen elektronische identificatie of authenticatie in de zin van lid 1, onder c), vereist** en als de bevoegde instanties **volgens de toepasselijke nationale wetgeving of administratieve praktijken** gemachtigd zijn gedigitaliseerde kopieën van niet-elektronische identiteitsbewijzen, zoals identiteitskaarten of paspoorten, van gebruikers van de lidstaat te aanvaarden, aanvaarden zij dergelijke gedigitaliseerde kopieën ook van gebruikers uit andere lidstaten.
3. **Wanneer het in artikel 12 bedoelde technische systeem of andere systemen voor het uitwisselen of verifiëren van bewijsmateriaal tussen de lidstaten niet beschikbaar zijn, werken** [...] de bevoegde instanties samen via het bij Verordening (EU) nr. 1024/2012 van het Europees Parlement en de Raad ingestelde Informatiesysteem interne markt (IMI) [...] wanneer dat nodig is om de authenticiteit te controleren van bewijzen die gebruikers in elektronische vorm **bij een bevoegde autoriteit voor een onlineprocedure** hebben ingediend [...]. [...] ³⁷ [...]

³⁷ [...]

**Geautomatiseerde grensoverschrijdende uitwisseling van bewijzen [...] (het
"eenmaligheidsbeginsel")**

- 0. Wanneer de bevoegde autoriteiten in hun eigen lidstaat op wettige wijze bewijzen afgeven in een elektronisch formaat dat geautomatiseerde uitwisseling mogelijk maakt en relevant is voor de in bijlage II genoemde onlineprocedures en de procedures van de Richtlijnen 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU en 2014/25/EU, stellen zij dit bewijsmateriaal ook ter beschikking van de verzoekende bevoegde autoriteiten van andere lidstaten in een elektronisch formaat dat geautomatiseerde uitwisseling mogelijk maakt.**
1. De Commissie stelt in samenwerking met de lidstaten een technisch systeem in voor de **geautomatiseerde** elektronische uitwisseling van bewijzen tussen de verschillende lidstaten (hierna "het technische systeem" genoemd) met het oog op de **in lid 0** vermelde onlineprocedures [...].
2. Het technische systeem [...] **zorgt er met name voor dat:**
- a) [...] de verwerking van verzoeken om bewijzen **toegankelijk is** en kan worden uitgewisseld;
 - b) [...] de overdracht van bewijzen tussen **verzoekende en verstreckende actoren** mogelijk is;
 - c) [...] de **verzoekende** bevoegde instanties de mogelijkheid **hebben** ontvangen bewijs te verwerken;
 - d) [...] waarborgt de vertrouwelijkheid en integriteit van het bewijs;

[...] de gebruiker de mogelijkheid heeft het [...] bewijs dat de verzoekende instantie wil gebruiken vooraf te bekijken;

ea) [...] een hoge mate van interoperabiliteit met bestaande systemen wordt gewaarborgd;

eb) [...] een hoog beveiligingsniveau voor het toezenden en verwerken van bewijzen wordt geboden.

2a. De in lid 2, onder e), bedoelde mogelijkheid om het bewijs vooraf te bekijken hoeft niet te worden geboden voor procedures waarbij geautomatiseerde grensoverschrijdende gegevensuitwisseling zonder die mogelijkheid is toegestaan volgens het toepasselijke EU- of nationale recht. Deze mogelijkheid het bewijs vooraf te bekijken laat de overeenkomstig de artikelen 13 en 14 van Verordening (EU) nr. 2016/679 vereiste informatie onverlet.

3. De lidstaten integreren het volledig operationele technische systeem als onderdeel van de in lid 0 bedoelde procedures met ingang van de datum die in de in lid 7 bedoelde uitvoeringshandelingen wordt genoemd.

4. Op uitdrukkelijk verzoek van de gebruiker dienen de bevoegde instanties die verantwoordelijk zijn voor de in lid 1 bedoelde onlineprocedures, via het technische systeem rechtstreeks een verzoek om een bewijs in bij bevoegde instanties die bewijzen verstrekken in andere lidstaten. De bevoegde instanties die bewijzen verstrekken, stellen die bewijzen, overeenkomstig [...] lid 2, punt d), via hetzelfde systeem ter beschikking.

4a. Het in lid 4 bedoelde uitdrukkelijk verzoek van de gebruiker hoeft niet te worden geboden voor procedures waarbij geautomatiseerde grensoverschrijdende gegevensuitwisseling volgens het toepasselijke EU- of nationale recht is toegestaan zonder dat uitdrukkelijk verzoek.

5. [...]
6. Het **aan een verzoekende bevoegde** [...] **instantie** ter beschikking gestelde bewijs is [...] beperkt tot het voorwerp van het verzoek en [...] wordt uitsluitend gebruikt voor het doel van de procedure waarvoor het bewijs is uitgewisseld. **Wanneer de toestemming van de gebruiker vereist is met het oog op de bescherming van gegevens, wordt deze verkregen overeenkomstig Verordening (EU) nr. 2016/679 en Verordening (EU) nr. 45/2001**
7. De Commissie stelt uitvoeringshandelingen vast waarin de voor de uitvoering van dit artikel benodigde specificaties van het technische systeem worden bepaald. Die uitvoeringshandelingen worden volgens de in artikel 35, lid 2, bedoelde procedure vastgesteld.
8. De leden 0 tot en met 4 zijn niet van toepassing op procedures die op het niveau van de Unie zijn vastgesteld en die voorzien in andere mechanismen voor de uitwisseling van bewijzen, tenzij het in lid 1 bedoelde technische systeem in die procedures is geïntegreerd overeenkomstig de handelingen van de Unie waarbij zij zijn vastgesteld.

DEEL 3

KWALITEITSEISEN VOOR DIENSTEN VOOR ONDERSTEUNING EN PROBLEEMOPLOSSING

Artikel 13

Kwaliteitseisen voor diensten voor ondersteuning en probleemoplossing

De bevoegde instanties en de Commissie zorgen **er binnen hun respectieve bevoegdheden voor** dat de in bijlage III vermelde diensten, alsook de diensten die overeenkomstig artikel 6, leden 2, 3 en 4, in de toegangspoort zijn opgenomen, aan de volgende kwaliteitseisen voldoen:

[...]

[...]de gebruikers worden, **wanneer** de [...] uiterste termijnen **worden verlengd**, vooraf geïnformeerd over de redenen daarvoor en in kennis gesteld van een nieuwe uiterste termijn;

- c) indien een betaling vereist is voor de verlening van een dienst, kunnen de gebruikers de verschuldigde vergoeding online betalen met behulp van **algemeen beschikbare** grensoverschrijdende betaaldiensten [...].

DEEL 4

KWALITEITSCONTROLE

Artikel 14

Kwaliteitscontrole

1. De nationale coördinatoren en de Commissie **zien er binnen hun respectieve bevoegdheden** op toe dat de via de toegangspoort ter beschikking gestelde informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing [...] voldoen aan de kwaliteitseisen in de artikelen 7 tot en met 11, en 13. Zij doen dit aan de hand van de overeenkomstig de artikelen **en 21 en 22** verzamelde gegevens.
2. Als de kwaliteit van de in lid 1 bedoelde diensten die door de bevoegde instanties worden verleend, verslechtert, kan de Commissie de volgende maatregelen treffen, rekening houdend met de ernst en het voortduren van de verslechtering:
 - a) Informeren van de betrokken nationale coördinator en **vragen om** corrigerende maatregelen [...];
 - b) [...] in de coördinatiegroep **een gedachtewisseling op gang brengen over beste praktijken voor kwaliteitsverbetering**;
 - c) een brief met aanbevelingen aan de lidstaat sturen;
 - d) de koppeling in de toegangspoort naar de informatie, procedure of dienst voor ondersteuning of probleemoplossing tijdelijk uitschakelen.

3. Als een dienst voor ondersteuning of probleemoplossing waarnaar overeenkomstig artikel 6, lid 3, koppelingen zijn opgenomen, consequent niet aan de voorschriften in de artikelen **9 en 13** beantwoordt of blijkt de overeenkomstig de artikelen **21 en 22** verzamelde gegevens niet meer aan de behoeften van de gebruikers voldoet, kan de Commissie die koppelingen van de toegangspoort verwijderen **na overleg met de bevoegde nationale coördinator en, waar nodig, met de Groep coördinatie toegangspoort.**

Hoofdstuk IV

Technische oplossingen

Artikel 15

Gemeenschappelijke gebruikersinterface

1. De Commissie verstrekt **in nauwe samenwerking met de lidstaten** een gemeenschappelijke gebruikersinterface om de toegangspoort naar behoren te doen functioneren.
2. De gemeenschappelijke gebruikersinterface biedt door middel van koppelingen naar de desbetreffende websites **of webpagina's** op het niveau van de lidstaten en de Unie, die in het in artikel 16 bedoelde register zijn opgenomen, toegang tot de informatie, procedures en diensten voor ondersteuning of probleemoplossing.
3. De lidstaten en de Commissie zorgen er bij het vervullen van hun in artikel 4 beschreven taken en verantwoordelijkheden voor dat de informatie **over regels en verplichtingen, over procedures en over** diensten voor ondersteuning en probleemoplossing op zodanige wijze [...] **wordt** geordend en aangeduid dat zij gemakkelijker [...] via de gemeenschappelijke gebruikersinterface **te vinden is**.

4. [...] **De Commissie kan uitvoeringshandelingen aannemen waarin interoperabiliteitseisen worden vastgelegd ter verbetering van de vindbaarheid van de informatie over regels en verplichtingen, over procedures en over diensten voor ondersteuning en probleemoplossing via de gemeenschappelijke gebruikersinterface.** Die uitvoeringshandelingen worden volgens de in artikel 35, lid 2, bedoelde procedure vastgesteld.

Artikel 16

Koppelingenregister [...]

1. **In nauwe samenwerking met de lidstaten wordt door** de Commissie [...] een elektronisch koppelingenregister opgesteld en bijgehouden betreffende de in artikel 2, lid 2, bedoelde informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing, waardoor die diensten verbonden kunnen worden met de gemeenschappelijke gebruikersinterface [...].
2. De Commissie verstrekt de koppelingen naar de informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die toegankelijk zijn via de webpagina's die op het niveau van de Unie worden beheerd, alsook alle latere bijwerkingen daarvan, **via** [...] het koppelingenregister.
3. De nationale coördinatoren verstrekken de koppelingen naar de informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die toegankelijk zijn via de webpagina's die door de bevoegde instanties of door de in artikel 6, lid 3, bedoelde particuliere of semi-particuliere entiteiten worden beheerd, alsook alle latere bijwerkingen daarvan, **via** [...] het koppelingenregister.

Wanneer de nationale coördinatoren de koppelingen naar diensten voor ondersteuning en probleemoplossing verstrekken, geven zij aan welke diensten door de in artikel 6, lid 3, bedoelde particuliere of semi-particuliere entiteiten worden verleend.

3a. Indien technisch mogelijk kan de verstrekking van de in lid 3 genoemde koppelingen worden geautomatiseerd tussen de relevante technische systemen van de lidstaten en het koppelingenregister.

4. De Commissie maakt de in het register opgenomen koppelingen openbaar.
5. De Commissie en de nationale coördinatoren zorgen ervoor dat de via de toegangspoort geboden **koppelingen naar** informatie, procedures en diensten voor ondersteuning of probleemoplossing geen onnodige volledige of gedeeltelijke doublures bevatten waardoor gebruikers in verwarring kunnen raken.
6. Als de in artikel 4 bedoelde informatie uit hoofde van andere [...] **bepalingen van het Unierecht** beschikbaar gesteld moet worden, kunnen de nationale coördinatoren en de Commissie aan de voorschriften van dat artikel voldoen door koppelingen naar die informatie te verstrekken.

Artikel 17

Gemeenschappelijke zoekfunctie voor ondersteunende diensten

1. Om de toegang tot de in bijlage III vermelde en in artikel 6, leden 2 en 3, bedoelde diensten voor ondersteuning en probleemoplossing te vergemakkelijken, zorgen de bevoegde instanties en de Commissie ervoor dat de gebruikers toegang tot deze diensten hebben via de gemeenschappelijke zoekfunctie voor diensten voor ondersteuning en probleemoplossing (hierna "de gemeenschappelijke zoekfunctie voor ondersteunende diensten" genoemd) die beschikbaar is via de toegangspoort.
2. De Commissie ontwikkelt en beheert de gemeenschappelijke zoekfunctie voor ondersteunende diensten en beslist over de structuur en de vorm waarin de beschrijvingen en contactgegevens van de diensten voor ondersteuning en probleemoplossing moeten worden verstrekt om te waarborgen dat de gemeenschappelijke zoekfunctie voor ondersteunende diensten naar behoren functioneert.
3. De nationale coördinatoren verstrekken de in lid 2 bedoelde beschrijvingen en contactgegevens aan de Commissie.

Artikel 18

Verantwoordelijkheid voor ondersteunende ICT-applicaties van de toegangspoort

1. De Commissie is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, de beschikbaarheid, het onderhoud, de beveiliging en de hosting van de volgende ICT-applicaties en webpagina's:
 - a) het in artikel 2, lid 1, bedoelde portaal;
 - b) De in artikel 15, lid 1, bedoelde gemeenschappelijke gebruikersinterface, **met inbegrip van de zoekmachine of enig ander ICT-instrument dat het mogelijk maakt naar informatie of diensten op internet te zoeken**;
 - c) het in artikel 16, lid 1, bedoelde **koppelingenregister**;
 - d) de in artikel 17, bedoelde gemeenschappelijke zoekfunctie voor ondersteunende diensten;
 - e) de in artikel 22, lid 1, en artikel 23, lid 1, onder a), bedoelde hulpmiddelen voor gebruikersreacties.

De Commissie werkt nauw samen met de lidstaten om de ICT-toepassingen te ontwikkelen.

2. De bevoegde instanties zijn verantwoordelijk voor de ontwikkeling, de beschikbaarheid, het onderhoud en de beveiliging van ICT-applicaties in verband met door hen beheerde webpagina's die gekoppeld zijn aan de gemeenschappelijke gebruikersinterface.

Hoofdstuk V

Promotie

Artikel 19

Naam en kwaliteitslabel

1. De Commissie zal ten laatste [...] **zes maanden na de inwerkingtreding van deze verordening** in nauwe samenwerking met de Groep coördinatie toegangspoort beslissen over de naam en het logo waaronder de toegangspoort bij het grote publiek bekend moet worden en moet worden gepromoot.
2. De naam **en het logo** van de toegangspoort **fungeren** [...] ook als kwaliteitslabel, dat alleen [...] **als zodanig** [...] door de in artikel 16 vermelde informatiewebsites en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing mag worden gebruikt om aan te tonen dat zij aan de in hoofdstuk III bedoelde kwaliteitseisen voldoen.

Artikel 20

Promotie

1. De **lidstaten** [...] en de Commissie bevorderen de bekendheid en het gebruik van de toegangspoort onder burgers en bedrijven en zorgen ervoor dat de toegangspoort en de diensten ervan **vindbaar** [...] en zichtbaar zijn via de zoekmachines die voor het publiek beschikbaar zijn.
2. De **lidstaten** [...] en de Commissie coördineren hun in lid 1 bedoelde promotieactiviteiten, en **verwijzen daarbij naar de toegangspoort** [...] **en gebruiken haar logo**, eventueel in combinatie met andere merknamen.
3. De **lidstaten** [...] en de Commissie zorgen ervoor dat de toegangspoort eenvoudig te vinden is via de verwante **websites** [...] waarvoor zij verantwoordelijk zijn, **onder meer door** [...] duidelijke koppelingen naar de toegangspoort **aan te bieden**.
4. De nationale coördinatoren promoten de toegangspoort binnen de nationale instanties.

Hoofdstuk VI

Verzamelen van gebruikersreacties en -statistieken

Artikel 21

Statistieken

1. De bevoegde instanties en de Commissie zorgen ervoor dat statistische gegevens worden verzameld betreffende de bezoekersaantallen van de toegangspoort en de aan de toegangspoort gekoppelde webpagina's teneinde de doelmatigheid van de toegangspoort te verbeteren.
 2. De bevoegde instanties, **de verleners van ondersteuningsdiensten als bedoeld in artikel 6, lid 3,** en de Commissie **verzamelen** [...] de aantallen, de herkomst en het onderwerp van de verzoeken om diensten voor ondersteuning en probleemoplossing, alsook de reactietijden, en wisselen deze gegevens in geaggregeerde vorm uit.
- 2a. De overeenkomstig de leden 1 en 2 verzamelde statistieken met betrekking tot de informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing waarnaar de toegangspoort verwijst, bestaan uit de volgende gegevenscategorieën:**
- a) **gegevens met betrekking tot het aantal, de herkomst en het type gebruikers van de toegangspoort**
 - b) **gegevens met betrekking tot gebruikersvoorkeuren en gebruikersreizen;**
 - c) **gegevens met betrekking tot de bruikbaarheid, vindbaarheid en kwaliteit van de informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing.**

3. [...].
4. De Commissie stelt uitvoeringshandelingen vast waarin de methode voor het **verzamelen** [...] en uitwisselen van **de in lid 1, 2 en 2a bedoelde gebruikersstatistieken** [...] **wordt vastgelegd**. Die uitvoeringshandelingen worden volgens de in artikel 35, lid 2, bedoelde procedure vastgesteld.

Artikel 22

Gebruikersreacties betreffende de diensten van de toegangspoort

1. Om rechtstreeks informatie van gebruikers over hun tevredenheid over de in de toegangspoort opgenomen diensten te verzamelen, biedt de Commissie de gebruikers via de toegangspoort een gebruikersvriendelijk hulpmiddel waarmee zij [...] na gebruik van de in artikel 2, lid 2, bedoelde diensten anoniem [...] de kwaliteit en de beschikbaarheid kunnen **evalueren** van de via de toegangspoort verleende diensten en van de gemeenschappelijke gebruikersinterface.
2. De bevoegde instanties en de Commissie [...] **geven de gebruikers op alle webpagina's die deel uitmaken van de toegangspoort toegang tot dit hulpmiddel.** [...]
3. De Commissie, **de bevoegde autoriteiten** en de nationale coördinatoren hebben rechtstreeks toegang tot de via dit hulpmiddel verzamelde gebruikersreacties om **waar nodig** gemelde problemen op te lossen.

4. **[...] In afwijking van lid 2 zijn de bevoegde autoriteiten niet verplicht om gebruikers op hun webpagina's toegang te verlenen tot het in lid 1 bedoelde hulpmiddel voor gebruikersreacties, wanneer op hun webpagina's reeds een hulpmiddel voor gebruikersreacties met soortgelijke functionaliteit beschikbaar is om de kwaliteit van de dienstverlening te controleren.** De bevoegde instanties verzamelen de via het **eigen** hulpmiddel voor gebruikersreacties ontvangen gebruikersreacties en delen die met de Commissie en de nationale coördinatoren van de andere lidstaten.
5. De Commissie stelt uitvoeringshandelingen vast waarin voorschriften voor het verzamelen en delen van de gebruikersreacties worden bepaald. Die uitvoeringshandelingen worden volgens de in artikel 35, lid 2, bedoelde procedure vastgesteld.

Artikel 23

Rapportage over het functioneren van de interne markt

1. De Commissie:
- a) biedt de gebruikers van de toegangspoort een gebruikersvriendelijk hulpmiddel waarmee zij belemmeringen die zij bij de uitoefening van hun internemarktrechten ondervinden, anoniem kunnen melden;
 - b) verzamelt geaggregeerde informatie over de diensten voor ondersteuning en probleemoplossing betreffende het onderwerp van verzoeken en antwoorden.

1a. De Commissie, de bevoegde autoriteiten en de nationale coördinatoren hebben rechtstreeks toegang tot de overeenkomstig lid 1, onder a), verzamelde reacties.

2. De Commissie publiceert een geanonimiseerd onlineoverzicht van de problemen die uit de overeenkomstig lid 1 verzamelde informatie naar voren komen.
3. De lidstaten en de Commissie analyseren en onderzoeken de gemelde problemen en lossen die zo mogelijk op passende wijze op.

Hoofdstuk VII

Beheer van de toegangspoort

Artikel 24

Nationale coördinatoren

1. Elke lidstaat benoemt een nationale coördinator [...]. Naast het vervullen van hun verplichtingen uit hoofde van de artikelen 6, 14, 16, 17, 20 en 22 doen de nationale coördinatoren het volgende:
 - a) zij fungeren **binnen hun overheidsapparaat** als [...] contactpunt voor alle aangelegenheden met betrekking tot de toegangspoort;
 - b) [...]
 - c) zij bevorderen de uniforme toepassing van de artikelen 7 tot en met 13 door de [...] **bevoegde** autoriteiten;
 - d) zij zorgen ervoor dat, **voor zover zij daar invloed op hebben**, met de in artikel 14, lid 2, onder c), bedoelde aanbevelingen [...] **rekening wordt gehouden**.
- 1a. Elke lidstaat kan daarnaast, in overeenstemming met zijn interne administratieve structuur, één of meer coördinatoren benoemen om de in lid 1 vermelde taken uit te voeren. Voor elke lidstaat is één enkele nationale coördinator verantwoordelijk voor de contacten met de Commissie voor alle aangelegenheden die met de toegangspoort verband houden.**
2. **De lidstaten delen** [...] de **namen** [...] en de contactgegevens van **hun** [...] nationale coördinatoren **en** mee aan de andere lidstaten en de Commissie.

Artikel 25
Coördinatiegroep

Er wordt een coördinatiegroep ingesteld (hierna de "Groep coördinatie toegangspoort" genoemd). Deze groep bestaat uit één [...] nationale coördinator per lidstaat en wordt voorgezeten door een vertegenwoordiger van de Commissie. De Groep coördinatie toegangspoort stelt haar reglement van orde vast. Het secretariaat wordt door de Commissie verzorgd.

Artikel 25
Taken van de Groep coördinatie toegangspoort

1. De Groep coördinatie toegangspoort ondersteunt de uitvoering van de toegangspoort. De groep doet met name het volgende:
 - a) zij vergemakkelijkt de uitwisseling en de regelmatige actualisering van beste praktijken;
 - b) zij bespreekt verbeteringen voor de presentatie van informatie op de in bijlage I vermelde gebieden;
 - ba) zij helpt de Commissie bij het ontwikkelen van de gemeenschappelijke ICT-oplossingen ter ondersteuning van de toegangspoort;**
 - c) zij bespreekt het ontwerp van het jaarlijkse werkprogramma;
 - d) zij ondersteunt de Commissie bij het toezicht op de uitvoering van het jaarlijkse werkprogramma;
 - e) zij ondersteunt de Commissie bij het toezicht op de naleving van de voorschriften in de artikelen 7 tot en met 11 en 13;

- f) zij informeert over de uitvoering van artikel 5, lid 2;
 - g) **zij bespreekt manieren** [...] om onnodige doublures van de via de toegangspoort beschikbare diensten te vermijden of weg te nemen;
 - h) zij **bespreekt** [...] procedures of organisatorische maatregelen om door de gebruikers gemelde problemen betreffende de kwaliteit van de diensten doeltreffend aan te pakken of suggesties voor verbeteringen te doen;
 - i) zij bespreekt vraagstukken in verband met de kwaliteitseisen voor de via de toegangspoort verleende diensten;
 - j) zij ondersteunt de Commissie op het gebied van de ordening, de structuur en de presentatie van de in artikel 2, lid 2, bedoelde diensten in de gemeenschappelijke gebruikersinterface;
 - k) zij bevordert de ontwikkeling en uitvoering van de gecoördineerde promotie;
 - l) zij werkt samen met de beheersorganen van informatiediensten en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing of netwerken daarvan.
2. De Commissie kan de coördinatiegroep raadplegen over elke aangelegenheid betreffende de toepassing van deze verordening.

Artikel 27
Jaarlijks werkprogramma

1. De Commissie stelt het jaarlijkse werkprogramma vast, waarin in het bijzonder het volgende wordt gespecificeerd:
 - a) maatregelen voor het vergemakkelijken van de specifieke presentatie van informatie op de in bijlage I vermelde gebieden;
 - b) [...] maatregelen om de naleving van de artikelen 5 en 11 te **vergemakkelijken**;
 - c) [...] maatregelen om de consequente naleving van de vereisten in artikelen 7 tot en met 10 te **vergemakkelijken**;
 - d) activiteiten betreffende de promotie van de toegangspoort overeenkomstig artikel 20.
2. Bij het opstellen van het ontwerp van het jaarlijkse werkprogramma houdt de Commissie rekening met de overeenkomstig artikelen **en 21 en 22** verzamelde **gebruikersstatistieken en** [...] -reacties, **evenals met mogelijke suggesties van de lidstaten**. Vóór goedkeuring legt de Commissie het ontwerp van het jaarlijkse werkprogramma ter bespreking aan de coördinatiegroep voor.

Hoofdstuk VI

Slotbepalingen

Artikel 28

Kosten

1. De algemene begroting van de Europese Unie dekt de kosten van:
 - a) de ontwikkeling en het onderhoud van de ITC-hulpmiddelen voor de uitvoering van deze verordening op het niveau van de Unie;
 - b) de promotie van de toegangspoort op het niveau van de Unie;
 - c) de vertaling van **informatie, uitleg en instructies overeenkomstig artikel 9 bis, binnen** een maximale **jaarlijkse** hoeveelheid per lidstaat, **met de mogelijkheid die hoeveelheid zo nodig te herverdelen om het beschikbare budget volledig te benutten**. [...]
2. De kosten in verband met nationale webportalen, informatieplatforms, ondersteuningsdiensten en procedures die op het niveau van de lidstaten worden ingevoerd, worden betaald uit de begrotingen van de lidstaten, tenzij in de wetgeving van de Unie anders is bepaald.

Artikel 29

Bescherming van persoonsgegevens

De verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze verordening door de bevoegde instanties **geschiedt** overeenkomstig [...] [Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad]. De verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze verordening door de Commissie geschiedt overeenkomstig Verordening 0000/00 [nieuwe verordening ter vervanging van Verordening (EG) nr. 45/2001].

Artikel 29

Samenwerking met andere informatienetwerken en ondersteunende netwerken

1. **Na raadpleging van de lidstaten beslist de** Commissie [...] welke bestaande informele bestuursregelingen voor de in bijlage III vermelde diensten voor ondersteuning of probleemoplossing of voor de onder bijlage I vallende informatiegebieden in de Groep coördinatie toegangspoort worden opgenomen.
2. Als de informatiediensten of -netwerken of ondersteunende diensten of netwerken voor onder bijlage I vallende informatiegebieden zijn ingevoerd bij een **wettelijk** bindende handeling van de Unie, coördineert de Commissie de werkzaamheden van de Groep coördinatie toegangspoort en de bestuursorganen van die diensten of netwerken teneinde synergieën te creëren en dubbel werk te voorkomen.

Artikel 31 [...]

[...]

Artikel 32

Informatiesysteem interne markt

1. Het bij Verordening (EU) nr. 1024/2012 ingestelde Informatiesysteem interne markt (IMI) wordt gebruikt ten behoeve van, **en in overeenstemming met** de artikelen **5, lid 4a, en 11, lid 3** [...].
2. De Commissie kan besluiten het IMI te gebruiken als elektronisch koppelingenregister overeenkomstig artikel 16, lid 1.

Artikel 33

Rapportering en toetsing

Uiterlijk vier jaar na de inwerkingtreding van deze verordening, en vervolgens elke twee jaar, verricht de Commissie op basis van de overeenkomstig de artikelen 21, 22 en 23 verzamelde statistische gegevens en reacties een evaluatie van de toepassing van deze verordening en stuurt zij een beoordelingsverslag over het functioneren van de toegangspoort en het functioneren van de interne markt naar het Europees Parlement en de Raad. Bij de evaluatie wordt met name gekeken naar de werkingssfeer van artikel 12 van deze verordening in het licht van de ontwikkeling van de technologie, de markt en de rechtsorde ten aanzien van de uitwisseling van bewijzen tussen bevoegde instanties.

Artikel 34 [...]

Artikel 35

Comitéprocedure

1. De Commissie wordt bijgestaan door een comité. Dat comité is een comité in de zin van Verordening (EU) nr. 182/2011.
2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 5 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

Artikel 36

Wijziging in Verordening (EU) nr. 1024/2012

Verordening (EU) nr. 1024/2012 wordt als volgt gewijzigd:

- 1) Artikel 1 wordt vervangen door:

Artikel 1

Onderwerp

Deze verordening bepaalt de regels voor het gebruik van het Informatiesysteem interne markt (IMI) ten behoeve van de administratieve samenwerking, met inbegrip van de verwerking van persoonsgegevens, tussen [...]

- a) [...]
- b) [...]
- c) de bevoegde autoriteiten [...], **IMI-coördinatoren**, de Commissie en organen en instanties van de Unie (**"de IMI-actoren"**).

2) Artikel 3, lid 1, wordt vervangen door:

"1. IMI wordt gebruikt voor de uitwisseling van informatie, met inbegrip van persoonsgegevens, tussen de IMI-actoren en de verwerking van die informatie voor een van de volgende doeleinden:

- a) administratieve samenwerking die ingevolge de in de bijlage vermelde handelingen vereist is;
- b) administratieve samenwerking die is opgenomen in een overeenkomstig artikel 4 uitgevoerd proefproject."

3) Artikel 5, tweede alinea, wordt als volgt gewijzigd:

a) punt a) wordt vervangen door:

"a) "IMI": het elektronische instrument dat door de Commissie ter beschikking wordt gesteld ter bevordering van de administratieve samenwerking tussen [...] **IMI-actoren**;"

b) punt b) wordt vervangen door:

"b) "administratieve samenwerking": de samenwerking tussen de IMI-actoren door het uitwisselen en verwerken van informatie met het oog op een betere toepassing van het recht van de Unie;"

c) punt g) wordt geschrapt.

4) Aan artikel 8, lid 1, wordt het volgende punt toegevoegd:

"f) de coördinatie met en toegang tot IMI voor de organen en instanties van de Unie;"

5) Artikel 9, lid 4, wordt vervangen door:

"4. De lidstaten, de Commissie en [...] de andere organen en instanties van de Unie dienen adequate middelen te verschaffen om te waarborgen dat IMI-gebruikers uitsluitend op een "need-to-know"-basis en uitsluitend op de internemarktgebieden waarvoor zij overeenkomstig lid 3 over toegangsrechten beschikken, toegang hebben tot persoonsgegevens die in IMI worden verwerkt."

6) Artikel 21 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 2 wordt vervangen door:

"2. De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming is verantwoordelijk voor het toezicht op zorgt voor de toepassing van de bepalingen van deze verordening wanneer de Commissie en [...] de organen en instanties van de Unie, in hun rol als IMI-actoren, persoonsgegevens verwerken. De in de artikelen 58 en 59 van [Verordening (EU) 201Y/XX] bedoelde taken en bevoegdheden zijn van overeenkomstige toepassing;"

b) lid 3 wordt vervangen door:

"3. De nationale toezichthoudende autoriteiten en de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming werken, handelend binnen het bestek van hun eigen bevoegdheden, met elkaar samen om te zorgen voor een gecoördineerd toezicht op IMI en het gebruik ervan door de IMI-actoren, overeenkomstig artikel 62 van [Verordening (EU) 201Y/XX];"

c) lid 4 wordt geschrapt.

- 7) Artikel 29, lid 1, wordt geschrapt.
- 8) Aan de bijlage worden de volgende punten **en 12 en 13** [...] toegevoegd:

"12. Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) Artikel 56 en artikelen 60 tot en met 66

"[...] **13.** [Verordening (EU) 201Y/XX] van het Europees Parlement en de Raad betreffende de totstandbrenging van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012: [...] Artikelen 5, lid 4a, en 11, lid 3, en 16"

Artikel 37
Inwerkingtreding

[...] 1. [...] Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

[...] 2. [...] Artikel 2, **artikel [...] 4, artikelen 6 tot en met 9,** [...] artikel 13, artikel 14, artikel 15, leden 1, 2 en 3, artikel 16, artikel 17, artikel 21, leden 1 en 2, artikel 22, leden 1 tot en met 4, en artikel 23 zijn van toepassing met ingang van **...** [twee jaar na de inwerkingtreding van deze verordening].

[...] 3. [...] **De verplichting tot het verzoeken om vertalingen overeenkomstig artikel 9 bis [...] is van toepassing met ingang van ... [drie jaar na de inwerkingtreding van deze verordening].**

[...] 4. [...] **Artikel 5, artikel 11 [...] en artikel 12, leden 1 tot en met 6, en lid 8, zijn van toepassing met ingang van ... [[...] vijf jaar na de inwerkingtreding van deze verordening].**

5. **Niettegenstaande de toepassingsdatum van de artikelen 2, 7, 8 en 9 [...], stellen lokale autoriteiten de informatie, uitleg en instructies als bedoeld in deze artikelen uiterlijk ...[[...] vijf jaar na de inwerkingtreding van deze verordening] ter beschikking.**

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel,

Voor het Europees Parlement
De voorzitter

Voor de Raad
De voorzitter

BIJLAGEN

bij het

VOORSTEL VOOR EEN VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

betreffende de totstandbrenging van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012

BIJLAGE I

Lijst van informatiegebieden die voor burgers en bedrijven van belang zijn bij het uitoefenen van hun rechten uit hoofde van de eengemaakte markt, waarnaar wordt verwezen in artikel 2, lid 2, punt a)

Informatiegebieden in verband met burgers:

Gebied	INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS <u>die voortvloeien uit het Unie- of nationale recht</u>
Reizen binnen de Unie:	• documenten die van EU-burgers, hun gezinsleden die geen EU-burgers zijn, alleenreizende minderjarigen en niet-EU-burgers verlangd worden wanneer zij EU-binnengrenzen overschrijden (identiteitsbewijs, visum, paspoort); • rechten en verplichtingen van reizigers die per vliegtuig, trein, schip of bus in of vanuit de Unie reizen en van personen die pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen kopen; • ondersteuning in geval van beperkte mobiliteit bij reizen in of vanuit de Unie; • vervoer van dieren, planten, alcohol, tabak, sigaretten en andere goederen bij reizen in de Unie; • spraaktelefonie en verzending en ontvangst van elektronische berichten en gegevens binnen de Unie.

Werk en pensionering binnen de Unie:	• werk zoeken in een andere lidstaat; • gaan werken in een andere lidstaat; • erkenning van kwalificaties met het oog op werk in een andere lidstaat; • belastingheffing in een andere lidstaat; • <u>bij wet of wettelijk instrument vastgestelde</u> arbeidsvoorwaarden (met inbegrip van werktijden, betaald verlof, vakantierechten, rechten en verplichtingen in verband met overuren, medisch onderzoek, beëindiging van contracten en ontslag); • gelijke behandeling (regels ter bestrijding van discriminatie op het werk, gelijke beloning voor mannen en vrouwen, gelijke beloning van werknemers met contracten voor bepaalde / onbepaalde tijd); • verplichtingen in verband met gezondheid en veiligheid voor verschillende soorten activiteiten; • socialezekerheidsrechten en -verplichtingen in de Unie, onder meer in verband met pensioenen.
Voertuigen in de Unie:	• tijdelijke of permanente verplaatsing van motorvoertuigen naar een andere lidstaat; • verkrijging en verlenging van rijbewijzen; • afsluiten van verplichte motorrijtuigenverzekering; • koop en verkoop van motorvoertuigen in een andere lidstaat; • [...] • nationale verkeersregels en voorschriften voor bestuurders.
Verblijf in een andere lidstaat:	• tijdelijke of permanente verhuizing naar een andere lidstaat; • deelname aan gemeentelijke verkiezingen en verkiezingen voor het Europees Parlement; • voorschriften betreffende verblijfskaarten voor EU-burgers en hun gezinsleden, waaronder gezinsleden die geen EU-burgers zijn.

Onderwijs of stage in een andere lidstaat:	• naar school gaan in een andere lidstaat; • universitair onderwijs volgen in een andere lidstaat; • vrijwilligerswerk doen in een andere lidstaat; • stage lopen in een andere lidstaat; • onderzoek doen in een andere lidstaat in het kader van een onderwijsprogramma.
Gezondheidszorg:	• een medische behandeling ondergaan in een andere lidstaat; • online of in persoon voorgeschreven geneesmiddelen kopen in een andere lidstaat dan die waar zij door een arts zijn voorgeschreven.
Grensoverschrijdende rechten, verplichtingen en regels voor gezinnen:	• geboorte, ouderlijk gezag over minderjarige kinderen, ouderlijke verantwoordelijkheden, onderhoudsverplichtingen voor kinderen in een grensoverschrijdende gezinssituatie; • samenleving van partners met verschillende nationaliteiten (huwelijk, scheiding van tafel en bed, echtscheiding, huwelijksvermogensrechten, rechten van samenwonenden); • erfrechten in een andere lidstaat.
Consumenten <u>rechten</u> [...]:	• online of in persoon goederen en diensten (waaronder financiële) in een andere lidstaat kopen; • een bankrekening hebben in een andere lidstaat; • aansluiting op nutsvoorzieningen, zoals gas, elektriciteit, water, telecommunicatie en internet; • betalingen, waaronder overmakingen, en termijnen voor grensoverschrijdende betalingen; • consumentenrechten en -waarborgen bij aankoop van goederen en diensten; • <u>veiligheid van consumentenproducten</u> • <u>huur van motorvoertuigen.</u>

Informatiegebieden in verband met bedrijven:

Gebied	INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS
Starten, exploiteren en sluiten van een bedrijf:	• registratie van een bedrijf (registratieprocedures en rechtsvormen voor bedrijven); • intellectuele-eigendomsrechten (octrooiaanvragen, registratie van handelsmerken, tekeningen of modellen, verwerving van licenties voor reproductie); • billijkheid en transparantie bij handelspraktijken, met inbegrip van consumentenrechten en -waarborgen in verband met de verkoop van goederen en diensten; • aanbieden van grensoverschrijdende onlinebetaalfuncties bij de onlineverkoop van goederen en diensten; • rechten en verplichtingen uit hoofde van het overeenkomstenrecht, met inbegrip van verschuldigde rente wegens achterstallige betaling; • insolventieprocedures en liquidatie van bedrijven; • kredietverzekering; • bedrijfsfusies en verkoop van een bedrijf.
Personeel:	• <u>bij wet of wettelijk instrument vastgestelde</u> arbeidsvoorwaarden (met inbegrip van werktijden, betaald verlof, vakantierechten, rechten en verplichtingen in verband met overuren, medisch onderzoek, beëindiging van contracten en ontslag); • socialezekerheidsrechten en -verplichtingen in de Unie (aanmelding als werkgever, aanmelding van werknemers, kennisgeving van beëindiging van een arbeidsovereenkomst, betaling van sociale bijdragen, rechten en verplichtingen in verband met pensioenen); • werknemers doen werken in andere lidstaten (detachering, regels betreffende het vrij verrichten van diensten, woonplaatseisen voor werknemers); • gelijke behandeling (regels ter bestrijding van discriminatie op het werk, gelijke beloning voor mannen en vrouwen, gelijke beloning van werknemers met contracten voor bepaalde/onbepaalde tijd); • regels voor personeelsvertegenwoordiging.

Belastingen:	• btw: informatie over de algemene regels, tarieven en vrijstellingen, registratie voor en betaling van btw, teruggave; • informatie over de algemene regels, tarieven en vrijstellingen; • overige belastingen: betaling, tarieven.
Goederen:	• verkrijging van CE-markering; • vaststelling van toepasselijke normen, technische specificaties en productcertificering; • wederzijdse erkenning van producten waarvoor geen EU-specificaties gelden; • voorschriften voor de indeling, etikettering en verpakking van gevaarlijke stoffen; • verkoop op afstand/buiten verkooppunten: informatie die vooraf aan klanten moet worden gegeven, schriftelijke bevestiging van overeenkomsten, herroeping van overeenkomsten, aflevering van goederen, andere specifieke verplichtingen; • producten met gebreken: consumentenrechten en garantie, verantwoordelijkheid na verkoop, rechtsmiddelen voor benadeelde partij; • certificering, keurmerken (EMAS, energielabels, ecodesign, EU-milieukeur); • recyclage en afvalbeheer.
Diensten:	• verkrijging van licenties, vergunningen en toestemming om een bedrijf te starten; • kennisgeving van grensoverschrijdende activiteiten aan de autoriteiten; • erkenning van beroepskwalificaties.

Bedrijfsfinanciering:	• toegang tot financiering op EU-niveau, met inbegrip van financieringsprogramma's en bedrijfssubsidies van de Unie; • toegang tot financiering op nationaal niveau; • op ondernemers gerichte initiatieven (uitwisselingen voor nieuwe ondernemers, mentorprogramma's enz.).
Overheidsopdrachten:	• Deelneming aan openbare aanbestedingen: regels en procedures • online-inschrijving op openbare aanbestedingen; • melding van onregelmatigheden in verband met aanbestedingsprocedures.
Gezondheid en veiligheid op het werk:	• verplichtingen in verband met gezondheid en veiligheid voor verschillende soorten activiteiten, met inbegrip van risicopreventie, voorlichting en opleiding.

BIJLAGE II
Procedures als bedoeld in artikel 5, lid 2

Gebeurtenissen	Procedures	<u>Verwacht resultaat, behoudens beoordeling van de aanvraag door de bevoegde autoriteit overeenkomstig de nationale wet, indien van toepassing</u>
Geboorte	Verzoek <u>om bewijs van registratie van een geboorte</u> [...]	<u>Bewijs van registratie van een geboorte of</u> geboorteakte
Studie	Aanvraag aan een overheids <u>orgaan</u> of -instantie voor een <u>studiefinanciering, bijvoorbeeld studiebeurzen en studieleningen, voor tertiair onderwijs</u>	Besluit [...] <u>over</u> de aanvraag om financiering [...] <u>of ontvangstbewijs daarvan</u>
	<u>Verzoek tot academische erkenning van diploma's, certificaten of andere bewijzen van studies of opleidingen [...]</u>	<u>Besluit over het verzoek om erkenning</u>

Werk	<u>Verzoek tot bepaling van de toepasselijke wetgeving [...] in overeenstemming met Verordening (EU) nr. 883/2004, Titel II³⁸</u>	[...] Besluit over de toepasselijke wetgeving
	<u>Kennisgeving van wijziging in de persoonlijke of professionele situatie van de persoon die socialezekerheidsuitkeringen ontvangt, voor zover die wijzigingen voor die uitkeringen van belang zijn</u>	<u>Bevestiging van ontvangst van de kennisgeving van wijziging</u>
	<u>Aanvraag voor een Europese ziekteverzekeringskaart (EHIC)</u>	<u>Europese ziekteverzekeringskaart (EHIC)</u>
	[...]	[...]
Verhuizing	Registratie van adreswijziging	Bevestiging van <u>de uitschrijving op het vorige adres en van</u> de inschrijving <u>op</u> [...] het nieuwe adres
	[...]	[...]
	<u>Inschrijving van een motorvoertuig dat van oorsprong is uit een EU-lidstaat of daar al is ingeschreven, volgens de standaardprocedures³⁹</u>	<u>Bewijs van inschrijving van een motorvoertuig [...]</u>

³⁸ [...] Verordening nr. 883/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels.

³⁹ Dit heeft betrekking op de volgende voertuigen: a) elk motorvoertuig of elke aanhangwagen als bedoeld in artikel 3 van Richtlijn 2007/46/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 263, 9.10.2007, blz. 1) en b) elk twee- of driewielig motorvoertuig, al dan niet met dubbel-lucht, dat bestemd is om aan het wegverkeer deel te nemen, als bedoeld in artikel 1 van Richtlijn 2002/24/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 124, 9.5.2002, blz. 1).

Pensionering	Aanvraag (pre)pensioenuitkering van <u>verplichte</u> [...] regelingen	<u>Bevestiging van ontvangst van de aanvraag of</u> [...] van het besluit betreffende de aanvraag voor een (pre)pensioenuitkering
Starten van een bedrijf	Algemene registratie bedrijfsactiviteit, uitgezonderd procedures voor de oprichting van vennootschappen in de zin van artikel 54, tweede alinea, VWEU	Bevestiging dat alle stappen zijn gezet die nodig zijn om een bedrijf te gaan exploiteren
	Aanmelding van werkgever (een natuurlijke persoon) bij <u>verplichte</u> [...] pensioen- en verzekeringsregelingen	<u>Bevestiging van aanmelding of</u> registratienummer sociale zekerheid[...]
	Aanmelding van werknemers bij <u>verplichte</u> [...] pensioen- en verzekeringsregelingen	<u>Bevestiging van aanmelding of</u> registratienummer sociale zekerheid[...]
Zakendoen	Kennisgeving van beëindiging van een arbeidsovereenkomst met een werknemer aan socialezekerheidsregelingen, <u>met uitzondering van procedures inzake de collectieve beëindiging van arbeidsovereenkomsten</u>	Ontvangstbevestiging kennisgeving
	Betaling van sociale bijdragen voor werknemers	Kwitantie of andere betalingsbevestiging voor sociale bijdragen voor werknemers

**Lijst van de in artikel 2, lid 2, punt c), bedoelde diensten voor ondersteuning en
probleemoplossing**

- 1) Eén-loketten⁴⁰
- 2) Productcontactpunten⁴¹
- 3) Productcontactpunten voor de bouw⁴²
- 4) Nationale assistentiecentra voor beroepskwalificaties⁴³
- 5) Gezondheidscontactpunten⁴⁴
- 6) Eures⁴⁵
- 7) Onlinegeschillenbeslechting⁴⁶

⁴⁰ **Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt (PB L 376 van 27.12.2006, blz. 36).**

⁴¹ **Verordening (EG) nr. 764/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 9 juli 2008 tot vaststelling van procedures voor de toepassing van bepaalde nationale technische voorschriften op goederen die in een andere lidstaat rechtmatig in de handel zijn gebracht, en tot intrekking van Beschikking nr. 3052/95/EG (PB L 218 van 13.8.2008, blz. 21).**

⁴² **Verordening (EU) nr. 305/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 2011 tot vaststelling van geharmoniseerde voorwaarden voor het verhandelen van bouwproducten en tot intrekking van Richtlijn 89/106/EEG van de Raad (PB L 88 van 4.4.2011, blz. 5).**

⁴³ **Richtlijn 2005/36/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 september 2005 betreffende de erkenning van beroepskwalificaties (PB L 255 van 30.9.2005, blz. 22).**

⁴⁴ **Richtlijn 2011/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 2011 betreffende de toepassing van de rechten van patiënten bij grensoverschrijdende gezondheidszorg (PB L 88 van 4.4.2011, blz. 45).**

⁴⁵ **Verordening (EU) 2016/589 van het Europees Parlement en de Raad van 13 april 2016 inzake een Europees netwerk van diensten voor arbeidsvoorziening (Eures), de toegang van werknemers tot mobiliteitsdiensten en de verdere integratie van de arbeidsmarkten en tot wijziging van Verordeningen (EU) nr. 492/2011 en (EU) nr. 1296/2013 (Voor de EER relevante tekst) (PB L 107 van 22.4.2016, blz. 1).**

⁴⁶ **Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 1).**