

Brussel, 4 mei 2017
(OR. en)

Interinstitutioneel dossier:
2017/0086 (COD)

8838/17
ADD 3

MI 378
ENT 113
TELECOM 103
DIGIT 119
COMPET 293
IND 100
CODEC 728
IA 73

VOORSTEL

van:	de heer Jordi AYET PUIGARNAU, directeur, namens de secretaris-generaal van de Europese Commissie
ingekomen:	2 mei 2017
aan:	de heer Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, secretaris-generaal van de Raad van de Europese Unie
Nr. Comdoc.:	SWD(2017) 212 final
Betreft:	WERKDOCUMENT VAN DE DIENSTEN VAN DE COMMISSIE SAMENVATTEND VERSLAG VAN DE RAADPLEGING VAN BELANGHEBBENDEN OVER DE DIGITALE TOEGANGSPOORT bij voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de oprichting van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012

Hierbij gaat voor de delegaties document SWD(2017) 212 final.

Bijlage: SWD(2017) 212 final

Brussel, 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Nalevingspakket

WERKDOCUMENT VAN DE DIENSTEN VAN DE COMMISSIE

**SAMENVATTEND VERSLAG VAN DE RAADPLEGING VAN
BELANGHEBBENDEN OVER DE DIGITALE TOEGANGSPOORT**

bij

voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad

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

{COM(2017) 256 final}
{SWD(2017) 211 final}
{SWD(2017) 213 final}
{SWD(2017) 214 final}

SAMENVATTEND VERSLAG VAN DE RAADPLEGING VAN BELANGHEBBENDEN OVER DE DIGITALE TOEGANGSPOORT

1. OVERZICHT VAN DE RAADPLEGING

De raadpleging over de digitale toegangspoort duurde van november 2015 tot december 2016.

De raadpleging omvatte onder meer een specifieke workshop voor belanghebbenden, een openbare raadpleging via internet, vergaderingen met vertegenwoordigers van belanghebbenden en besprekingen met lidstaten. Gezien de omvang van deze activiteiten en de ontvangen reacties werd besloten geen specifieke raadpleging voor kleine en middelgrote ondernemingen en starters te houden.

Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten van elk deel van de raadpleging geanalyseerd.

2. RESULTATEN VAN DE RAADPLEGING

2.1 Conclusies van de workshop voor belanghebbenden

In maart 2016 werd in Brussel een workshop over de digitale toegangspoort gehouden. Onder de deelnemers waren vertegenwoordigers van de eenloketten, kamers van koophandel en nationale autoriteiten.

De deelnemers meldden veel problemen in verband met de toegankelijkheid van informatie, de beschikbaarheid van elektronische procedures en de toegang tot ondersteunende diensten. Deze worden veroorzaakt door hiaten in de wetgeving, een gebrek aan informatie of ondersteuning en slechte uitvoering door de nationale en lokale autoriteiten.

2.1.1 Online-informatie over toepasselijke voorschriften van de EU en de lidstaten

De deelnemers gaven aan dat het voor bedrijven duur en omslachtig is om zich in een andere lidstaat te vestigen of daar diensten te verlenen of goederen te verkopen. Als er al online-informatie beschikbaar is, is deze moeilijk te vinden of te begrijpen. Dit komt vooral doordat de informatie niet in andere talen beschikbaar is en vaak met jargon doorspekt is. Veelal vindt men alleen algemene informatie en is het niet duidelijk hoe deze in een specifiek geval moet worden toegepast. De deelnemers adviseerden hoge kwaliteitseisen te stellen aan online-informatie. De inhoud en de presentatie van de informatie zouden voortdurend moeten worden verbeterd op basis van feedback van gebruikers.

2.1.2 Elektronische procedures voor de naleving van nationale voorschriften

De deelnemers wezen erop dat deze procedures zeer lastig zijn te gebruiken vanuit een andere lidstaat. Hoewel sommige lidstaten op het gebied van e-overheid in eigen land indrukwekkende stappen hebben gezet, worden zelden elektronische handtekeningen en

identificatiemiddelen uit andere lidstaten erkend, waardoor buitenlandse gebruikers van elektronische procedures worden uitgesloten.

2.1.3 Diensten voor ondersteuning en advies op maat

Als gevolg van onbekendheid en taalbarrières laat de toegankelijkheid van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing nog te wensen over. De deelnemers pleitten ervoor in de digitale toegangspoort informatiediensten en ondersteuning op maat op te nemen in de nationale taal en in het Engels, met redelijk korte antwoordtermijnen.

2.2 Resultaten van openbare raadpleging via internet

De openbare raadpleging liep van 28 augustus 2016 tot 28 november 2016. De doelgroep bestond uit bedrijven (ondernemingen, zelfstandigen en ondernemersorganisaties), burgers (particulieren, burger- en consumentenorganisaties en academische instellingen) en overheidsinstanties.

Tabel 1 - Verdeling van respondenten

Soort respondent	Aantal antwoorden	% van antwoorden
Zelfstandige	33	9 %
Onderneming	94	26 %
Waarvan:		
- mkb (1 t/m 249 werknemers)	87	93 % van reagerende ondernemingen
- onderneming met meer dan 250 werknemers	7	7 % van reagerende ondernemingen
Ondernemersorganisaties	35	10 %
Totaal bedrijven	162	45 %
Particulier	147	40 %
Burger- of consumentenorganisatie	11	3 %
Academische of onderzoeksinstelling	8	2 %
Totaal burgers	166	45 %
Overheidsinstantie (incl. regering)	39	10 %
Totaal overheidsinstanties (incl. regering)	39	10 %
TOTAAL AANTAL ANTWOORDEN	367	100 %

Zie bijlage 16 bij de effectbeoordeling voor een gedetailleerde analyse van de resultaten.

Onder bedrijven en burgers bleek grote overeenstemming te zijn over het belang van de voornaamste pijlers van de digitale toegangspoort:

- de behoefte aan online-informatie over de voorschriften en procedures in andere EU-landen: 93 % van de reagerende bedrijven en 92 % van de reagerende burgers achtten

dit (zeer) belangrijk;

- toegang tot elektronische procedures: 94 % van de reagerende bedrijven en 92 % van de reagerende burgers achtten dit (zeer) belangrijk;
- toegang tot diensten die op verzoek ondersteuning bieden: 88 % van de reagerende bedrijven en 87 % van de reagerende burgers achtten dit (zeer) belangrijk.

2.2.1 Online-informatie over toepasselijke voorschriften van de EU en de lidstaten

Bedrijven en burgers hadden grotendeels dezelfde kritiek op de informatie over de voorschriften van de EU en de lidstaten op internet. De meeste respondenten kijken voor deze informatie eerst op internet (74 % van de bedrijven en 80 % van de burgers). De meesten van hen (resp. 78 % en 70 %) hebben op internet naar dergelijke informatie gezocht, maar konden die moeilijk vinden (resp. 80 % en 60 %). De grootste problemen waar zij op stuitten, betroffen de vindbaarheid (resp. 48 % en 43 %), de kwaliteit (in beide gevallen 40 %) en de taal (resp. 24 % en 13 %) van de informatie.

Dit komt tot uiting in de antwoorden over de kwaliteitscriteria voor online-informatie. Voor beide groepen waren de belangrijkste drie elementen de vindbaarheid (resp. 82 % en 72 %), de relevantie, praktische aard en actualiteit (resp. 77 % en 69 %) en de beschikbaarheid in een andere EU-taal (resp. 72 % en 64 %) van de informatie. 91 % van de bedrijven en 87 % van de burgers begrijpen informatie in een andere EU-taal, waarbij Engels (resp. 88 % en 78 %) op de eerste plaats komt, gevolgd door Frans en Duits.

De respondenten vinden dat het voor overheden verplicht zou moeten zijn de minimumhoeveelheid informatie beschikbaar te stellen die nodig is om grensoverschrijdende activiteiten uit te voeren (in beide gevallen 80 %) en dat deze informatie in ten minste één andere EU-taal beschikbaar zou moeten zijn (resp. 77 % en 72 %). De meest doeltreffende manier om te zorgen voor volledige informatie is dat de nationale autoriteiten alle informatie beschikbaar stellen (77 % van de bedrijven en 63 % van de burgers acht dit erg doeltreffend) of ten minste de minimale hoeveelheid die grensoverschrijdende gebruikers nodig hebben (68 % van de bedrijven acht dit erg doeltreffend) en in ten minste één andere taal (72 % van de bedrijven en 63 % van de burgers acht dit erg doeltreffend). Volgens de meeste overheidsinstanties (50 %) wordt de vereiste informatie reeds gegeven. De meeste instanties vinden het een hele uitdaging maar haalbaar om alle voor grensoverschrijdende gebruikers benodigde informatie beschikbaar te stellen (50 %), informatie in een centrale EU-databank beschikbaar te stellen (48 %) en informatie in ten minste één andere EU-taal beschikbaar te stellen.

De meeste bedrijven (81 %) waren voorstander van samenvoeging van de contactpunten voor producten en diensten. De reagerende overheidsinstanties achten dit een realistische mogelijkheid (70 %). De meeste instanties vinden dit wenselijk of zeer wenselijk, hoewel zij ook aangeven dat dit moeilijk of enigszins moeilijk zal zijn (resp. 28 % en 48 %).

2.2.2 Elektronische procedures voor de naleving van nationale voorschriften

Ongeveer de helft van de bedrijven en burgers heeft geprobeerd een elektronische procedure in een ander EU/EER-land te doorlopen. Voor bedrijven vormden het overmatige gebruik van jargon, de onmogelijkheid om de procedure volledig uit te voeren en de noodzaak om documenten te laten vertalen en/of legaliseren daarbij de voornaamste problemen. Voor burgers waren de grootste problemen gelegen in de onmogelijkheid om de procedure volledig

uit te voeren, het niet vinden van de elektronische procedure en de taal. Beide groepen respondenten vonden dat taalaspecten en de problemen in verband met de vereiste documenten het dringendst zouden moeten worden aangepakt.

De belangrijkste kwaliteitsaspecten van elektronische procedures zijn de volledige onlineafhandeling (69 % van de bedrijven en 72 % van de burgers), de eenvoudige navigatie die je stapsgewijs door de procedure leidt (resp. 80 % en 72 %), de vertaling in een andere EU-taal (resp. 65 % en 67 %) en een helpdesk (resp. 51 % en 63 %).

De drie procedures die met voorrang online beschikbaar gesteld zouden moeten worden, zijn voor bedrijven: 1) registratie van bedrijfsactiviteit; 2) btw-registratie; en 3) btw-teruggave. Voor burgers zijn dit: 1) aanvraag/verlenging identiteitskaart; 2) verzoek om erkenning van beroepskwalificatie; en 3) adreswijziging doorgeven.

De respondenten zijn het erover eens dat het verplicht zou moeten zijn om de procedures in ten minste één andere EU-taal beschikbaar te stellen (78 % van de bedrijven, 73 % van de burgers en 55 % van de overheidsinstanties). Ook zou het verplicht moeten zijn de belangrijkste procedures (resp. 67 %, 69 % en 70 %) of procedures die verplicht zullen worden in het kader van toekomstige EU-wetgeving (resp. 69 %, 67 % en 48 %) volledig online beschikbaar te stellen.

Deze maatregelen werden het meest doeltreffend geacht bij het bevorderen van de overschakeling naar elektronische procedures. De helft van de overheidsinstanties lijkt dit een uitdaging maar haalbaar. Van de andere helft antwoordde een deel dat deze procedures al bestaan en het andere deel dat dit onhaalbaar of niet nodig is.

De meeste overheidsinstanties beoordelen de overschakeling van hun instantie naar e-overheid als neutraal (50 %) of positief (30 %). De vraag of er plannen waren om in de komende twee jaar meer procedures online beschikbaar te stellen, beantwoordden evenveel overheidsinstanties met „ja” als met „nee”. Van de eerste groep gaf 83 % aan dat de procedures volledig online beschikbaar zouden worden.

2.2.3 Diensten voor ondersteuning en advies op maat

Volgens de respondenten waren de belangrijkste kwaliteitseisen voor diensten voor ondersteuning op maat: snelle beantwoording (70 % van de bedrijven en 63 % van de burgers), beantwoording van de specifieke vraag (resp. 75 % en 79 %), betrouwbaarheid en juridische juistheid (resp. 69 % en 60 %), helderheid, eenvoud en ontbreken van ingewikkeld juridisch taalgebruik (64 % van bedrijven), beschikbaarheid van de diensten in een andere taal (resp. 68 % en 58 %) en toegankelijkheid op verschillende manieren (35 % van de burgers).

2.2.4 Feedbackmechanisme

De meeste respondenten zijn bereid feedback te geven over hun ervaring met de eengemaakte markt om beleidsmakers te helpen.

2.3 Vergaderingen en overleg met belanghebbende bedrijven en burgers

De belangrijkste informatie werd ontleend aan:

- de hoorzitting „EU-burgerschap in de praktijk” (maart 2016);

- de bespreking tijdens de jaarlijkse mkb-vergadering in Luxemburg (november 2015); de bespreking met de mkb-gezanten (juni en oktober 2016);
- bilaterale besprekingen in de loop van 2016 met ondernemers- en consumentenorganisaties (Eurochambres, Eurocommerce, BusinessEurope, nationale kamers van koophandel, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, Europese Rondetafel van industriëlen enz.) en met bedrijven die in de meeste EU-landen actief zijn;
- besprekingen in deskundigengroepen van de Commissie, zoals die voor e-overheid, betreffende de uitvoering van de dienstenrichtlijn, het recht op vrij verkeer van personen, het recht van niet-vertegenwoordigde burgers op consulaire bescherming in het buitenland, alsook in de dienstenoverkoepelende groep voor EU-burgerschap;
- besprekingen in netwerken van de Commissie, zoals het Comité voor horizontale vraagstukken inzake het handelsverkeer in verwerkte landbouwproducten, het REFIT-platform, het Internemarktforum en de vergaderingen over de Small Business Act;
- standpuntnota's van ondernemers- en consumentenorganisaties die in het kader van de openbare raadpleging via internet werden ingediend;
- presentaties en besprekingen in deskundigengroepen voor bestaande hulpmiddelen, zoals de redactieraad van Uw Europa, Uw Europa – Advies, het Solvit-netwerk, het EUGO-netwerk (eenloketten), de voorlichtingscentra van Europe Direct enz.

2.3.1 Online-informatie over toepasselijke voorschriften van de EU en de lidstaten

Op vergaderingen met belanghebbenden werd bevestigd dat er behoefte is aan informatie over de in de landen van de EU geldende voorschriften en dat die informatie moeilijk te vinden is.

Een van de Europese consumentencentra beveelt aan dat de lidstaten alle informatie die burgers en bedrijven nodig hebben om grensoverschrijdende activiteiten te ontplooiën, in ten minste één vreemde taal ter beschikking stellen.

Belanghebbenden uit het bedrijfsleven wezen erop dat de informatie van goede kwaliteit, volledig, betrouwbaar en actueel moet zijn, zodat de gebruikers ervan op aan kunnen. De informatie moet ook betrekking hebben op gedetailleerde technische en regelgevingsvoorschriften voor tests en rapportage, belastingheffing, sociale zekerheid enz.

Uit een interne enquête van Eurochambres blijkt dat de ontoegankelijkheid van de informatie over regels en voorschriften (81 %) en de verschillende nationale voorschriften voor producten en diensten (81 %) als belangrijkste belemmeringen voor de interne markt worden beschouwd.

Een grote onderneming die in vrijwel alle lidstaten aanwezig is, wees erop dat zij, als zij haar producten in een nieuw land wil afzetten, ten minste twee jaar kwijt is om na te gaan welke wettelijke voorschriften daar op haar producten van toepassing zijn. Zij trekt hier veel middelen voor uit.

Verschillende ondernemersorganisaties bevestigden in hun standpuntnota's dat het zeer nuttig zou zijn om alle informatiehulpmiddelen op internet onder één noemer te brengen. Sommige pleitten voor één gezamenlijke informatiestructuur voor alle lidstaten, waardoor informatieverstrekkers gemakkelijker kunnen nagaan welke verplichte informatie zij beschikbaar moeten maken en gebruikers de informatie gemakkelijker kunnen vinden.

2.3.2 Elektronische procedures voor de naleving van nationale voorschriften

De meeste belanghebbenden uit het bedrijfsleven vinden dat alle procedures volledig online beschikbaar zouden moeten zijn om verspilling van tijd en geld te voorkomen. Sommigen achten uitzonderingen alleen toelaatbaar om veiligheidsredenen.

Enkele ondernemersverenigingen betreuren het dat in de huidige eenloketten slechts weinig procedures online beschikbaar zijn, en alleen voor bepaalde sectoren. Zij steunen de koppeling van contactpunten om deze nuttiger en doeltreffender te maken. Sommige belanghebbenden pleiten ervoor de Commissie een coördinerende en controlerende rol te geven ten aanzien van de kwaliteitscriteria en om de interoperabiliteit tussen nationale portalen te verbeteren, onder meer door grensoverschrijdende elektronische handtekeningen en gebruikersvriendelijke elektronische identificatiemiddelen.

Sommige belanghebbenden benadrukten dat vergunningen van lokale autoriteiten moeilijk elektronisch te verkrijgen zijn, doordat de systemen niet compatibel zijn.

Enkele bedrijven zouden het nuttig vinden om te beschikken over een glossarium om gemakkelijker de autoriteit te kunnen vinden die in een ander land voor een bepaalde procedure verantwoordelijk is, aangezien de bevoegdheden vaak op verschillende wijze zijn verdeeld.

De meeste vertegenwoordigers van bedrijven steunen het idee van gezamenlijke formulieren en verdere harmonisatie van de elektronische procedures en voorschriften tussen de lidstaten.

BusinessEurope gaf aan dat met het oog op grensoverschrijdende afhandeling voorrang moet worden gegeven aan procedures voor de oprichting van bedrijven, fiscale registratie, indiening van belastingaangifte en elektronische aanbestedingen.

2.3.3 Diensten voor ondersteuning en advies op maat

Organisaties van het midden- en kleinbedrijf onderstreepten dat er behoefte is aan goede ondersteunende diensten, met name voor het vaststellen en begrijpen van nationale voorschriften. Zelfs grotere bedrijven adviseren te zorgen voor betaalbare ondersteuning om gebruikers door alle stappen van hun grensoverschrijdende activiteiten te leiden en te zorgen dat de plaatselijke voorschriften worden nageleefd. Vertegenwoordigers van kleinere bedrijfstakken wijzen erop dat zij niet beschikken over nationale verenigingen die hulp kunnen bieden met het oog op expansie naar nieuwe markten.

De meeste geraadpleegde belanghebbenden benadrukten dat de ondersteunende diensten ten minste beschikbaar moeten zijn in één taal die in alle lidstaten gewoonlijk wordt begrepen, bijvoorbeeld het Engels, en enkele stelden zelfs voor dat alle talen ondersteund zouden moeten worden.

2.4 Raadpleging van overheidsinstanties van de lidstaten

De lidstaten zijn geraadpleegd in het kader van de deskundigengroep voor de dienstenrichtlijn, het comité wederzijdse erkenning en in bilaterale bijeenkomsten met nationale autoriteiten en hun vertegenwoordigingen in Brussel. Enkele lidstaten hebben ook standpuntnota's ingediend in het kader van de openbare raadpleging via internet.

Bovendien hebben 17 lidstaten een standpuntnota ingediend waarin gevraagd werd een netwerk van digitale toegangspoorten (volledig functionerende e-overheidsportalen) op te richten waar bedrijven alle informatie vinden die zij nodig hebben om in een andere lidstaat een onderneming op te richten, hun activiteiten uit te breiden of handel te drijven. Zij spraken ook hun steun uit voor het idee om bedrijven maar één digitaal proces te laten doorlopen om overal in de EU activiteiten te ontplooiën.

2.4.1 Beheer van de digitale toegangspoort

De meeste lidstaten pleitten voor een duidelijke afbakening van de verantwoordelijkheden tussen het nationale en het EU-niveau. Alle respondenten vonden dat de lidstaten verantwoordelijk moeten zijn voor de inhoud en het beheer. De meesten wilden dat de Commissie een sterke coördinerende rol op zich zou nemen en streefdoelen zou vaststellen voor bijvoorbeeld updates, inhoud en nuttigheid. Sommigen pleitten voor de oprichting van een krachtig coördinerend orgaan dat sterker zou moeten zijn dan bijvoorbeeld het bestaande orgaan voor het EUGO-netwerk. Velen steunden het idee dat handhavingsmaatregelen genomen zouden moeten worden als niet aan de overeengekomen kwaliteitseisen wordt voldaan. De lidstaten benadrukten ook dat zij hun autonomie op het gebied van nationale initiatieven zouden moeten behouden.

Daarnaast wezen de lidstaten erop dat de initiatieven en portalen op EU-niveau verder geïntegreerd zouden moeten worden.

De meeste belanghebbenden in deze groep zijn voor de verzameling van gebruikersgegevens en gebruikersreacties om de diensten te verbeteren.

2.4.2 Online-informatie over toepasselijke voorschriften van de EU en de lidstaten

De meeste lidstaten zijn voorstander van het verstrekken van basisinformatie over grensoverschrijdende activiteiten en steunen het idee om de bestaande contactpunten samen te voegen of aan elkaar te koppelen. Ook de verplichting om de informatie in een andere gangbare EU-taal beschikbaar te stellen, wordt door de meeste lidstaten gesteund.

2.4.3 Elektronische procedures voor de naleving van nationale voorschriften

Uit de beschikbare informatie blijkt dat substantiële investeringen moeten worden gedaan om onlineprocedures in te voeren, waardoor vertraging kan optreden. Enkele lidstaten hebben echter ook aangegeven dat de digitale toegangspoort de communicatie en gegevensuitwisseling tussen de Europese Commissie en de lidstaten efficiënter kan maken. Dit zal ertoe bijdragen dat de meest gebruikte procedures in alle lidstaten kunnen worden vastgesteld en verder kunnen worden gerationaliseerd. Enkele lidstaten pleiten ervoor bij toekomstige EU-wetgeving en de nationale uitvoering uit te gaan van het beginsel „alles digitaal, tenzij”.

De meeste lidstaten benadrukten het belang van interoperabiliteit en wezen erop dat er ten aanzien van de identificatie, authenticatie en elektronische handtekeningen nog knelpunten moeten worden opgelost.

2.4.4 Diensten voor ondersteuning en advies op maat

Enkele lidstaten vrezen dat de oprichting van een digitale toegangspoort negatieve gevolgen kan hebben voor de investeringen in nieuwe eenloketten en andere contactpunten of in

portalen van kamers van koophandel. De meeste lidstaten pleiten ervoor de digitale toegangspoort op bestaande systemen te baseren.

2.5 Conclusies

Uit de raadpleging blijkt dat de kwaliteit en kwantiteit van de beschikbare informatie, de elektronische procedures en de ondersteunende diensten in verband met de interne markt aangepakt moeten worden. Er bestaat brede steun voor de doelstellingen van het initiatief en de belanghebbenden hebben belangstelling voor de concrete uitvoering ervan.

Bedrijven en burgers zouden graag toegang willen hebben tot alle relevante informatie, zodat zij met kennis van zaken beslissingen kunnen nemen. De lidstaten zijn van mening dat reeds de vereiste minimumhoeveelheid informatie wordt gegeven en dat het niet gemakkelijk zal zijn om alle informatie online ter beschikking te stellen.

De meeste respondenten zouden grensoverschrijdende procedures online willen afhandelen. De lidstaten hebben twijfels over de haalbaarheid, met name ten aanzien van de authenticatie en de wederzijdse erkenning van elektronische handtekeningen, maar ook vanwege de mogelijke kosten die verbonden zijn aan het online beschikbaar stellen van alle procedures. De meeste lidstaten pleiten ervoor de digitale toegangspoort op bestaande systemen te baseren.

Met deze uitkomsten is terdege rekening gehouden in de voorgestelde voorkeursopties, die in de effectbeoordeling zijn weergegeven.