I

(Wetgevingshandelingen)

VERORDENINGEN

VERORDENING (EU) 2018/1724 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van 2 oktober 2018

tot oprichting 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 21, lid 2, en 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 Comité ([1]),

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure ([2]),

Overwegende hetgeen volgt:

(1) De interne markt is een van de meest tastbare verwezenlijkingen van de Unie. Door vrij verkeer van personen, goederen, diensten en kapitaal toe te staan, worden burgers en bedrijven nieuwe kansen geboden. Deze verordening is een belangrijk onderdeel van de strategie voor de eengemaakte markt die is vastgesteld in de mededeling van de Commissie van 28 oktober 2015 getiteld „De eengemaakte markt verbeteren: meer mogelijkheden voor mensen en ondernemingen". Die strategie is bedoeld om het volledige potentieel van de interne markt te benutten door het voor burgers en bedrijven eenvoudiger te maken zich binnen de Unie 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 van de Commissie van 6 mei 2015 getiteld „Strategie voor een digitale eengemaakte markt voor Europa" is de rol erkend die internet en digitale technologieën spelen bij de verandering van ons leven en van de wijze waarop burgers en bedrijven informatie en kennis vergaren, goederen en diensten kopen, deelnemen aan de markt en werken, waardoor kansen worden geboden voor innovatie, groei en werkgelegenheid. In die mededeling en in diverse resoluties van het Europees Parlement is erop gewezen 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, websites, netwerken, diensten en systemen worden uitgebreid en geïntegreerd en worden gekoppeld aan verschillende nationale oplossingen, om zo „één digitale toegangspoort" te creëren die als enig Europees toegangspunt dient („de toegangspoort"). In de mededeling van de Commissie van 19 april 2016 getiteld „EU-actieplan inzake e-overheid 2016-2020 — Voor een snellere digitalisering van overheidsdiensten" werd de toegangspoort opgenomen als een van de maatregelen voor 2017. In het verslag van de Commissie van 24 januari 2017 getiteld „Versterking van de rechten van de burgers in een Unie van democratische verandering — Verslag over het EU-burgerschap 2017" werd aangegeven dat de toegangspoort een prioriteit is voor de rechten van burgers van de Unie.

(3) Het Europees Parlement en de Raad hebben herhaaldelijk gevraagd om een volledige en gebruikersvriendelijker informatie- en ondersteuningspakket om burgers en bedrijven wegwijs te maken op de interne markt, en de hulpmiddelen van de interne markt te versterken en stroomlijnen om beter te voldoen aan de behoeften die burgers en bedrijven bij hun grensoverschrijdende activiteiten ondervinden.

([1]) PB C 81 van 2.3.2018, blz. 88.
([2]) Standpunt van het Europees Parlement van 13 september 2018 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad) en besluit van de Raad van 27 september 2018.

(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. De toegangspoort zou kunnen bijdragen tot meer transparantie van regels en voorschriften voor verschillende zakelijke en levensgebeurtenissen op gebieden zoals reizen, pensioen, onderwijs, werkgelegenheid, gezondheidszorg, consumentenrechten en rechten van het gezin. Bovendien kan de toegangspoort bijdragen aan het versterken van het consumentenvertrouwen, het aanpakken van het gebrek aan kennis over consumentenbeschermings- en internemarktregels en het verminderen van de nalevingskosten voor bedrijven. Bij deze verordening wordt een toegangspoort opgericht die gebruikersvriendelijk en interactief is en die de gebruikers, op basis van hun behoeften, naar de meest geschikte diensten moet leiden. In die context is voor de Commissie en de lidstaten een belangrijke rol weggelegd om deze doelstellingen te verwezenlijken.

(5) De toegangspoort moet de interactie tussen burgers en bedrijven, enerzijds, en bevoegde instanties, anderzijds, vergemakkelijken door toegang te verlenen tot onlineoplossingen die de dagelijkse activiteiten van burgers en bedrijven vergemakkelijken en de op de interne markt ondervonden belemmeringen tot een minimum beperken. Het bestaan van één digitale toegangspoort die onlinetoegang biedt tot nauwkeurige en actuele informatie, tot procedures en tot diensten voor ondersteuning en probleemoplossing kan ertoe bijdragen dat gebruikers zich meer bewust worden van de verschillende bestaande onlinediensten en kan hun tijd en geld besparen.

(6) Deze verordening heeft drie doelstellingen, te weten administratieve belasting beperken voor burgers en bedrijven die geheel overeenkomstig de nationale voorschriften en procedures hun rechten met betrekking tot de interne markt, waaronder het vrije verkeer van burgers, uitoefenen of willen uitoefenen, discriminatie wegnemen en de werking van de interne markt verzekeren ten aanzien van de verstrekking van informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing. Aangezien deze verordening betrekking heeft op het vrije verkeer van burgers, wat niet als slechts bijkomstig kan worden beschouwd, moet zij op artikel 21, lid 2, en artikel 114, lid 1, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (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, niet-discriminerende maatregelen vaststellen om hun eenvoudig toegang te bieden tot voldoende uitvoerige en betrouwbare informatie over hun rechten krachtens het Unierecht, alsmede tot informatie over de toepasselijke nationale voorschriften en procedures die zij moeten volgen wanneer zij naar een andere dan hun eigen lidstaat verhuizen of daar wonen of studeren of wanneer zij daar een bedrijf vestigen of uitoefenen. Informatie moet voldoende uitvoerig worden geacht indien zij alle inlichtingen bevat die noodzakelijk zijn opdat de gebruikers begrijpen wat hun rechten en plichten zijn en aangeeft welke regels op hen van toepassing zijn in verband met de activiteiten die zij als grensoverschrijdende gebruikers willen ondernemen. De informatie moet worden aangeboden op een duidelijke, beknopte en begrijpelijke wijze en moet operationeel en aangepast aan de doelgroep. Informatie over procedures moet alle te verwachten procedurele stappen bestrijken die voor de gebruiker relevant zijn. Het is voor burgers en bedrijven die te maken hebben met een complex regelgevingskader, zoals die welke die actief zijn in elektronische handel en de deeleconomie, van belang dat zij gemakkelijk kunnen uitvinden welke de toepasselijke regels zijn en hoe die van toepassing zijn op hun activiteiten. Onder eenvoudige en gebruikersvriendelijke toegang tot informatie wordt verstaan dat de gebruikers in staat worden gesteld op eenvoudige wijze de informatie terug te vinden, op eenvoudige wijze te bepalen welke informatie-elementen relevant zijn voor hun specifieke situatie en de relevante informatie vlot te begrijpen. De informatie die op nationaal niveau verstrekt moet worden, dient niet alleen betrekking te hebben op de nationale voorschriften tot uitvoering van het recht van de Unie, maar ook op andere nationale voorschriften die zowel van toepassing zijn op niet-grensoverschrijdende als op grensoverschrijdende gebruikers.

(8) De regels over de verstrekking van informatie in deze verordening mogen niet van toepassing zijn op nationale rechterlijke organisaties, aangezien informatie op dat gebied die van belang is voor grensoverschrijdende gebruikers al op het e-justitieportaal te vinden is. In sommige situaties waarop deze verordening betrekking heeft, moeten rechtbanken worden geacht bevoegde instanties zijn, bijvoorbeeld wanneer rechtbanken bedrijfsregisters beheren. Het beginsel van non-discriminatie moet bovendien ook van toepassing zijn op onlineprocedures die toegang geven tot gerechtelijke procedures.

(9) Het is duidelijk dat burgers en bedrijven 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 bevinden van de bevoegde instanties in een andere dan hun eigen lidstaat. De hieruit voortvloeiende belemmeringen voor de interne markt kunnen het meest efficiënt worden aangepakt door grensoverschrijdende en niet-grensoverschrijdende gebruikers onlinetoegang tot informatie te geven in een taal die zij begrijpen, teneinde hun de mogelijkheid te bieden procedures voor de naleving van nationale voorschriften volledig online af te handelen en ondersteuning te bieden wanneer de voorschriften en procedures niet duidelijk genoeg zijn of wanneer zij stuiten op belemmeringen voor de uitoefening van hun rechten.

(10) Een aantal handelingen van de Unie had tot doel oplossingen aan te reiken in de vorm van sectorgebonden één-loketsystemen, zoals de één-loketten die bij Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad ([1]) zijn opgericht, die online informatie, ondersteunende diensten en toegang tot procedures in verband met de verlening van diensten aanbieden, de productcontactpunten die bij Verordening (EG) nr. 764/2008 van het Europees Parlement en de Raad ([2]) zijn ingesteld, de productcontactpunten voor de bouw die zijn ingesteld bij Verordening (EU) nr. 305/2011 van het Europees Parlement en de Raad ([3]) en die toegang verlenen tot productspecifieke technische voorschriften, en de nationale assistentiecentra voor beroepskwalificaties die zijn opgericht bij Richtlijn 2005/36/EG van het Europees Parlement en de Raad ([4]), die beroepsbeoefenaren helpen bij grensoverschrijdende mobiliteit. Daarnaast zijn er netwerken zoals het netwerk van Europese consumentencentra opgericht om het inzicht in de consumentenrechten binnen 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. Voorts beoogt het in aanbeveling 2013/461/EU van de Commissie ([5]) bedoelde Solvitnetwerk snelle, effectieve en informele oplossingen te vinden voor problemen die burgers en ondernemingen ondervinden wanneer overheidsinstanties hun hun rechten ontzeggen die zij uit hoofde van de interne markt genieten. Ten slotte zijn verscheidene informatieportalen in verband met de interne markt, zoals Uw Europa, en het Europees e-justitieportaal, op het gebied van justitie, opgericht om gebruikers over Unie- en nationale voorschriften te informeren.

(11) Door de sectorgebonden aard van deze handelingen van de Unie blijven de online beschikbare informatie, de diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en de bijbehorende onlineprocedures voor burgers en bedrijven sterk versnipperd. Er zijn discrepanties in de onlinebeschikbaarheid van informatie en procedures, de kwaliteit van de diensten laat te wensen over, en de informatie en de diensten voor ondersteuning en probleemoplossing genieten onvoldoende bekendheid. Bovendien ondervinden grensoverschrijdende gebruikers problemen om deze diensten te vinden en er toegang toe te krijgen.

(12) Bij deze verordening moet één digitale toegangspoort worden opgericht die fungeert als het enkele toegangspunt waar burgers en bedrijven terechtkunnen voor informatie over de voorschriften en vereisten waaraan zij uit hoofde van het Unierecht of het nationale recht moeten voldoen. Door die toegangspoort 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 moet dat contact doeltreffender worden. De toegangspoort moet bovendien de toegang tot onlineprocedures en de afhandeling daarvan vergemakkelijken. Daarom mag deze verordening op generlei wijze raken aan de bestaande rechten en plichten uit hoofde van het Unie- of nationale recht op deze beleidsterreinen. Voor de in bijlage II bij deze verordening opgesomde procedures en de in de Richtlijnen 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU ([6]) en 2014/25/EU ([7]) van het Europees Parlement en de Raad genoemde procedures moet deze verordening de toepassing van het eenmaligheidsbeginsel voor de uitwisseling van bewijs tussen de bevoegde instanties in verschillende lidstaten ondersteunen en het grondrecht op bescherming van persoonsgegevens in dat kader ten volle eerbiedigen.

(13) De toegangspoort en de inhoud ervan moeten gebruikersgericht en gebruikersvriendelijk zijn. De toegangspoort moet gericht zijn op het vermijden van overlappingen en moet links aanbieden naar bestaande diensten. Zij moet burgers en bedrijven de mogelijkheid geven te interageren met overheidsinstanties op nationaal en Unieniveau, door hen in de gelegenheid te stellen feedback te 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 om — op een wijze die de gebruiker in staat stelt anoniem te blijven — ondervonden problemen, tekortkomingen en behoeften te melden om te bevorderen dat de kwaliteit van de diensten voortdurend wordt verbeterd.

([1]) 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).

([2]) 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).

([3]) 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).

([4]) 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).

([5]) Aanbeveling 2013/461/EU van de Commissie van 17 september 2013 inzake de beginselen voor de werking van Solvit (PB L 249 van 19.9.2013, blz. 10).

([6]) 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).

([7]) 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).

(14) Het succes van de toegangspoort zal afhangen van de gezamenlijke inspanning van de Commissie en de lidstaten. De toegangspoort moet een gemeenschappelijke gebruikersinterface omvatten die wordt geïntegreerd in het bestaande portaal Uw Europa, dat door de Commissie moet worden beheerd. In de gemeenschappelijke gebruikersinterface moeten links worden opgenomen naar informatie, procedures en diensten voor ondersteuning of probleemoplossing die beschikbaar zijn op door de bevoegde instanties in de lidstaten en door de Commissie beheerde portalen. Om het gebruik van de toegangspoort te vergemakkelijken, moet de gemeenschappelijke gebruikersinterface in alle officiële talen van de instellingen van de Unie („officiële talen van de Unie") beschikbaar zijn. Het bestaande portaal Uw Europa en de voornaamste toegangspagina daartoe moeten, aangepast aan de vereisten van de toegangspoort, deze meertalige benadering van de verstrekte informatie behouden. De werking van de toegangspoort moet worden ondersteund met technische hulpmiddelen die de Commissie in nauwe samenwerking met de lidstaten ontwikkelt.

(15) In het „Charter for the electronic Points of Single Contact under Directive 2006/123/EC" (Handvest voor de elektronische één-loketten in het kader van Richtlijn 2006/123/EG), dat in 2013 door de Raad werd goedgekeurd, hebben de lidstaten de vrijwillige toezegging gedaan bij de verstrekking van informatie via de één-loketten 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 gelet op de ervaring met het portaal Uw Europa, moet in die informatie ook een beschrijving worden opgenomen van de diensten voor ondersteuning en probleemoplossing. Burgers en bedrijven moeten zich tot die diensten kunnen wenden wanneer zij de informatie niet goed begrijpen, niet weten hoe de informatie op hun situatie van toepassing is of problemen ondervinden bij de afhandeling van een procedure.

(16) In deze verordening moeten de informatiegebieden worden vermeld die voor burgers en bedrijven van belang zijn bij de uitoefening van hun rechten en de naleving van hun verplichtingen binnen de interne markt. Op die gebieden moet voldoende uitgebreide 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. Om de kwaliteit van de geboden diensten te waarborgen, moet de via de toegangspoort verstrekte informatie duidelijk, juist en actueel zijn, moet er zo weinig mogelijk gebruik worden gemaakt van ingewikkelde terminologie en mogen acroniemen alleen worden gebruikt als het om vereenvoudigde en gemakkelijk te begrijpen termen gaat waarvoor geen voorafgaande kennis van het thema of het rechtsgebied vereist is. Die informatie moet op een zodanige wijze worden verstrekt dat de gebruikers de basisregels en -vereisten die op die gebieden op hun situatie van toepassing zijn, gemakkelijk kunnen begrijpen. De gebruikers moeten ook worden geïnformeerd over het feit dat er in sommige lidstaten geen nationale regels zijn op de in bijlage I opgesomde informatiegebieden, vooral wanneer er in andere lidstaten op die gebieden wel nationale regels gelden. Dergelijke informatie over het ontbreken van nationale regels zou in het portaal Uw Europa kunnen worden opgenomen.

(17) Informatie die de Commissie al bij de lidstaten heeft ingewonnen op grond van bestaande Uniewetgeving of van vrijwillige regelingen — zoals informatie die is verzameld voor het Eures-portaal, ingesteld bij Verordening (EU) 2016/589 van het Europees Parlement en de Raad ([1]), het e-justitieportaal, ingesteld bij Beschikking 2001/470/EG van de Raad ([2]) of de Gegevensbank gereglementeerde beroepen, ingesteld bij Richtlijn 2005/36/EG — moet telkens wanneer dat mogelijk is worden gebruikt om een deel van de informatie te bestrijken die overeenkomstig deze verordening aan burgers en bedrijven op Unie- en nationaal niveau moet worden verstrekt. Van de lidstaten mag niet worden verlangd dat zij op hun nationale websites informatie verstrekken die al in de desbetreffende door de Commissie beheerde gegevensbanken beschikbaar is. Wanneer lidstaten al online-informatie moeten verstrekken krachtens andere Uniehandelingen, zoals Richtlijn 2014/67/EU van het Europees Parlement en de Raad ([3]), moet het voldoende zijn dat de lidstaten links aanbieden naar de bestaande online-informatie. Wanneer bepaalde beleidsterreinen al volledig geharmoniseerd zijn via Uniewetgeving, bijvoorbeeld consumentenrechten, moet op het niveau van de Unie verstrekte informatie in het algemeen volstaan opdat de gebruikers kunnen begrijpen wat hun relevante rechten of plichten zijn. In dergelijke gevallen hoeven de lidstaten alleen maar aanvullende informatie te verstrekken over hun nationale administratieve procedures en diensten voor ondersteuning of andere nationale

([1]) 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).

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

([3]) Richtlijn 2014/67/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014 inzake de handhaving van Richtlijn 96/71/EG betreffende de terbeschikkingstelling van werknemers met het oog op het verrichten van diensten en tot wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012 betreffende de administratieve samenwerking via het Informatiesysteem interne markt („de IMI-verordening") (PB L 159 van 28.5.2014, blz. 11).

administratieve voorschriften indien deze voor de gebruikers relevant is. Zo mag informatie over consumentenrechten bijvoorbeeld niet raken aan het overeenkomstenrecht, maar dient zij de gebruikers enkel te informeren over hun rechten op grond van het Unie- of nationale recht in het kader van commerciële transacties.

(18) Deze verordening moet de internemarktdimensie van onlineprocedures vergroten en aldus bijdragen aan de digitalisering van de interne markt, door onder meer in verband met de toegang van burgers of bedrijven tot onlineprocedures die reeds op basis van Unie- of nationaal recht op nationaal niveau zijn vastgesteld en in verband met de procedures die overeenkomstig deze verordening volledig online beschikbaar moeten worden gemaakt, aan het algemene non-discriminatiebeginsel vast te houden. Indien een gebruiker die zich in een situatie bevindt die uitsluitend onder één lidstaat ressorteert, in die lidstaat online toegang kan hebben tot een onder deze verordening vallende procedure en deze kan doorlopen, dan moet een grensoverschrijdende gebruiker ook online toegang kunnen hebben tot dezelfde procedure en deze kunnen doorlopen, via dezelfde technische oplossing dan wel via een andere, technisch onderscheiden oplossing die tot hetzelfde resultaat leidt, zonder discriminerende belemmeringen. Dergelijke belemmeringen kunnen bestaan uit op nationaal niveau ontworpen oplossingen, zoals velden van formulieren waarin alleen nationale telefoonnummers, nationale voorvoegsels voor telefoonnummers of nationale postcodes kunnen worden ingevuld, vergoedingen die alleen met systemen zonder grensoverschrijdende betaalmogelijkheden kunnen worden betaald, het ontbreken van uitvoerige toelichtingen in een taal die door grensoverschrijdende gebruikers wordt begrepen, 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. De lidstaten moeten oplossingen voor die belemmeringen bieden.

(19) Wanneer gebruikers onlineprocedures in een grensoverschrijdende context doorlopen, moeten zij alle relevante toelichting kunnen verkrijgen in een officiële taal van de Unie die door zo veel mogelijk grensoverschrijdende gebruikers grotendeels wordt begrepen. Dat betekent niet dat de lidstaten hun administratieve formulieren in verband met de procedure of het resultaat van de procedure in die taal moeten vertalen. De lidstaten worden echter wel aangemoedigd om technische oplossingen te gebruiken die de gebruikers in staat stellen om de procedures in zo veel mogelijk gevallen in die taal te doorlopen, met inachtneming van de regels van de lidstaten inzake het gebruik van talen.

(20) Het antwoord op de vraag welke nationale onlineprocedures voor grensoverschrijdende gebruikers relevant zijn met het oog op de uitoefening van hun rechten uit hoofde van de interne markt, is afhankelijk van het antwoord op de vraag of die gebruikers ingezetene zijn van dan wel gevestigd zijn in de betrokken lidstaat dan wel of zij toegang tot de procedures van die lidstaat willen terwijl zij ingezetene zijn van dan wel gevestigd zijn in een andere lidstaat. Deze verordening mag de lidstaten niet verhinderen van grensoverschrijdende gebruikers die ingezetene zijn van of gevestigd zijn op hun grondgebied, 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 geen ingezetene zijn van of niet gevestigd zijn in de desbetreffende lidstaat, hoeven nationale onlineprocedures die niet relevant zijn voor de uitoefening van hun rechten uit hoofde van de interne markt, bijvoorbeeld inschrijving om lokale dienstverlening zoals afvalophaling en parkeervergunningen te genieten, niet volledig online toegankelijk te zijn.

(21) Deze verordening moet voortbouwen op Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad ([1]), waarin voorwaarden zijn vastgesteld waaronder lidstaten bepaalde elektronische identificatiemiddelen van natuurlijke personen en rechtspersonen erkennen die onderworpen zijn aan een aangemeld stelsel voor elektronische identificatie van een andere lidstaat. In Verordening (EU) nr. 910/2014 zijn de voorwaarden neergelegd waaronder gebruikers gebruik mogen maken van hun elektronische identificatie- en authenticatiemiddelen om toegang te verkrijgen tot online publieke diensten in grensoverschrijdende situaties. De instellingen, organen, instanties en agentschappen van de Unie worden aangespoord om elektronische identificatie- en authenticatiemiddelen te accepteren voor de procedures waarvoor zij verantwoordelijk zijn.

(22) In een aantal sectorale handelingen van de Unie, zoals de Richtlijnen 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU en 2014/25/EU, is voorgeschreven dat de procedures volledig online beschikbaar moeten zijn. Deze verordening moet voorschrijven dat een aantal andere procedures die van wezenlijk belang zijn voor de meeste burgers en bedrijven die hun rechten uitoefenen en verplichtingen naleven in een grensoverschrijdende context, volledig online beschikbaar zijn.

([1]) 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).

(23) 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 de gebruikersinterface van bepaalde, in bijlage II bij deze verordening vermelde belangrijke procedures voor grensoverschrijdende gebruikers volledig gedigitaliseerd worden. In deze verordening moeten ook criteria worden gegeven om te bepalen hoe die procedures als volledig online kunnen worden aangemerkt. De verplichting om een dergelijke procedure volledig online beschikbaar te maken dient enkel te gelden indien de procedure in de betrokken lidstaten is vastgesteld. Deze verordening moet niet van toepassing zijn op de initiële inschrijving van een bedrijfsactiviteit, op de procedures die leiden tot de oprichting van een vennootschap als rechtspersoon of op latere indieningen door die vennootschappen, aangezien dergelijke 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 bij een socialezekerheidsregeling en een verzekeringsregeling inschrijven om hun werknemers daarbij aan te melden en bijdragen aan beide regelingen te betalen. Het is mogelijk dat zij hun bedrijfsactiviteiten moeten melden, vergunningen moeten verkrijgen of veranderingen in hun bedrijfsactiviteiten moeten registreren. Deze registratieprocedures gelden voor bedrijven in talrijke sectoren van de economie en het is bijgevolg passend te verlangen dat zij online beschikbaar worden gesteld.

(24) Deze verordening moet verduidelijken wat het volledig online aanbieden van een procedure inhoudt. Een procedure moet als volledig online worden beschouwd wanneer de gebruiker alle stappen vanaf de toegang tot de voltooiing van de procedure, waarbij interactie plaatsvindt tussen hem en de bevoegde instantie (het „frontoffice"), elektronisch, op afstand en via een onlinedienst kan doorlopen. Deze onlinedienst 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 al die voorwaarden te verstrekken en moet de gebruiker een automatische ontvangstbevestiging sturen, tenzij de output van de procedure onmiddellijk wordt geleverd. Dit mag de bevoegde instanties niet beletten om rechtstreeks contact op te nemen met de gebruikers wanneer dat nodig is om voor de procedure benodigde nadere toelichting te verkrijgen. De bevoegde instanties dienen de output van de procedure, als bepaald in deze verordening, eveneens langs elektronische weg aan de gebruiker te sturen, waar mogelijk op grond van geldende Unie- en nationale wetgeving.

(25) Deze verordening mag geen afbreuk doen aan de essentie van de in bijlage II opgesomde procedures die op nationaal, regionaal of lokaal niveau zijn vastgesteld, en mag geen materiële op procedurele regels vastleggen op de onder bijlage II vallende gebieden, met inbegrip van belastingen. Het doel van deze verordening moet zijn de technische vereisten vast te stellen om ervoor te zorgen dat dergelijke procedures, wanneer die in de betrokken lidstaat zijn vastgesteld, volledig online beschikbaar worden gemaakt.

(26) Deze verordening mag geen afbreuk doen aan de bevoegdheden van nationale instanties in een procedure, waaronder de verificatie van de juistheid en geldigheid van verstrekte informatie of vertrekt bewijs en de verificatie van de authenticiteit wanneer het bewijs op een andere wijze wordt ingediend dan via het op het eenmaligheidsbeginsel gebaseerde technische systeem. Evenmin mag deze verordening raken aan de — al dan niet gedigitaliseerde — procedurele werkstromen binnen en tussen de bevoegde instanties (het „backoffice"). Wanneer zulks noodzakelijk is in het kader van sommige van de procedures voor het registreren van bedrijfsactiviteiten, moeten de lidstaten kunnen blijven vereisen dat er een notaris of jurist wordt ingeschakeld die gebruik zou kunnen willen maken van verificatiemiddelen, zoals videoconferenties of andere onlinemiddelen die een audiovisuele realtimeverbinding mogelijk maken. Het inschakelen van een notaris of jurist mag echter niet beletten dat procedures voor het registreren van zulke veranderingen volledig online worden afgehandeld.

(27) In sommige gevallen kan van de gebruikers worden verlangd dat zij bewijs overleggen ter staving van feiten die niet online kunnen worden vastgesteld. Dat bewijs kan bijvoorbeeld een medische verklaring, een bewijs van in leven zijn, een keuringsbewijs voor motorvoertuigen of de bevestiging van de chassisnummers ervan zijn. Als zulk bewijs via elektronische weg kan worden verstrekt, zou dit geen uitzondering mogen vormen op het beginsel dat een procedure volledig online moet worden aangeboden. In andere gevallen kan het nog nodig zijn dat gebruikers in het kader van een onlineprocedure in persoon bij een bevoegde instantie verschijnen. Dergelijke uitzonderingen moeten, als zij niet voortvloeien uit Uniewetgeving, worden beperkt tot situaties die gerechtvaardigd worden door een dwingende reden van algemeen belang op het gebied van openbare veiligheid, volksgezondheid of fraudebestrijding. Ter waarborging van de transparantie moeten de lidstaten met de Commissie en de andere lidstaten informatie delen over zulke uitzonderingen en de redenen waarom en de omstandigheden waarin die kunnen worden toegepast. Van de lidstaten mag niet worden verlangd dat zij verslag uitbrengen over elk afzonderlijk geval waarin bij wijze van uitzondering fysieke aanwezigheid werd vereist, maar zij moeten wel meedelen welke nationale bepalingen er ter zake bestaan. Beste praktijken op nationaal niveau en technische ontwikkelingen die verdere digitalisering op dit gebied mogelijk maken, moeten regelmatig in een toegangspoortcoördinatiegroep worden besproken.

(28) In grensoverschrijdende situaties kan de procedure voor het registreren van een adreswijziging bestaan uit twee afzonderlijke procedures: een procedure in de lidstaat van herkomst om de uitschrijving voor het oude adres te vragen en een procedure in de lidstaat van bestemming om de inschrijving op het nieuwe adres te vragen. Beide procedures moeten onder deze verordening vallen.

(29) Aangezien de digitalisering van de verplichtingen, procedures en formaliteiten voor de erkenning van beroepskwalificaties reeds onder Richtlijn 2005/36/EG valt, dient deze verordening uitsluitend betrekking te 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.

(30) Deze verordening moet de bepalingen betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels van de Verordeningen (EG) nr. 883/2004 ([1]) en (EG) nr. 987/2009 van het Europees Parlement en de Raad ([2]), 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.

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

(32) Bovendien moeten de lidstaten en de Commissie, onder de in deze verordening vastgestelde voorwaarden, in staat zijn om andere nationale diensten voor ondersteuning of probleemoplossing in de toegangspoort op te nemen die verleend worden door bevoegde instanties of particuliere of semi-particuliere instanties dan wel door openbare instanties zoals handelskamers of niet-gouvernementele ondersteuningsdiensten voor burgers. 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 die diensten aan alle voorwaarden van deze verordening voldoet en hierdoor geen doublure ontstaat met reeds opgenomen diensten voor ondersteuning of probleemoplossing.

(33) Om gebruikers de juiste dienst te helpen vinden, moet deze verordening een hulpmiddel zoekfunctie voor ondersteunende diensten bieden dat de gebruikers automatisch naar de juiste dienst leidt.

(34) Voor het succes van de toegangspoort is het cruciaal dat een minimumreeks 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 ondermijnd. 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. Zo is het bijvoorbeeld voor gebruikers nuttig om, voordat zij een procedure starten, geïnformeerd te worden over de algemeen beschikbare verhaalmiddelen wanneer de procedure tot een negatief resultaat leidt, maar is het veel gebruiksvriendelijker om specifieke informatie te verstrekken over de mogelijke stappen die in dat geval aan het einde van de procedure moeten worden ondernomen.

([1]) 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).

([2]) 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).

(35) De toegankelijkheid van informatie voor grensoverschrijdende gebruikers kan aanzienlijk worden verbeterd wanneer die informatie beschikbaar wordt gesteld in een officiële taal van de Unie die door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers grotendeels wordt begrepen. Dat kan in de meeste gevallen de vreemde taal zijn die het meest wordt gestudeerd door gebruikers in de gehele Unie, maar in sommige specifieke gevallen, meer bepaald wanneer informatie op plaatselijk niveau moet worden verstrekt door kleine gemeenten in de nabijheid van de grens van een lidstaat, kan de meest geschikte taal de taal zijn die als eerste taal wordt gesproken door de grensoverschrijdende gebruikers in de buurlidstaat. De vertaling van de officiële taal of talen van de lidstaat in kwestie in die andere officiële taal van de Unie moet de inhoud van de in de oorspronkelijke taal of talen verstrekte informatie accuraat weergeven. De vertaling kan beperkt worden tot de informatie die gebruikers nodig hebben om de basisregels en -vereisten te begrijpen die op hun situatie van toepassing zijn. De lidstaten moeten worden aangemoedigd om zo veel mogelijk informatie te vertalen in een officiële taal van de Unie die door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers grotendeels wordt begrepen, maar de hoeveelheid informatie die krachtens deze verordening moet worden vertaald zal afhangen van de financiële middelen die voor dat doel beschikbaar zijn, in het bijzonder binnen de begroting van de Unie. De Commissie moet de nodige regelingen treffen om te zorgen voor een efficiënte levering van vertalingen aan de lidstaten indien zij daarom verzoeken. De toegangspoortcoördinatiegroep moet bespreken in welke taal of talen van de Unie die informatie moet worden vertaald en moet daar richtsnoeren voor aanreiken.

(36) In overeenstemming met Richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad ([1]) moeten de lidstaten erop toezien dat de websites van hun overheidsinstanties toegankelijk zijn in overeenstemming met de beginselen van waarneembaarheid, bedienbaarheid, begrijpelijkheid en robuustheid en dat zij voldoen aan de vereisten van die richtlijn. De Commissie en de lidstaten moeten zorgen voor naleving van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, met name de artikelen 9 en 21 daarvan, en om personen met een verstandelijke handicap betere toegang te bieden tot informatie moeten er zo veel mogelijk alternatieven in gemakkelijk leesbare taal worden aangeboden, overeenkomstig het evenredigheidsbeginsel. De lidstaten en de Unie hebben, door dit Verdrag te ratificeren respectievelijk te sluiten ([2]), zich ertoe verbonden passende maatregelen te nemen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot nieuwe informatie- en communicatietechnologieën en -systemen, met inbegrip van het internet, door de toegang tot informatie voor personen met een verstandelijke handicap te vergemakkelijken door, binnen de grenzen van het redelijke, zo veel mogelijk alternatieven in gemakkelijk leesbare taal aan te bieden.

(37) Richtlijn (EU) 2016/2102 is niet van toepassing op websites en mobiele toepassingen van instellingen, organen, instanties en agentschappen van de Unie, maar de Commissie moet ervoor zorgen dat de onder haar verantwoordelijkheid vallende gemeenschappelijke gebruikersinterface en websites die in de toegangspoort moeten worden opgenomen, toegankelijk zijn voor personen met een handicap, wat betekent dat zij waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust moeten zijn. Onder waarneembaarheid wordt verstaan dat de informatie en de componenten van de gemeenschappelijke gebruikersinterface zodanig aan gebruikers moeten kunnen worden gepresenteerd dat zij kunnen worden waargenomen, onder bedienbaarheid wordt verstaan dat de componenten van de gemeenschappelijke gebruikersinterface en de navigatie bedienbaar moeten zijn, onder begrijpelijkheid wordt verstaan dat de informatie en de werking van de gemeenschappelijke gebruikersinterface begrijpelijk moeten zijn, en onder robuustheid wordt verstaan dat content voldoende robuust moet zijn opdat hij op betrouwbare wijze wordt geïnterpreteerd door uiteenlopende useragents, waaronder hulptechnologieën. Met betrekking tot de termen waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust wordt de Commissie aangespoord om aan de desbetreffende geharmoniseerde normen te voldoen.

(38) Om de betaling van vergoedingen die worden verlangd als onderdeel van onlineprocedures of voor het verlenen van diensten voor ondersteuning of probleemoplossing te vergemakkelijken, moeten grensoverschrijdende gebruikers overmakingen of automatische afschrijvingen overeenkomstig Verordening (EU) nr. 260/2012 van het Europees Parlement en de Raad ([3]) of andere algemeen gebruikte grensoverschrijdende betaalmiddelen, waaronder debet- of kredietkaarten, kunnen gebruiken.

(39) Het is nuttig om gebruikers in te lichten over de verwachte duur van een procedure. Aldus moeten gebruikers 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 gemiddelde, geraamde of indicatieve termijn die de betrokken procedure gewoonlijk vereist. Die ramingen of indicaties mogen gebruikers alleen helpen bij het plannen van hun activiteiten of eventuele administratieve vervolgstappen en mogen geen rechtsgevolgen hebben.

([1]) Richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties (PB L 327 van 2.12.2016, blz. 1).

([2]) Besluit van de Raad 2010/48/EG van 26 november 2009 betreffende de sluiting door de Europese Gemeenschap van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap (PB L 23 van 27.1.2010, blz. 35).

([3]) 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 30.3.2012, blz. 22).

(40) Deze verordening moet ook de verificatie van door gebruikers in elektronische vorm verstrekt bewijs toestaan wanneer dat bewijs zonder elektronisch zegel of certificatie van de uitgevende bevoegde instantie wordt verstrekt of wanneer het bij deze verordening ingestelde technische hulpmiddel of een ander systeem voor rechtstreekse uitwisseling of verificatie van bewijs tussen de bevoegde instanties van verschillende lidstaten niet beschikbaar is. 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 ([1]) ingestelde Informatiesysteem interne markt (IMI). In dergelijke gevallen moet het besluit van een bevoegde instantie om het IMI te gebruiken vrijwillig zijn, maar zodra die instantie een verzoek om informatie of samenwerking via het IMI heeft ingediend, dient de aangezochte bevoegde instantie verplicht te zijn samen te werken en te antwoorden. Het verzoek kan via het IMI worden toegezonden aan de bevoegde instantie die het bewijs afgeeft, of aan de centrale instantie die door de lidstaten moet worden aangewezen overeenkomstig hun eigen administratieve voorschriften. Om onnodige doublures te voorkomen en aangezien Verordening (EU) 2016/1191 van het Europees Parlement en de Raad ([2]) 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, instanties of agentschappen van de Unie actoren binnen het IMI worden.

(41) Om de kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren, zijn onlinediensten van de bevoegde instanties cruciaal. Overheidsdiensten binnen de lidstaten streven steeds meer naar het hergebruik van gegevens en verlangen steeds minder vaak van burgers en bedrijven dat zij dezelfde informatie meerdere keren verstrekken. Het hergebruiken van gegevens moet worden bevorderd voor grensoverschrijdende gebruikers om extra lasten te beperken.

(42) Om rechtmatige grensoverschrijdende uitwisseling van bewijs en informatie middels Uniebrede toepassing van het eenmaligheidsbeginsel mogelijk te maken, moet de toepassing van deze verordening en van het eenmaligheidsbeginsel voldoen aan alle toepasselijke gegevensbeschermingsregels, waaronder de beginselen van minimale gegevensverwerking, juistheid, opslagbeperking, integriteit en vertrouwelijkheid, noodzakelijkheid, evenredigheid en doelbinding. Bij de tenuitvoerlegging ervan moeten ook de beginselen van ingebouwde veiligheid en ingebouwde privacy ten volle worden nageleefd en moeten de grondrechten van personen, waaronder die inzake billijkheid en de transparantie, worden geëerbiedigd.

(43) De lidstaten moeten ervoor zorgen dat de gebruikers van procedures duidelijke informatie krijgen over de wijze waarop op hen betrekking hebbende persoonsgegevens zullen worden verwerkt overeenkomstig de artikelen 13 en 14 van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad ([3]) en de artikelen 15 en 16 van Verordening (EU) 2018/1725 ([4]).

(44) Om het gebruik van onlineprocedures verder te vergemakkelijken, moet deze verordening overeenkomstig het eenmaligheidsbeginsel de grondslag leggen voor het opzetten en gebruiken van een volledig operationeel, veilig en beveiligd technisch systeem voor de geautomatiseerde grensoverschrijdende uitwisseling van bewijs tussen de bij de procedure betrokken actoren, wanneer burgers en bedrijven daarom uitdrukkelijk verzoeken. 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 op wie de gegevens betrekking hebben, mag de onlineprocedure geen afbreuk doen aan diens rechten uit hoofde van Verordening (EU) 2016/679. De grensoverschrijdende toepassing van het eenmaligheidsbeginsel moet ertoe leiden dat burgers en bedrijven dezelfde gegevens slechts één keer aan overheidsinstanties hoeven te verstrekken en dat die gegevens op verzoek van de gebruiker ook kunnen worden gebruikt om grensoverschrijdende onlineprocedures waarbij grensoverschrijdende gebruikers betrokken zijn, te voltooien. Voor de uitgevende bevoegde instantie moet de verplichting om het technische systeem te gebruiken voor de geautomatiseerde uitwisseling van bewijzen tussen verschillende lidstaten alleen gelden indien instanties in hun eigen lidstaat op rechtmatige wijze bewijs uitgeven in een elektronische vorm die die geautomatiseerde uitwisseling mogelijk maakt.

([1]) 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).

([2]) Verordening (EU) 2016/1191 van het Europees Parlement en de Raad van 6 juli 2016 inzake de bevordering van het vrije verkeer van burgers door vereenvoudigde overlegging van bepaalde openbare documenten in de Europese Unie en tot wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012 (PB L 200 van 26.7.2016, blz. 1).

([3]) 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).

([4]) Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de instellingen, organen en instanties van de Unie en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 45/2001 en Besluit nr. 1247/2002/EG (zie bladzijde 39 van dit Publicatieblad).

(45) Voor de grensoverschrijdende uitwisseling van bewijzen moet er een passende rechtsgrond zijn, zoals Richtlijn 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU of 2014/25/EU, of — voor de in bijlage II vermelde procedures — andere Unie- of nationale wetgeving.

(46) Het is passend dat in deze verordening, als algemene regel, wordt bepaald dat de grensoverschrijdende geautomatiseerde uitwisseling van bewijs plaatsvindt op uitdrukkelijk verzoek van de gebruiker. Dit vereiste mag evenwel niet gelden indien het toepasselijke Unierecht of nationale recht voorziet in een geautomatiseerde grensoverschrijdende uitwisseling zonder uitdrukkelijk verzoek van de gebruiker.

(47) Het gebruik van het bij deze verordening ingestelde technische systeem moet vrijwillig blijven en de gebruiker moet de mogelijkheid behouden om bewijs over te leggen op andere manieren dan via dit technische systeem. De gebruiker moet de mogelijkheid hebben om het bewijs vooraf in te zien en het recht om ervoor te kiezen om niet over te gaan tot de uitwisseling van bewijs indien hij bij inzage van het uit te wisselen bewijs ontdekt dat de informatie niet accuraat of verouderd is of verder gaat dan wat nodig is voor de desbetreffende procedure. De gegevens voor inzage mogen niet langer worden opgeslagen dan technisch gezien noodzakelijk is.

(48) Het beveiligde technische systeem dat voor de uitwisseling van bewijs 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 instantie de informatie kunnen verifiëren indien deze twijfel doet rijzen en moet zij kunnen concluderen dat deze juist is.

(49) Er bestaan een aantal bouwstenen die basismogelijkheden bieden, welke kunnen worden gebruikt om het technische systeem op te zetten, zoals de financieringsfaciliteit voor Europese verbindingen, welke is vastgesteld bij Verordening (EU) nr. 1316/2013 van het Europees Parlement en de Raad ([1]), en de bouwstenen voor e-levering en elektronische identiteitskaarten die daarvan deel uitmaken. Die bouwstenen bestaan uit technische specificaties, voorbeeldsoftware en ondersteunende diensten en hebben tot doel te zorgen voor interoperabiliteit tussen de bestaande informatie- en communicatietechnologiesystemen (ICT-systemen) in verschillende lidstaten, zodat burgers, bedrijven en overheden, op om het even welke plaats in de Unie, kunnen profiteren van naadloos aansluitende digitale overheidsdiensten.

(50) Het bij deze verordening ingestelde technische systeem moet beschikbaar zijn naast andere systemen die mechanismen voor samenwerking tussen instanties bieden, zoals het IMI, en het mag niet van invloed zijn op andere systemen, waaronder het bij Verordening (EG) nr. 987/2009 ingestelde systeem, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument uit hoofde van Richtlijn 2014/24/EU, de elektronische uitwisseling van gegevens betreffende sociale zekerheid uit hoofde van Verordening (EG) nr. 987/2009, de Europese beroepskaart krachtens Richtlijn 2005/36/EG, de koppeling van nationale registers en de koppeling van centrale, handels- en vennootschapsregisters in het kader van Richtlijn (EU) 2017/1132 van het Europees Parlement en de Raad ([2]) en de koppeling van insolventieregisters in het kader van Verordening (EU) 2015/848 van het Europees Parlement en de Raad ([3]).

(51) Om eenvormige voorwaarden te waarborgen voor de uitvoering van een technisch systeem voor de geautomatiseerde uitwisseling van bewijzen, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend om met name de technische en operationele specificaties vast te stellen van een systeem voor de verwerking van een verzoek van een gebruiker om uitwisseling van bewijs en voor de overdracht van dergelijk bewijs, alsook om de regels vast te stellen die nodig zijn teneinde 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 Raad ([4]).

(52) Om te verzekeren dat het technische systeem een hoog niveau van beveiliging biedt voor de grensoverschrijdende toepassing van het eenmaligheidsbeginsel, dient de Commissie bij de vaststelling van uitvoeringshandelingen waarin de specificaties voor een dergelijk technisch systeem worden vastgelegd terdege rekening te houden met de normen en technische kenmerken die zijn opgesteld door Europese en internationale organisaties en organen voor

([1]) 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).

([2]) 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).

([3]) 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).

([4]) 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).

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), alsook de in artikel 32 van Verordening (EU) 2016/679 en artikel 22 van Verordening (EU) 2018/1725 bedoelde veiligheidsnormen.

(53) Wanneer zulks nodig is om de ontwikkeling, de beschikbaarheid, het onderhoud, de supervisie, de monitoring en het beveiligingsbeheer van de onderdelen van het technische systeem waarvoor de Commissie verantwoordelijk is te waarborgen, moet de Commissie het advies inwinnen van de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming.

(54) De bevoegde instanties en de Commissie moeten waarborgen dat de informatie, procedures en diensten waarvoor zij verantwoordelijk zijn, aan de kwaliteitscriteria voldoen. De krachtens deze verordening aangewezen nationale coördinatoren en de Commissie moeten met regelmatige tussenpozen toezien op de naleving van de kwaliteits- en veiligheidscriteria op het niveau van de lidstaten, respectievelijk het niveau van de Unie, en eventuele problemen oplossen. Voorts moeten de nationale coördinatoren de Commissie bijstaan bij het toezicht op de werking van het technisch systeem dat de grensoverschrijdende uitwisseling van bewijzen mogelijk maakt. Deze verordening moet de Commissie een reeks 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 — indien nodig — de toegangspoortcoördinatiegroep wordt betrokken. Dit mag geen afbreuk doen aan de algemene verantwoordelijkheid van de Commissie voor het toezicht op de naleving van deze verordening.

(55) 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 links 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 om te voorzien in links naar één enkele bron met de informatie die vereist is voor de toegangspoort, teneinde verwarring bij gebruikers als gevolg van verschillende, geheel of gedeeltelijk dupliceerende informatiebronnen te voorkomen. Dit mag niet de mogelijkheid uitsluiten om te voorzien in links naar dezelfde informatie die door lokale of regionale bevoegde instanties over verschillende geografische gebieden wordt verstrekt. Het mag ook niet beletten dat informatie wordt gedupliceerd wanneer dit onvermijdelijk of wenselijk is, bijvoorbeeld wanneer op nationale webpagina's bepaalde Unierechten, -verplichtingen en -regels worden herhaald of beschreven om de gebruikersvriendelijkheid te verbeteren. Om de rol van personen bij het actualiseren van de links 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 register voor links tot stand worden gebracht. De gemeenschappelijke ICT-ondersteunende instrumenten kunnen eventueel 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 voor links in een open, algemeen gebruikte en machineleesbare vorm publiek toegankelijk worden gemaakt, bijvoorbeeld door applicatieprogramma-interfaces (API's).

(56) De zoekfunctie in de gemeenschappelijke gebruikersinterface moet de gebruikers leiden naar de informatie die zij nodig hebben, ongeacht of die zich op webpagina's van de Unie of nationale webpagina's bevindt. Als alternatieve wijze om de gebruikers naar nuttige informatie te leiden zal de zoekfunctie behulpzaam blijven bij het maken van links tussen bestaande en aanvullende websites of webpagina's door die zo veel mogelijk te stroomlijnen en te groeperen, en bij het maken van links tussen webpagina's en websites op Unie- en nationaal niveau die toegang verlenen tot onlinediensten en -informatie.

(57) In deze verordening dienen ook de kwaliteitseisen voor de gemeenschappelijke gebruikersinterface te worden gespecificeerd. De Commissie moet erop toezien dat de gemeenschappelijke gebruikersinterface voldoet aan deze eisen en met name online beschikbaar en toegankelijk is via diverse kanalen en eenvoudig te gebruiken is.

(58) 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, de toepasselijke normen en interoperabiliteitseisen vast te stellen om het gemakkelijker te maken informatie te vinden over regels en verplichtingen, over procedures en over diensten voor ondersteuning en probleemoplossing waarvoor de lidstaten en de Commissie verantwoordelijk zijn. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011.

(59) Bij deze verordening moet de verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling, de beschikbaarheid, het onderhoud en de beveiliging van de ICT-toepassingen die de toegangspoort ondersteunen, bovendien duidelijk worden verdeeld tussen de Commissie en de lidstaten. In het kader van hun taken op het gebied van het onderhoud moeten de Commissie en de lidstaten regelmatig controleren of die ICT-toepassingen goed functioneren.

(60) 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 de werking ervan. Door de opname ervan in de toegangspoort moeten gebruikers veel gemakkelijker de nodige informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing kunnen vinden, zelfs als zij met geen van deze elementen vertrouwd zijn. Voorts zullen gecoördineerde promotiecampagnes nodig zijn om ervoor te zorgen dat burgers en bedrijven in de hele Unie zich bewust worden van het bestaan van de toegangspoort en de voordelen ervan. Dergelijke promotieactiviteiten moeten onder meer bestaan uit zoekmachineoptimalisatie en andere digitale bewustmakingsacties, aangezien deze het meest kosteneffectief zijn en de grootst mogelijke doelgroep kunnen bereiken. Voor maximale efficiëntie moeten die promotieactiviteiten gecoördineerd worden door de toegangspoortcoördinatiegroep 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 toegangspoort aan dat van nationale initiatieven te koppelen.

(61) Alle instellingen, organen en instanties van de Unie moeten worden aangespoord de toegangspoort te promoten door het logo van die toegangspoort en links naar die toegangspoort op te nemen op alle onder hun verantwoordelijkheid vallende webpagina's.

(62) De naam waaronder de toegangspoort bij het grote publiek bekend moet worden en moet worden gepromoot, moet „Your Europe" zijn. De gemeenschappelijke gebruikersinterface dient nadrukkelijk aanwezig te zijn en gemakkelijk te vinden zijn, in het bijzonder op relevante webpagina's van de Unie en de lidstaten. Het logo van de toegangspoort moet te zien zijn op relevante websites van de Unie en de lidstaten.

(63) Om voldoende informatie te vergaren aan de hand waarvan de prestaties van de toegangspoort kunnen worden gemeten en verbeterd, dienen de bevoegde instanties en de Commissie bij deze verordening ertoe te 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 gebruikersgegevens, zoals gegevens inzake het aantal bezoeken aan specifieke webpagina's, het aantal gebruikers uit een lidstaat in vergelijking met het aantal gebruikers uit andere lidstaten, de gebruikte zoektermen, de meest bezochte webpagina's, de 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 dergelijke gegevens moet rekening worden gehouden met de jaarlijkse benchmarking van e-overheid door de Commissie, teneinde overlappingen te vermijden.

(64) Om eenvormige voorschriften voor de uitvoering van deze verordening te waarborgen, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend om eenvormige regels vast te stellen betreffende de methode voor het verzamelen en uitwisselen van gebruikersstatistieken. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011.

(65) De kwaliteit van de toegangspoort hangt af van de kwaliteit van de diensten van de Unie en de lidstaten die via de toegangspoort worden verleend. Met het oog daarop moet de kwaliteit van de via de toegangspoort ter beschikking gestelde informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing ook regelmatig worden bewaakt met een hulpmiddel voor gebruikersreacties dat de gebruikers vraagt om een beoordeling van en reacties op de volledigheid en kwaliteit van de door hen gebruikte informatie, procedure of dienst voor ondersteuning en probleemoplossing. Deze reacties moeten 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 voor gebruikersreacties en de gedetailleerde regelingen 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. De Commissie moet in geanonimiseerde vorm beknopte online-overzichten publiceren van de problemen die blijken uit de informatie, de voornaamste gebruikersstatistieken en de voornaamste gebruikersreacties die overeenkomstig deze verordening zijn verzameld.

(66) Daarnaast moet de toegangspoort een hulpmiddel voor gebruikersreacties bevatten dat de gebruikers de mogelijkheid biedt om op vrijwillige en anonieme basis problemen en moeilijkheden te melden die zij bij de uitoefening van hun rechten uit hoofde van de interne markt 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, met het oog op het opstellen van een overzicht van de perceptie van de interne markt door de gebruikers en het vaststellen van knelpunten met betrekking waartoe in de toekomst mogelijk maatregelen ter verbetering van de werking van de interne markt kunnen worden genomen. Dat overzicht moet worden gekoppeld aan bestaande rapportage-instrumenten zoals het scorebord van de interne markt.

(67) Het recht van de lidstaten om te beslissen wie de rol van nationale coördinator moet vervullen, moet door deze verordening onverlet worden gelaten. De lidstaten moeten de mogelijkheid hebben om de functies en verantwoordelijkheden van hun nationale coördinatoren 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, met verantwoordelijkheid voor een administratieve afdeling, een geografische regio of volgens andere criteria. De lidstaten moeten de Commissie in kennis stellen van de identiteit van de enkele nationale coördinator die zij hebben aangewezen voor het onderhouden van contacten met de Commissie.

(68) 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 toegangspoortcoördinatiegroep worden opgericht, die uit de nationale coördinatoren bestaat en door een vertegenwoordiger van de Commissie wordt voorgezeten. Bij de werkzaamheden van de toegangspoortcoördinatiegroep moet rekening worden gehouden met de doelstellingen in het jaarlijkse werkprogramma, dat de Commissie ter overweging aan deze groep moet voorleggen. Het jaarlijkse werkprogramma moet bestaan uit richtsnoeren of aanbevelingen, die niet bindend zijn voor de lidstaten. Op verzoek van het Europees Parlement kan de Commissie besluiten om het Parlement te verzoeken deskundigen te sturen om de vergaderingen van de toegangspoortcoördinatiegroep bij te wonen.

(69) In deze verordening moet worden aangegeven welke delen van de toegangspoort uit de begroting van de Unie worden gefinancierd en welke delen 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.

(70) 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 door de uitvoering van de netwerk- en informatiebeveiliging als bedoeld in Richtlijn (EU) 2016/1148 van het Europees Parlement en de Raad ([1]), 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 in Verordening (EU) nr. 910/2014 vastgestelde 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.

(71) Wanneer de toepassing van deze verordening de verwerking van persoonsgegevens vergt, dient deze verwerking te geschieden overeenkomstig het recht van de Unie inzake de bescherming van persoonsgegevens, en met name Verordening (EU) 2016/679 en Verordening (EU) 2018/1725. Richtlijn (EU) 2016/680 van het Europees Parlement en de Raad ([2]) moet ook van toepassing zijn in het kader van deze verordening. 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 ook meer specifieke regels vaststellen voor de verwerking van persoonsgegevens van werknemers in het kader van de arbeidsverhouding.

(72) 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 governanceregelingen te evalueren en waar nodig aan te passen om doublures en inefficiëntie te voorkomen.

(73) Deze verordening heeft tot doel ervoor te zorgen dat gebruikers die in andere lidstaten actief zijn, onlinetoegang hebben tot volledige, betrouwbare, toegankelijke 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 die doelstelling niet voldoende door de lidstaten kan worden verwezenlijkt, maar vanwege de omvang en de gevolgen van deze verordening beter door de Unie 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 die doelstelling te verwezenlijken.

([1]) Richtlijn (EU) 2016/1148 van het Europees Parlement en de Raad van 6 juli 2016 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).

([2]) Richtlijn (EU) 2016/680 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door bevoegde autoriteiten met het oog op de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten of de tenuitvoerlegging van straffen, en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Kaderbesluit 2008/977/JBZ van de Raad (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 89).

(74) 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, moet een aantal bepalingen van deze verordening van toepassing zijn vanaf twee jaar na de inwerkingtreding van deze verordening. De gemeentelijke instanties moeten tot vier jaar na de inwerkingtreding van deze verordening de tijd krijgen uitvoering te geven aan het vereiste om informatie te verstrekken over de regels, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die onder hun verantwoordelijkheid vallen. De bepalingen van deze verordening inzake procedures die volledig online moeten worden aangeboden, de grensoverschrijdende toegang tot onlineprocedures en het technische systeem voor de geautomatiseerde grensoverschrijdende uitwisseling van bewijs overeenkomstig het eenmaligheidsbeginsel moeten uiterlijk vijf jaar na de inwerkingtreding van deze verordening uitgevoerd zijn.

(75) 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.

(76) Overeenkomstig artikel 28, lid 2, van Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad ([1]) is de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming geraadpleegd, en op 1 augustus 2017 heeft hij een advies uitgebracht ([2]),

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

HOOFDSTUK I

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Onderwerp

1. Bij deze verordening worden voorschriften vastgesteld voor:

a) de oprichting en werking van één digitale toegangspoort om burgers en bedrijven eenvoudig toegang te verlenen tot informatie van goede kwaliteit, efficiënte procedures en doeltreffende diensten voor ondersteuning en probleemoplossing met betrekking tot 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 grensoverschrijdende gebruikers en de toepassing van het eenmaligheidsbeginsel in verband met de in bijlage II bij deze verordening en in de Richtlijnen 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU en 2014/25/EU vermelde procedures;

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 deze verordening strijdig is met een bepaling van een andere handeling van de Unie betreffende specifieke aspecten van het onder deze verordening vallende onderwerp, heeft de bepaling van die andere handeling van de Unie voorrang.

3. Deze verordening doet geen afbreuk aan de inhoud van of de rechten die verleend zijn door procedures die op de onder deze verordening vallende terreinen op het niveau van de Unie of de lidstaten zijn vastgesteld. Voorts doet deze verordening geen afbreuk aan overeenkomstig het Unierecht genomen maatregelen om de cyberbeveiliging te waarborgen en fraude te voorkomen.

([1]) Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (PB L 8 van 12.1.2001, blz. 1).

([2]) PB C 340 van 11.10.2017, blz. 6.

Artikel 2

Oprichting van één digitale toegangspoort

1. De Commissie en de lidstaten richten overeenkomstig deze verordening één digitale toegangspoort op („de toegangspoort"). De toegangspoort bestaat uit een door de Commissie beheerde gemeenschappelijke gebruikersinterface („de gemeenschappelijke gebruikersinterface"), die geïntegreerd is in het portaal Uw Europa en toegang biedt tot relevante webpagina's van de Unie en de lidstaten.

2. De toegangspoort biedt toegang tot:

a) informatie over de in het recht 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 offlineprocedures en links naar onlineprocedures, met inbegrip van onder bijlage II vallende procedures, die op het niveau van de Unie of de lidstaten zijn vastgesteld om de gebruikers in staat te stellen hun rechten uit te oefenen en de verplichtingen en regels op het gebied van de interne markt op de in bijlage I vermelde terreinen na te leven;

c) informatie over en links naar de in bijlage III vermelde of in artikel 7 bedoelde diensten voor ondersteuning en probleemoplossing waartoe burgers en bedrijven zich kunnen richten als zij vragen of problemen hebben in verband met de onder a) en b) van dit lid bedoelde rechten, verplichtingen, regels 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": een burger van de Unie, een natuurlijke persoon met verblijfplaats in een lidstaat of een 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 of probleemoplossing;

2. „grensoverschrijdende gebruiker": een gebruiker in een situatie die niet in alle opzichten tot één lidstaat is beperkt;

3. „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;

4. „bevoegde instantie": een instantie of orgaan van een lidstaat waaraan op nationaal, regionaal of lokaal niveau specifieke verantwoordelijkheden zijn toegewezen in verband met de onder deze verordening vallende informatie, procedures of diensten voor ondersteuning en probleemoplossing;

5. „bewijs": documenten of 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 in artikel 2, lid 2, onder b), bedoelde procedurele vereisten.

HOOFDSTUK II

DIENSTEN VAN DE TOEGANGSPOORT

Artikel 4

Toegang tot informatie

1. De lidstaten bieden de gebruikers op hun nationale webpagina's gemakkelijk onlinetoegang tot:

a) informatie over de in artikel 2, lid 2, onder a), bedoelde rechten, verplichtingen en regels die ontleend zijn aan het nationale recht;

b) informatie over de in artikel 2, lid 2, onder b), bedoelde procedures die op nationaal niveau zijn vastgesteld;

c) informatie over 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 portaal Uw Europa gemakkelijk onlinetoegang tot:

a) informatie over de in artikel 2, lid 2, onder a), bedoelde rechten, verplichtingen en regels die ontleend zijn aan het Unierecht;

b) informatie over de in artikel 2, lid 2, onder b), bedoelde 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.

Artikel 5

Toegang tot niet in bijlage I opgenomen informatie

1. De lidstaten en de Commissie kunnen links aanbieden naar informatie op niet in bijlage I opgenomen gebieden die door bevoegde instanties, de Commissie of organen, instanties en agentschappen van de Unie wordt aangeboden, mits die informatie onder het toepassingsgebied van de toegangspoort valt zoals gedefinieerd in artikel 1, lid 1, onder a), en voldoet aan de kwaliteitseisen van artikel 9.

2. De links naar de in lid 1 van dit artikel bedoelde informatie worden verstrekt in overeenstemming met artikel 19, leden 2 en 3.

3. Voordat zij een link activeert, vergewist de Commissie zich ervan dat aan de voorwaarden van lid 1 is voldaan en raadpleegt zij de toegangspoortcoördinatiegroep.

Artikel 6

Procedures die volledig online moeten worden aangeboden

1. Elke lidstaat zorgt ervoor dat gebruikers volledig online toegang hebben tot de in bijlage II vermelde procedures en deze volledig online kunnen afhandelen, mits de betreffende procedure in de lidstaat in kwestie is vastgesteld.

2. De in lid 1 bedoelde procedures worden als volledig online beschouwd wanneer:

a) de identificatie van gebruikers, de verstrekking van informatie en ondersteunend bewijs, de ondertekening en de definitieve indiening allemaal elektronisch op afstand kunnen worden verricht, via een dienstverleningskanaal dat gebruikers op gebruiksvriendelijke en gestructureerde wijze in staat stelt de procedurele vereisten na te leven;

b) de gebruikers een automatische ontvangstbevestiging krijgen, tenzij het resultaat van de procedure onmiddellijk wordt geleverd;

c) het resultaat van de procedure elektronisch wordt geleverd of — indien nodig om te voldoen aan toepasselijke Unie- of nationale wetgeving — fysiek wordt geleverd; en

d) de gebruikers een elektronische kennisgeving van de afronding van de procedure ontvangen.

3. Als, in uitzonderlijke gevallen die gerechtvaardigd worden door dwingende redenen van algemeen belang op het gebied van openbare veiligheid, volksgezondheid of fraudebestrijding, het nagestreefde doel niet volledig online kan worden bereikt, kunnen de lidstaten als procedurestap vereisen dat de gebruiker in persoon bij de bevoegde instantie verschijnt. In dergelijke uitzonderlijke gevallen beperken de lidstaten die fysieke aanwezigheid tot hetgeen strikt noodzakelijk is en objectief gezien gerechtvaardigd is, en zorgen zij ervoor dat de overige stappen van de procedure volledig online kunnen worden afgehandeld. De lidstaten zorgen er ook voor dat de vereisten inzake fysieke aanwezigheid niet tot discriminatie van grensoverschrijdende gebruikers leiden.

4. De lidstaten melden via een gemeenschappelijk register dat toegankelijk is voor de Commissie en de andere lidstaten de redenen waarom en de omstandigheden waarin fysieke aanwezigheid kan worden vereist voor de in lid 3 bedoelde procedurestappen, en lichten die redenen en omstandigheden toe; zij melden tevens de redenen waarom en de omstandigheden waarin de fysieke levering noodzakelijk is, als bedoeld in lid 2, onder c), en lichten ook die redenen en omstandigheden toe.

5. Dit artikel staat er niet aan in de weg dat lidstaten gebruikers de aanvullende mogelijkheid geven om op een andere wijze dan via een onlinekanaal toegang te krijgen tot de in artikel 2, lid 2, onder b), bedoelde procedures en die op een andere wijze af te handelen, of dat lidstaten rechtstreeks contact opnemen met gebruikers.

Artikel 7

Toegang tot diensten voor ondersteuning en probleemoplossing

1. De lidstaten en de Commissie bieden de gebruikers, met inbegrip van grensoverschrijdende gebruikers, via verschillende kanalen gemakkelijk onlinetoegang tot de in artikel 2, lid 2, onder c), bedoelde diensten voor ondersteuning en probleemoplossing.

2. De in artikel 28 bedoelde nationale coördinatoren en de Commissie kunnen overeenkomstig artikel 19, leden 2 en 3, links opnemen naar andere dan de in bijlage III vermelde diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die door de bevoegde instanties, de Commissie of de organen, instanties en agentschappen van de Unie worden verleend, mits die diensten aan de kwaliteitseisen in de artikelen 11 en 16 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 links op te nemen naar diensten voor ondersteuning of probleemoplossing die door particuliere of semi-particuliere entiteiten worden verleend, mits die diensten aan de volgende voorwaarden voldoen:

a) zij bieden informatie of ondersteuning op de terreinen en voor de doeleinden die onder deze verordening vallen en vormen een aanvulling op diensten die al in de toegangspoort zijn opgenomen;

b) zij worden kosteloos of tegen een voor micro-ondernemingen, organisaties zonder winstoogmerk en burgers betaalbare prijs aangeboden, en

c) zij voldoen aan de voorschriften in de artikelen 8, 11 en 16.

4. Als de nationale coördinator overeenkomstig lid 3 van dit artikel heeft voorgesteld een link op te nemen en die link overeenkomstig artikel 19, lid 3, verstrekt, beoordeelt de Commissie of de via de link op te nemen dienst aan de voorwaarden van lid 3 van dit artikel voldoet en activeert zij de link indien dat het geval is.

Als de Commissie tot de bevinding komt dat de op te nemen dienst niet aan de voorwaarden van lid 3 voldoet, deelt zij de nationale coördinator mee waarom zij de link niet activeert.

Artikel 8

Kwaliteitseisen inzake webtoegankelijkheid

De Commissie maakt de websites en webpagina's waarop zij toegang biedt tot de in artikel 4, lid 2, bedoelde informatie en tot de in artikel 7 bedoelde diensten voor ondersteuning en probleemoplossing toegankelijker door ze waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust te maken.

HOOFDSTUK III

KWALITEITSEISEN

DEEL 1

Kwaliteitseisen voor informatie over rechten, verplichtingen en regels, over procedures en over diensten voor ondersteuning en probleemoplossing

Artikel 9

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, vergewissen zij zich ervan dat die informatie:

a) gebruiksvriendelijk is, zodat de gebruiker de informatie gemakkelijk kan vinden en begrijpen en gemakkelijk kan bepalen welke informatie-elementen relevant zijn voor zijn specifieke situatie;

b) 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;

c) zo nodig verwijzingen en links naar rechtshandelingen, technische specificaties en richtsnoeren omvat;

d) de naam omvat van de bevoegde instantie of entiteit die verantwoordelijk is voor de inhoud van de informatie;

e) de contactgegevens omvat van eventuele relevante diensten voor ondersteuning of probleemoplossing, zoals een telefoonnummer, een e-mailadres, een onlineformulier of een ander gangbaar elektronisch communicatiemiddel dat het meest geschikt is voor de aangeboden soort dienst en voor het doelpubliek van die dienst;

f) in voorkomend geval de datum vermeldt waarop de informatie voor het laatst is geactualiseerd of als de informatie niet is geactualiseerd, de datum waarop de datum is gepubliceerd;

g) een duidelijke structuur en presentatie heeft, zodat gebruikers snel de informatie vinden die zij nodig hebben;

h) voortdurend actueel is; en

i) 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 van dit artikel bedoelde informatie toegankelijk in een officiële taal van de Unie die door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers grotendeels wordt begrepen, overeenkomstig artikel 12.

Artikel 10

Kwaliteit van informatie over procedures

1. Om aan artikel 4 te voldoen, zorgen de lidstaten en de Commissie ervoor dat de gebruikers, voordat zij zich moeten identificeren alvorens aan een procedure te beginnen, toegang hebben tot een voldoende volledige, duidelijke en gebruikersvriendelijke uitleg van de hieronder vermelde elementen van de procedures als bedoeld in artikel 2, lid 2, onder b), indien van toepassing:

a) de relevante stappen van de procedure die de gebruiker moet volgen, met inbegrip van eventuele uitzonderingen uit hoofde van artikel 6, lid 3, op de verplichting van de lidstaten om de procedure volledig online aan te bieden;

b) de naam van de bevoegde instantie die verantwoordelijk is voor de procedure, met inbegrip van haar contactgegevens;

c) de voor de procedure geaccepteerde wijzen van authenticatie, identificatie en ondertekening;

d) de aard en vorm van de te verstrekken bewijzen;

e) de rechtsmiddelen en beroepsmogelijkheden die algemeen beschikbaar zijn bij geschillen met de bevoegde instanties;

f) de verschuldigde vergoedingen en de onlinebetaalmethode;

g) de eventuele uiterste termijnen die de gebruiker of de bevoegde instantie moet aanhouden en — wanneer er geen uiterste termijnen zijn — de gemiddelde, geraamde of indicatieve tijd die de bevoegde instantie nodig heeft om de procedure af te ronden;

h) eventuele regels inzake het uitblijven van een antwoord van de bevoegde instantie en de rechtsgevolgen daarvan voor de gebruikers, met inbegrip van regelingen inzake stilzwijgende goedkeuring of administratieve stilte;

i) eventuele aanvullende talen waarin de procedure kan worden uitgevoerd.

2. Als er geen regelingen inzake stilzwijgende goedkeuring of administratieve stilte of soortgelijke regelingen bestaan, stellen de bevoegde instanties, in voorkomend geval, de gebruikers op de hoogte van de eventuele uiterste termijnen en de eventuele verlenging van termijnen of de eventuele gevolgen daarvan.

3. Als de in lid 1 bedoelde uitleg al beschikbaar is gesteld aan niet-grensoverschrijdende gebruikers, kan voor de doeleinden van deze verordening dezelfde uitleg worden gebruikt of hergebruikt, mits die uitleg, in voorkomend geval, tevens van toepassing is op de situatie van grensoverschrijdende gebruikers.

4. De lidstaten maken de in lid 1 van dit artikel bedoelde uitleg toegankelijk in een officiële taal van de Unie die door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers grotendeels wordt begrepen, overeenkomstig artikel 12.

Artikel 11

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 contactgegevens van de entiteiten die verantwoordelijk zijn voor de dienst, zoals een telefoonnummer, een e-mailadres, een onlineformulier of een ander gangbaar elektronisch communicatiemiddel dat het meest geschikt is voor de aangeboden soort dienst en voor het doelpubliek van die dienst;

c) de eventueel verschuldigde vergoedingen en de onlinebetaalmethode;

d) eventuele uiterste termijnen die moeten worden aangehouden en — als er geen uiterste termijnen zijn — de gemiddelde of geschatte tijd die nodig is om de dienst te verlenen;

e) eventuele aanvullende talen 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 officiële taal van de Unie die door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers grotendeels wordt begrepen, overeenkomstig artikel 12.

Artikel 12

Vertaling van informatie

1. Als een lidstaat de informatie, uitleg en instructies als bedoeld in de artikelen 9, 10 en 11 en artikel 13, lid 2, onder a), niet verstrekt in een officiële taal van de Unie die door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers grotendeels wordt begrepen, verzoekt hij de Commissie om vertalingen in die taal, binnen de grenzen van het beschikbare Uniebudget als bedoeld in artikel 32, lid 1, onder c).

2. De lidstaten zorgen ervoor dat de op grond van lid 1 van dit artikel ter vertaling aangeboden teksten ten minste de essentiële informatie op alle in bijlage I genoemde gebieden omvatten en — indien er voldoende Uniebudget beschikbaar is — alle verdere informatie, uitleg en instructies als bedoeld in de artikelen 9, 10 en 11 en artikel 13, lid 2, onder a), gelet op de belangrijkste behoeften van grensoverschrijdende gebruikers. De lidstaten verstrekken de links naar deze vertaalde informatie aan het in artikel 19 bedoelde register voor links.

3. De in lid 1 bedoelde taal is de officiële taal van de Unie die het meest als vreemde taal wordt gestudeerd door gebruikers in de hele Unie. Wanneer kan worden verondersteld dat de te vertalen informatie, uitleg of instructies vooral van belang zijn voor grensoverschrijdende gebruikers die uit één andere lidstaat afkomstig zijn, kan de in lid 1 bedoelde taal — bij wijze van uitzondering — de officiële taal van de Unie zijn die deze grensoverschrijdende gebruikers als eerste taal gebruiken.

4. Als een lidstaat verzoekt om vertaling in een andere officiële taal van de Unie dan die welke het meest als vreemde taal wordt gestudeerd door gebruikers in de hele Unie, motiveert hij dat verzoek. Zo de Commissie van oordeel is dat er niet is voldaan aan de voorwaarden van lid 3 om voor een dergelijke andere taal te kiezen, kan zij het verzoek afwijzen en stelt zij de lidstaat in kennis van de redenen voor die afwijzing.

DEEL 2

Vereisten voor onlineprocedures

Artikel 13

Grensoverschrijdende toegang tot onlineprocedures

1. 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 niet-grensoverschrijdende gebruikers, op niet-discriminerende wijze door middel van dezelfde of een alternatieve technische oplossing ook online toegankelijk en af te handelen is voor grensoverschrijdende gebruikers.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat wat de in lid 1 van dit artikel bedoelde procedures betreft, ten minste aan de volgende vereisten wordt voldaan:

a) de gebruikers krijgen toegang tot de instructies voor de afhandeling van de procedure in een officiële taal van de Unie die door een zo groot mogelijk aantal grensoverschrijdende gebruikers grotendeels wordt begrepen, overeenkomstig artikel 12;

b) grensoverschrijdende gebruikers kunnen de vereiste informatie verstrekken, ook als de structuur van deze informatie verschilt van soortgelijke informatie in de betrokken lidstaat;

c) in alle gevallen waarin dit ook voor niet-grensoverschrijdende gebruikers mogelijk is, kunnen grensoverschrijdende gebruikers zich elektronisch identificeren en authenticeren en documenten elektronisch ondertekenen of verzegelen als bepaald in Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad;

d) in alle gevallen waarin dit ook voor niet-grensoverschrijdende gebruikers mogelijk is, kunnen grensoverschrijdende gebruikers in elektronische vorm bewijzen verstrekken waaruit blijkt dat de toepasselijke vereisten zijn nageleefd en kunnen zij het resultaat van de procedures ontvangen;

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, zonder discriminatie op grond van de plaats binnen de Unie waar de betalingsdienstaanbieder is gevestigd, waar het betaalinstrument is afgegeven of waar de betaalrekening zich bevindt.

3. Als de procedure geen elektronische identificatie of authenticatie in de zin van lid 2, onder c), vereist en als de bevoegde instanties volgens de toepasselijke nationale wetgeving of administratieve praktijk gemachtigd zijn gedigitaliseerde kopieën van niet-elektronische identiteitsbewijzen, zoals identiteitskaarten of paspoorten, van niet-grensoverschrijdende gebruikers te aanvaarden, aanvaarden die instanties dergelijke gedigitaliseerde kopieën ook van grensoverschrijdende gebruikers.

Artikel 14

Technisch systeem voor de grensoverschrijdende geautomatiseerde uitwisseling van bewijs en de toepassing van het „eenmaligheidsbeginsel”

1. De Commissie stelt in samenwerking met de lidstaten een technisch systeem in voor de geautomatiseerde uitwisseling van bewijs tussen de bevoegde instanties in verschillende lidstaten („het technische systeem”) met het oog op de uitwisseling van bewijs voor de in bijlage II bij deze verordening vermelde onlineprocedures en de bij de Richtlijnen 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU en 2014/25/EU vastgestelde procedures.

2. Als de bevoegde instanties op wettige wijze in hun eigen lidstaat en in een elektronische vorm die geautomatiseerde uitwisseling mogelijk maakt, bewijs verstrekken dat relevant is voor de in lid 1 bedoelde onlineprocedures, stellen zij dergelijk bewijs ook ter beschikking van de verzoekende bevoegde instanties van andere lidstaten in een elektronische vorm die geautomatiseerde uitwisseling mogelijk maakt.

3. Het technische systeem zorgt met name voor het volgende:

a) het maakt het mogelijk verzoeken om bewijzen op uitdrukkelijk verzoek van de gebruiker te verwerken;

b) het biedt toegangs- en uitwisselingsmogelijkheden voor de verwerking van verzoeken om bewijzen;

c) het biedt bevoegde instanties de mogelijkheid bewijzen naar elkaar te verzenden;

d) het biedt de verzoekende bevoegde instantie de mogelijkheid het bewijs te verwerken;

e) het waarborgt de vertrouwelijkheid en integriteit van het bewijs;

f) het biedt de gebruiker de mogelijkheid het door de verzoekende bevoegde instantie te gebruiken bewijs vooraf te bekijken en te kiezen of hij al dan niet wil doorgaan met de uitwisseling van bewijs;

g) het waarborgt een passende mate van interoperabiliteit met andere relevante systemen;

h) het waarborgt een hoog beveiligingsniveau voor het toezenden en verwerken van bewijs;

i) het verwerkt geen andere gegevens dan die welke strikt noodzakelijk zijn om bewijs te kunnen uitwisselen, en uitsluitend gedurende de tijd die daartoe nodig is.

4. Het gebruik van het technische systeem is niet verplicht voor gebruikers en is alleen op hun uitdrukkelijk verzoek toegestaan, tenzij krachtens Unie- of nationaal recht anders is bepaald. De gebruikers wordt toegestaan om bewijs op een andere manier dan via het technische systeem rechtstreeks aan de verzoekende bevoegde instantie over te leggen.

5. De in lid 3, onder f), van dit artikel bedoelde mogelijkheid om het bewijs vooraf te bekijken, wordt niet vereist voor procedures waarbij geautomatiseerde grensoverschrijdende gegevensuitwisseling zonder die mogelijkheid is toegestaan krachtens het toepasselijke Unie- of nationale recht. Die mogelijkheid om het bewijs vooraf te bekijken laat de verplichting om de in de artikelen 13 en 14 van Verordening (EU) 2016/679 bedoelde informatie te verstrekken onverlet.

6. De lidstaten integreren het volledig operationele technische systeem in de in lid 1 bedoelde procedures.

7. Op uitdrukkelijk, vrijelijk gegeven, specifiek, geïnformeerd en ondubbelzinnig verzoek van de betrokken 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 in lid 2 bedoelde bevoegde instanties die bewijzen verstrekken, stellen die bewijzen, overeenkomstig lid 3, onder e), via hetzelfde systeem ter beschikking.

8. Het aan de verzoekende bevoegde instantie ter beschikking gestelde bewijs is beperkt tot hetgeen gevraagd is en die instantie gebruikt het uitsluitend voor het doeleinde van de procedure waarvoor het bewijs is uitgewisseld. De via het technische systeem uitgewisselde bewijzen worden voor de doeleinden van de verzoekende bevoegde instantie geacht authentiek te zijn.

9. Uiterlijk op 12 juni 2021 stelt de Commissie uitvoeringshandelingen vast waarin de voor de uitvoering van dit artikel benodigde technische en operationele specificaties van het technische systeem worden bepaald. Die uitvoeringshandelingen worden volgens de in artikel 37, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld.

10. De leden 1 tot en met 8 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 bewijs, tenzij het voor de toepassing van dit artikel benodigde technische systeem in die procedures is geïntegreerd overeenkomstig de regels van de Unie waarbij die procedures zijn vastgesteld.

11. De Commissie en elk van de lidstaten zijn verantwoordelijk voor de ontwikkeling, de beschikbaarheid, het onderhoud, de supervisie, de monitoring en het beveiligingsbeheer van hun respectieve onderdelen van het technische systeem.

Artikel 15

Verificatie van bewijs tussen de lidstaten

Als het technische systeem of andere systemen voor het uitwisselen of verifiëren van bewijs tussen de lidstaten niet beschikbaar of niet van toepassing zijn, of als de gebruiker niet verzoekt om het technische systeem te gebruiken, werken de bevoegde instanties samen via het Informatiesysteem interne markt (IMI) als dat nodig is om de authenticiteit te controleren van bewijs dat gebruikers in elektronische vorm bij één van hen hebben ingediend voor een onlineprocedure.

DEEL 3

Kwaliteitseisen voor diensten voor ondersteuning en probleemoplossing

Artikel 16

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 voor ondersteuning en probleemoplossing, alsook de diensten die overeenkomstig artikel 7, leden 2, 3 en 4, in de toegangspoort zijn opgenomen, aan de volgende kwaliteitseisen voldoen:

a) zij worden binnen een redelijke termijn uitgevoerd, rekening houdend met de complexiteit van het verzoek;

b) als de uiterste termijnen worden verlengd, worden de gebruikers vooraf geïnformeerd over de redenen daarvoor en in kennis gesteld van de nieuwe uiterste termijn;

c) 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, zonder discriminatie op grond van de plaats binnen de Unie waar de betalingsdienstaanbieder is gevestigd, waar het betaalinstrument is afgegeven of waar de betaalrekening zich bevindt.

DEEL 4

Kwaliteitsbewaking

Artikel 17

Kwaliteitsbewaking

1. De in artikel 28 bedoelde nationale coördinatoren en de Commissie controleren binnen hun respectieve bevoegdheden regelmatig of de via de toegangspoort ter beschikking gestelde informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing voldoen aan de kwaliteitseisen in de artikelen 8 tot en met 13, en 16. Zij doen dit aan de hand van de overeenkomstig de artikelen 24 en 25 verzamelde gegevens.

2. Als de kwaliteit verslechtert van de in lid 1 bedoelde informatie, procedures en diensten voor ondersteuning of probleemoplossing die door de bevoegde instanties worden verstrekt, treft de Commissie een of meer van de volgende maatregelen, rekening houdend met de ernst en het voortduren van de verslechtering:

a) de betrokken nationale coördinator informeren en om corrigerende maatregelen vragen;

b) aanbevolen maatregelen om de kwaliteitseisen beter te doen naleven, in de toegangspoortcoördinatiegroep laten bespreken;

c) een brief met aanbevelingen aan de betrokken lidstaat sturen;

d) de verbinding van de informatie, de procedure of de dienst voor ondersteuning of probleemoplossing met de toegangspoort tijdelijk verbreken.

3. Als een dienst voor ondersteuning of probleemoplossing waarnaar overeenkomstig artikel 7, lid 3, links zijn opgenomen, consequent niet aan de vereisten van de artikelen 11 en 16 beantwoordt of blijkens de overeenkomstig de artikelen 24 en 25 verzamelde gegevens niet meer aan de behoeften van de gebruikers voldoet, kan de Commissie de verbinding met de toegangspoort verbreken na overleg met de bevoegde nationale coördinator en zo nodig met de toegangspoortcoördinatiegroep.

HOOFDSTUK IV

TECHNISCHE OPLOSSINGEN

Artikel 18

Gemeenschappelijke gebruikersinterface

1. De Commissie verstrekt in nauwe samenwerking met de lidstaten een gemeenschappelijke, in het portaal Uw Europa geïntegreerde, gebruikersinterface om de toegangspoort naar behoren te doen functioneren.

2. De gemeenschappelijke gebruikersinterface biedt door middel van links naar de desbetreffende websites of webpagina's op het niveau van de Unie en de lidstaten die in het in artikel 19 bedoelde register voor links 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 vastgelegde 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 zorgt ervoor dat de gemeenschappelijke gebruikersinterface aan de volgende kwaliteitseisen voldoet:

a) hij is gebruiksvriendelijk;

b) hij is online toegankelijk via diverse elektronische apparaten;

c) hij is voor verschillende webbrowsers ontwikkeld en geoptimaliseerd;

d) hij voldoet aan de volgende eisen voor webtoegankelijkheid: waarneembaarheid, bedienbaarheid, begrijpelijkheid en robuustheid.

5. De Commissie kan uitvoeringshandelingen aannemen waarin interoperabiliteitseisen worden vastgelegd om ervoor te zorgen dat de informatie over regels en verplichtingen, over procedures en over diensten voor ondersteuning en probleemoplossing gemakkelijker kan worden gevonden via de gemeenschappelijke gebruikersinterface. Die uitvoeringshandelingen worden volgens de in artikel 37, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld.

Artikel 19

Register voor links

1. In nauwe samenwerking met de lidstaten wordt door de Commissie een elektronisch register opgesteld en bijgehouden voor links naar 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 voorziet dit register van links 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, en zorgt ervoor dat die links juist en actueel blijven.

3. De nationale coördinatoren voorzien dit register van links 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 7, lid 3, bedoelde particuliere of semi-particuliere entiteiten worden beheerd, en zorgen ervoor dat die links juist en actueel blijven.

4. Indien technisch mogelijk, kan het in lid 3 bedoelde aanmaken van de links tussen de relevante systemen van de lidstaten en het register voor links worden geautomatiseerd.

5. De Commissie maakt de in het register voor links opgenomen informatie openbaar in een open en machineleesbare vorm.

6. De Commissie en de nationale coördinatoren zorgen ervoor dat de via de toegangspoort geboden links naar informatie, procedures en diensten voor ondersteuning of probleemoplossing geen onnodige volledige of gedeeltelijke doublures en overlappingen bevatten waardoor gebruikers in verwarring kunnen raken.

7. Als de in artikel 4 bedoelde informatie uit hoofde van andere bepalingen van Unierecht beschikbaar moet worden gesteld, kunnen de Commissie en de nationale coördinatoren aan de voorschriften van dat artikel voldoen door te voorzien in links naar die informatie.

Artikel 20

Gemeenschappelijke zoekfunctie voor ondersteunende diensten

1. Om de toegang tot de in bijlage III vermelde of in artikel 7, 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 een gemeenschappelijke zoekfunctie voor diensten voor ondersteuning en probleemoplossing („de gemeenschappelijke zoekfunctie voor ondersteunende diensten") 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 21

Verantwoordelijkheid voor de ICT-toepassingen die de toegangspoort ondersteunen

1. De Commissie is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, de beschikbaarheid, de monitoring, het actualiseren, het onderhoud, de beveiliging en de hosting van de volgende ICT-toepassingen en webpagina's:

a) het in artikel 2, lid 1, bedoelde portaal Uw Europa;

b) de in artikel 18, lid 1, bedoelde gemeenschappelijke gebruikersinterface, met inbegrip van de zoekmachine of een ander ICT-hulpmiddel waarmee naar informatie of diensten op internet kan worden gezocht;

c) het in artikel 19, lid 1, bedoelde register voor links;

d) de in artikel 20, lid 1, bedoelde gemeenschappelijke zoekfunctie voor ondersteunende diensten;

e) de in artikel 25, lid 1, en artikel 26, lid 1, onder a), bedoelde hulpmiddelen voor gebruikersreacties.

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

2. De lidstaten zijn verantwoordelijk voor de ontwikkeling, de beschikbaarheid, de monitoring, het actualiseren, het onderhoud en de beveiliging van ICT-toepassingen in verband met hun nationale websites en webpagina's die zij beheren en die gelinkt zijn aan de gemeenschappelijke gebruikersinterface.

HOOFDSTUK V

PROMOTIE

Artikel 22

Naam, logo en kwaliteitslabel

1. De naam waaronder de toegangspoort bij het grote publiek bekend moet worden en moet worden gepromoot, is „Your Europe".

De Commissie beslist uiterlijk op 12 juni 2019, in nauwe samenwerking met de toegangspoortcoördinatiegroep, over het logo waaronder de toegangspoort bij het grote publiek bekend moet worden en moet worden gepromoot.

Het logo van de toegangspoort en een link naar de toegangspoort zijn zichtbaar en beschikbaar op de met de toegangspoort verbonden relevante websites op het niveau van de Unie en de lidstaten.

2. De naam en het logo van de toegangspoort fungeren ook als een kwaliteitslabel, dat aantoont dat aan de in de artikelen 9, 10 en 11 bedoelde kwaliteitseisen is voldaan. Het logo van de toegangspoort wordt echter enkel als een kwaliteitslabel gebruikt door webpagina's en websites die zijn opgenomen in het in artikel 19 bedoelde register voor links.

Artikel 23

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 informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing ervan zichtbaar zijn voor het publiek en gemakkelijk kunnen worden gevonden door voor het publiek beschikbare zoekmachines.

2. De lidstaten en de Commissie coördineren hun in lid 1 bedoelde promotieactiviteiten, en verwijzen daarbij naar de toegangspoort en gebruiken het logo, eventueel in combinatie met andere merknamen.

3. De lidstaten en de Commissie zorgen ervoor dat de toegangspoort gemakkelijk gevonden kan worden via de verwante websites waarvoor zij verantwoordelijk zijn, en dat op alle relevante websites op het niveau van de Unie en de lidstaten duidelijke links naar de gemeenschappelijke gebruikersinterface beschikbaar zijn.

4. De nationale coördinatoren promoten de toegangspoort bij de bevoegde nationale instanties.

HOOFDSTUK VI

VERZAMELEN VAN GEBRUIKERSREACTIES EN -STATISTIEKEN

Artikel 24

Gebruikersstatistieken

1. De bevoegde instanties en de Commissie zorgen ervoor dat er, op een wijze die de anonimiteit van de gebruikers garandeert, statistische gegevens worden verzameld betreffende de bezoekersaantallen van de toegangspoort en van de aan de toegangspoort gekoppelde webpagina's teneinde de doelmatigheid van de toegangspoort te verbeteren.

2. De bevoegde instanties, de verleners van diensten voor ondersteuning of probleemoplossing als bedoeld in artikel 7, lid 3, en de Commissie verzamelen het aantal, 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.

3. 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, omvatten 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.

Die gegevens worden in een open, gangbaar en machineleesbare vorm publiek toegankelijk gemaakt.

4. De Commissie stelt uitvoeringshandelingen vast waarin de methode voor het verzamelen en uitwisselen van de in de leden 1, 2 en 3 van dit artikel bedoelde gebruikersstatistieken wordt vastgelegd. Die uitvoeringshandelingen worden volgens de in artikel 37, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld.

Artikel 25

Gebruikersreacties betreffende de diensten van de toegangspoort

1. Om rechtstreeks informatie van gebruikers over hun tevredenheid met de via de toegangspoort verleende diensten en de daarin verstrekte informatie te verzamelen, biedt de Commissie de gebruikers via de toegangspoort een gebruikersvriendelijk hulpmiddel voor gebruikersreacties waarmee zij onmiddellijk na gebruik van de in artikel 2, lid 2, bedoelde diensten anoniem opmerkingen kunnen maken over de kwaliteit en de beschikbaarheid van de via de toegangspoort verleende diensten en de daarin verstrekte informatie alsook van de gemeenschappelijke gebruikersinterface.

2. De bevoegde instanties en de Commissie waarborgen dat gebruikers op alle webpagina's die deel uitmaken van de toegangspoort, toegang hebben tot het in lid 1 bedoelde hulpmiddel.

3. De Commissie, de bevoegde instanties en de nationale coördinatoren hebben rechtstreeks toegang tot de via het in lid 1 bedoelde hulpmiddel verzamelde gebruikersreacties zodat zij gemelde problemen kunnen oplossen.

4. De bevoegde instanties zijn niet verplicht om gebruikers op hun webpagina's die deel uitmaken van de toegangspoort, toegang te verlenen tot het in lid 1 bedoelde hulpmiddel voor gebruikersreacties indien op hun webpagina's reeds een ander hulpmiddel voor gebruikersreacties met soortgelijke functionaliteit als het in lid 1 bedoelde hulpmiddel beschikbaar is om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken. De bevoegde instanties verzamelen de via hun 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 37, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld.

Artikel 26

Rapportage over de werking van de interne markt

1. De Commissie:

a) biedt de gebruikers van de toegangspoort een gebruikersvriendelijk hulpmiddel waarmee zij anoniem melding kunnen maken van en feedback kunnen geven over eventuele belemmeringen die zij bij de uitoefening van hun rechten uit hoofde van de interne markt ondervinden;

b) verzamelt geaggregeerde informatie over de diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die deel uitmaken van de toegangspoort, betreffende het onderwerp van verzoeken en antwoorden.

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

3. De lidstaten en de Commissie analyseren en onderzoeken de krachtens dit artikel door de gebruikers gemelde problemen en lossen die zo mogelijk op passende wijze op.

Artikel 27

Beknopte online-overzichten

De Commissie publiceert in geanonimiseerde vorm beknopte online-overzichten van de problemen die in de overeenkomstig artikel 26, lid 1, verzamelde informatie gesignaleerd worden, de voornaamste in artikel 24 bedoelde gebruikersstatistieken en de voornaamste in artikel 25 bedoelde reacties van de gebruikers.

HOOFDSTUK VII

BEHEER VAN DE TOEGANGSPOORT

Artikel 28

Nationale coördinatoren

1. Elke lidstaat benoemt een nationale coördinator. Naast het vervullen van hun verplichtingen uit hoofde van de artikelen 7, 17, 19, 20, 23 en 25 doen de nationale coördinatoren het volgende:

a) zij fungeren binnen hun respectieve overheidsapparaten als contactpunt voor alle aangelegenheden met betrekking tot de toegangspoort;

b) zij bevorderen de uniforme toepassing van de artikelen 9 tot en met 16 door hun respectieve bevoegde instanties;

c) zij zorgen ervoor dat de in artikel 17, lid 2, onder c), bedoelde aanbevelingen naar behoren worden uitgevoerd.

2. Elke lidstaat kan, overeenkomstig zijn interne administratieve structuur, een of meer coördinatoren benoemen om de in lid 1 vermelde taken uit te voeren. Voor elke lidstaat is één nationale coördinator verantwoordelijk voor de contacten met de Commissie voor alle aangelegenheden die met de toegangspoort verband houden.

3. Elke lidstaat deelt de naam en de contactgegevens van zijn nationale coördinator mee aan de andere lidstaten en de Commissie.

Artikel 29

Coördinatiegroep

Er wordt een coördinatiegroep opgericht („toegangspoortcoördinatiegroep"). Deze groep bestaat uit één nationale coördinator per lidstaat en wordt voorgezeten door een vertegenwoordiger van de Commissie. De toegangspoortcoördinatiegroep stelt haar reglement van orde vast. Het secretariaat wordt door de Commissie verzorgd.

Artikel 30

Taken van de toegangspoortcoördinatiegroep

1. De toegangspoortcoördinatiegroep ondersteunt de uitvoering van deze verordening. De groep doet met name het volgende:

a) zij vergemakkelijkt de uitwisseling en de regelmatige aanpassing van beste praktijken;

b) zij moedigt het gebruik aan van volledig online uitgevoerde procedures, ook als die niet in bijlage II bij deze verordening vermeld zijn, alsook van onlinemiddelen voor authenticatie, identificatie en ondertekening, in het bijzonder als bedoeld in Verordening (EU) 910/2014;

c) zij bespreekt verbeteringen voor de gebruikersvriendelijke presentatie van informatie op de in bijlage I vermelde gebieden, met name op basis van de overeenkomstig de artikelen 24 en 25 verzamelde gegevens;

d) zij helpt de Commissie bij het ontwikkelen van de gemeenschappelijke ICT-oplossingen ter ondersteuning van de toegangspoort;

e) zij bespreekt het ontwerp van het jaarlijkse werkprogramma;

f) zij ondersteunt de Commissie bij het toezicht op de uitvoering van het jaarlijkse werkprogramma;

g) zij bespreekt overeenkomstig artikel 5 verstrekte aanvullende informatie teneinde andere lidstaten aan te moedigen om soortgelijke informatie te verstrekken als dat relevant is voor de gebruikers;

h) zij ondersteunt de Commissie bij het toezicht op de naleving van de voorschriften in de artikelen 8 tot en met 16, in overeenstemming met artikel 17;

i) zij informeert over de uitvoering van artikel 6, lid 1;

j) zij bespreekt en doet aanbevelingen voor maatregelen aan de bevoegde instanties en de Commissie om onnodige doublures van de via de toegangspoort beschikbare diensten te vermijden of weg te nemen;

k) zij geeft adviezen over procedures of maatregelen om door de gebruikers gemelde problemen betreffende de kwaliteit van de diensten doeltreffend aan te pakken of suggesties voor kwaliteitsverbetering te doen;

l) zij bespreekt de toepassing van de beginselen van ingebouwde privacy („privacy by design") en ingebouwde veiligheid („security by design") in de context van deze verordening;

m) zij bespreekt problemen met betrekking tot het verzamelen van de in de artikelen 24 en 25 bedoelde gebruikersreacties en -statistieken, opdat de op het niveau van de Unie en op het nationale niveau aangeboden diensten voortdurend worden verbeterd;

n) zij bespreekt vraagstukken in verband met de kwaliteitseisen voor de via de toegangspoort verleende diensten;

o) zij wisselt beste praktijken uit en ondersteunt de Commissie op het gebied van de ordening, de structuur en de presentatie van de in artikel 2, lid 2, bedoelde diensten teneinde de gemeenschappelijke gebruikersinterface goed te laten functioneren;

p) zij bevordert de ontwikkeling en uitvoering van de gecoördineerde promotie;

q) zij werkt samen met de beheersorganen of -netwerken van informatiediensten en diensten voor ondersteuning of probleemoplossing;

r) zij verstrekt richtsnoeren met betrekking tot de aanvullende officiële taal of talen van de Unie die de bevoegde instanties moeten gebruiken overeenkomstig artikel 9, lid 2, artikel 10, lid 4, artikel 11, lid 2 en artikel 13, lid 2, onder a).

2. De Commissie kan de toegangspoortcoördinatiegroep raadplegen over elke aangelegenheid betreffende de toepassing van deze verordening.

Artikel 31

Jaarlijks werkprogramma

1. De Commissie stelt het jaarlijkse werkprogramma vast, waarin in het bijzonder het volgende wordt gespecificeerd:

a) maatregelen ter verbetering van de presentatie van specifieke informatie op de in bijlage I vermelde gebieden en maatregelen om de tijdige uitvoering van de verplichte informatieverstrekking door de bevoegde instanties op alle niveaus, ook op gemeentelijk niveau, te vergemakkelijken;

b) maatregelen om de naleving van de artikelen 6 en 13 te vergemakkelijken;

c) de vereiste maatregelen om te waarborgen dat de artikelen 9 tot en met 12 consequent worden nageleefd;

d) activiteiten betreffende de promotie van de toegangspoort overeenkomstig artikel 23.

2. Bij het opstellen van het ontwerp van het jaarlijkse werkprogramma houdt de Commissie rekening met de overeenkomstig artikelen 24 en 25 verzamelde gebruikersstatistieken en -reacties, evenals met mogelijke suggesties van de lidstaten. Vóór goedkeuring legt de Commissie het ontwerp van het jaarlijkse werkprogramma ter bespreking voor aan de toegangspoortcoördinatiegroep.

HOOFDSTUK VIII

SLOTBEPALINGEN

Artikel 32

Kosten

1. De algemene begroting van de Europese Unie dekt de kosten van:

a) de ontwikkeling en het onderhoud van de ICT-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 12, 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 opgericht, worden betaald uit de begrotingen van de respectieve lidstaten, tenzij in de wetgeving van de Unie anders is bepaald.

Artikel 33

Bescherming van persoonsgegevens

De verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze verordening door de bevoegde instanties geschiedt overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679. De verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze verordening door de Commissie geschiedt overeenkomstig Verordening (EU) 2018/1725.

Artikel 34

Samenwerking met andere informatie- en ondersteuningsnetwerken

1. Na raadpleging van de lidstaten besluit 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 onder de verantwoordelijkheid van de toegangspoortcoördinatiegroep worden gebracht.

2. Indien de informatiediensten of -netwerken of de 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 toegangspoortcoördinatiegroep en de bestuursorganen van die diensten of netwerken teneinde synergieën te creëren en dubbel werk te voorkomen.

Artikel 35

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 artikel 6, lid 4, en artikel 15.

2. De Commissie kan besluiten het IMI te gebruiken als het in artikel 19, lid 1, bedoelde elektronisch register voor links.

Artikel 36

Rapportage en toetsing

Uiterlijk op 12 december 2022, en vervolgens elke twee jaar, verricht de Commissie op basis van de overeenkomstig de artikelen 24, 25 en 26 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 de werking van de interne markt naar het Europees Parlement en de Raad. Bij de evaluatie wordt met name gekeken naar de reikwijdte van artikel 14 in het licht van de ontwikkeling van de technologie, de markt en het recht ten aanzien van de uitwisseling van bewijs tussen bevoegde instanties.

Artikel 37

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 38

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 tussen de IMI-actoren, met inbegrip van de verwerking van persoonsgegevens.".

2) In artikel 3 wordt lid 1 vervangen door:

„1. IMI wordt gebruikt voor de uitwisseling tussen de IMI-actoren van informatie, met inbegrip van persoonsgegevens, en voor 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) In artikel 5 wordt de tweede alinea 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 de 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 vervangen door:

„g) „IMI-actoren": de bevoegde instanties, de IMI-coördinatoren, de Commissie en de organen en instanties van de Unie;".

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 verzekeren.".

5) In artikel 9 wordt lid 4 vervangen door:

„4. De lidstaten, de Commissie en de 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 het/de internemarktgebied (en) 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 en zorgt voor de toepassing van deze verordening wanneer de Commissie of de organen en instanties van de Unie, in hun rol als IMI-actoren, persoonsgegevens verwerken. De in de artikelen 57 en 58 van Verordening (EU) 2018/1725 (*) bedoelde taken en bevoegdheden zijn van overeenkomstige toepassing.

(*) Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de instellingen, organen en instanties van de Unie en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 45/2001 en Besluit nr. 1247/2002/EG (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 39).";

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 het gecoördineerd toezicht op IMI en het gebruik ervan door de IMI-actoren, overeenkomstig artikel 62 van Verordening (EU) 2018/1725.";

c) lid 4 wordt geschrapt.

7) In artikel 29 wordt lid 1 wordt geschrapt;

8) Aan de bijlage worden de volgende punten toegevoegd:

„11. 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, de artikelen 60 tot en met 66 en artikel 70, lid 1.

12. Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad van 2 oktober 2018 tot oprichting van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012 (**): artikel 6, lid 4, artikel 15 en artikel 19.

(*) PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1.
(**) PB L 295 van 21.11.2018, blz. 39".

Artikel 39

Inwerkingtreding

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

Artikel 2, artikel 4, de artikelen 7 tot en met 12, artikel 16, artikel 17, artikel 18, leden 1 tot en met 4, artikel 19, artikel 20, artikel 24, leden 1, 2 en 3, artikel 25, leden 1 tot en met 4, artikel 26 en artikel 27 zijn van toepassing met ingang van 12 december 2020.

Artikel 6, artikel 13, artikel 14, leden 1 tot en met 8 en lid 10, en artikel 15 zijn van toepassing met ingang van 12 december 2023.

Niettegenstaande de toepassingsdatum van de artikelen 2, 9, 10 en 11, stellen de gemeentelijke instanties de informatie, uitleg en instructies als bedoeld in die artikelen uiterlijk op 12 december 2022 ter beschikking.

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

Gedaan te Straatsburg, 2 oktober 2018.

Voor het Europees Parlement	*Voor de Raad*
De voorzitter	*De voorzitter*
A. TAJANI	J. BOGNER-STRAUSS

BIJLAGE I

Lijst van informatiegebieden die voor burgers en bedrijven van belang zijn bij de uitoefening van hun in artikel 2, lid 2, onder a), bedoelde rechten uit hoofde van de interne markt

Informatiegebieden in verband met burgers:

Gebied	INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS DIE VOORTVLOEIEN UIT HET UNIERECHT OF HET NATIONALE RECHT
A. Reizen binnen de Unie:	1. 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); 2. 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; 3. ondersteuning in geval van beperkte mobiliteit bij reizen in of vanuit de Unie; 4. vervoer van dieren, planten, alcohol, tabak, sigaretten en andere goederen bij reizen in de Unie; 5. spraaktelefonie en verzending en ontvangst van elektronische berichten en elektronische gegevens binnen de Unie.
B. Werk en pensionering binnen de Unie:	1. werk zoeken in een andere lidstaat; 2. gaan werken in een andere lidstaat; 3. erkenning van kwalificaties met het oog op werk in een andere lidstaat; 4. belastingheffing in een andere lidstaat; 5. regels inzake aansprakelijkheid en verplichte verzekeringen in verband met verblijf of werk in een andere lidstaat; 6. bij wet of wettelijk instrument vastgestelde arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden, ook voor gedetacheerde werknemers (met inbegrip van informatie over werktijden, betaald verlof, vakantierechten, rechten en verplichtingen in verband met overuren, medisch onderzoek, beëindiging van contracten en ontslag); 7. gelijke behandeling (regels die discriminatie op het werk verbieden, regels inzake gelijke betaling van mannen en vrouwen en inzake gelijke betaling van werknemers met contracten voor bepaalde of onbepaalde tijd); 8. verplichtingen in verband met gezondheid en veiligheid voor verschillende soorten activiteiten; 9. socialezekerheidsrechten en -verplichtingen in de Unie, onder meer in verband met pensioenen.
C. Voertuigen in de Unie:	1. tijdelijke of permanente verplaatsing van motorvoertuigen naar een andere lidstaat; 2. verkrijging en verlenging van rijbewijzen; 3. verplichte motorrijtuigenverzekering; 4. koop en verkoop van motorvoertuigen in een andere lidstaat; 5. nationale verkeersregels en voorschriften voor bestuurders, met inbegrip van algemene regels voor het gebruik van de nationale wegeninfrastructuur: tijdsgebonden heffingen (vignet), afstandsgebonden heffingen (tol), emissiestickers.

Gebied	INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS DIE VOORTVLOEIEN UIT HET UNIERECHT OF HET NATIONALE RECHT
D. Verblijf in een andere lidstaat:	1. tijdelijke of permanente verhuizing naar een andere lidstaat; 2. koop en verkoop van vastgoed, met inbegrip van voorwaarden en verplichtingen met betrekking tot belasting, eigendom of gebruik van dergelijk vastgoed, waaronder het gebruik ervan als tweede verblijf; 3. deelname aan gemeentelijke verkiezingen en verkiezingen voor het Europees Parlement; 4. voorschriften betreffende verblijfskaarten voor EU-burgers en hun gezinsleden, waaronder gezinsleden die geen EU-burgers zijn; 5. voorwaarden voor de naturalisatie van onderdanen van een andere lidstaat; 6. regels die gelden in geval van overlijden, met inbegrip van regels inzake de repatriëring van stoffelijke overschotten naar een andere lidstaat.
E. Onderwijs of stage in een andere lidstaat:	1. onderwijsstelsel in een andere lidstaat, met inbegrip van voor- en vroegschoolse educatie en opvang, basis- en secundair onderwijs, hoger onderwijs en volwassenenonderwijs; 2. vrijwilligerswerk doen in een andere lidstaat; 3. stage lopen in een andere lidstaat; 4. onderzoek doen in een andere lidstaat in het kader van een onderwijsprogramma.
F. Gezondheidszorg:	1. een medische behandeling ondergaan in een andere lidstaat; 2. online of in persoon geneesmiddelen kopen in een andere lidstaat dan die waar zij door een arts zijn voorgeschreven; 3. regels inzake ziekteverzekering die van toepassing zijn tijdens een kort of langdurig verblijf in een andere lidstaat, met inbegrip van regels over de wijze waarop een Europese ziekteverzekeringskaart moet worden aangevraagd; 4. algemene informatie over toegangsrechten en verplichtingen om deel te nemen aan beschikbare preventieve openbare gezondheidsmaatregelen; 5. diensten die worden verstrekt via nationale noodnummers zoals „112” en „116”; 6. rechten en voorwaarden om naar een woonzorgcentrum te verhuizen.
G. Burger- en familierechten:	1. geboorte, ouderlijk gezag over minderjarige kinderen, ouderlijke verantwoordelijkheden, regels inzake draagmoederschap en adoptie, met inbegrip van stiefouderadoptie, onderhoudsverplichtingen voor kinderen in een grensoverschrijdende gezinssituatie; 2. samenleven van partners met verschillende nationaliteiten, met inbegrip van partners van hetzelfde geslacht (huwelijk, geregistreerd partnerschap, scheiding van tafel en bed, echtscheiding, huwelijksvermogensrechten, rechten van samenwonenden); 3. regels inzake erkenning van de genderidentiteit; 4. erfrechten en -plichten in een andere lidstaat, met inbegrip van belastingregels; 5. rechten en regels die gelden bij grensoverschrijdende ontvoering van kinderen door een van de ouders.

Gebied	INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS DIE VOORTVLOEIEN UIT HET UNIERECHT OF HET NATIONALE RECHT
H. Consumentenrechten:	1. online of in persoon goederen, digitale inhoud of diensten (waaronder financiële diensten) in een andere lidstaat kopen; 2. een bankrekening hebben in een andere lidstaat; 3. aansluiting op nutsvoorzieningen, zoals gas, elektriciteit, water, verwijdering van huishoudelijk afval, telecommunicatie en internet; 4. betalingen, waaronder overmakingen, en termijnen voor grensoverschrijdende betalingen; 5. consumentenrechten en -waarborgen bij aankoop van goederen en diensten, met inbegrip van procedures voor de beslechting van en vergoeding bij consumentengeschillen; 6. veiligheid en beveiliging van consumentenproducten; 7. huur van motorvoertuigen.
I. Bescherming van persoonsgegevens:	1. uitoefening van de rechten van de betrokkenen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens.

Informatiegebieden in verband met bedrijven:

Gebied	INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS
J. Starten, exploiteren en sluiten van een bedrijf:	1. registratie, wijziging van de rechtsvorm of sluiting van een bedrijf (registratieprocedures en rechtsvormen voor bedrijven); 2. verplaatsing van een bedrijf naar een andere lidstaat; 3. intellectuele-eigendomsrechten (octrooiaanvragen, registratie van handelsmerken, tekeningen of modellen, verwerving van licenties voor reproductie); 4. billijkheid en transparantie bij handelspraktijken, met inbegrip van consumentenrechten en -waarborgen in verband met de verkoop van goederen en diensten; 5. aanbieden van grensoverschrijdende onlinebetaalfuncties bij de onlineverkoop van goederen en diensten; 6. rechten en verplichtingen uit hoofde van het overeenkomstenrecht, met inbegrip van verschuldigde rente wegens achterstallige betaling; 7. insolventieprocedures en liquidatie van bedrijven; 8. kredietverzekering; 9. bedrijfsfusies of verkoop van een bedrijf; 10. wettelijke aansprakelijkheid van bestuurders en commissarissen van een bedrijf; 11. regels en verplichtingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

Gebied	INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS
K. Werknemers:	1. bij wet of wettelijk instrument vastgestelde arbeidsvoorwaarden (met inbegrip van werktijden, betaald verlof, vakantierechten, rechten en verplichtingen in verband met overuren, medisch onderzoek, beëindiging van contracten en ontslag); 2. 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); 3. tewerkstelling van werknemers in andere lidstaten (detachering, regels betreffende het vrij verrichten van diensten, woonplaatsvereisten voor werknemers); 4. gelijke behandeling (regels die discriminatie op het werk verbieden, regels inzake gelijke betaling van mannen en vrouwen en inzake gelijke betaling van werknemers met contracten voor bepaalde of onbepaalde tijd); 5. regels voor personeelsvertegenwoordiging.
L. Belastingen:	1. btw: informatie over de algemene regels, tarieven en vrijstellingen, registratie voor en betaling van btw, verkrijging van teruggave; 2. accijnzen: informatie over de algemene regels, tarieven en vrijstellingen, registratie voor en betaling van accijnzen, verkrijging van teruggave; 3. douanerechten en andere belastingen en rechten op ingevoerde producten; 4. douaneprocedures voor invoer en uitvoer in het kader van het douanewetboek van de Unie; 5. overige belastingen: betaling, tarieven, belastingaangiften.
M. Goederen:	1. verkrijging van CE-markering; 2. voorschriften en vereisten voor producten; 3. vaststelling van toepasselijke normen, technische specificaties en productcertificering; 4. wederzijdse erkenning van producten waarvoor geen EU-specificaties gelden; 5. voorschriften voor de indeling, etikettering en verpakking van gevaarlijke stoffen; 6. verkoop op afstand en buiten verkoopruimten: informatie die vooraf aan klanten moet worden gegeven, schriftelijke bevestiging van overeenkomsten, herroeping van overeenkomsten, aflevering van goederen, andere specifieke verplichtingen; 7. producten met gebreken: consumentenrechten en garantie, verantwoordelijkheid na verkoop, rechtsmiddelen voor benadeelde partij; 8. certificering, keurmerken (EMAS, energielabels, ecodesign, EU-milieukeur); 9. recyclage en afvalbeheer.
N. Diensten:	1. verkrijging van licenties, vergunningen en toestemming om een bedrijf te starten; 2. kennisgeving van grensoverschrijdende activiteiten aan de autoriteiten; 3. erkenning van beroepskwalificaties, met inbegrip van beroepsonderwijs en -opleiding.

Gebied	INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS
O. Bedrijfsfinanciering:	1. verkrijging van toegang tot financiering op Unieniveau, met inbegrip van financieringsprogramma's en bedrijfssubsidies van de Unie; 2. verkrijging van toegang tot financiering op nationaal niveau; 3. op ondernemers gerichte initiatieven (uitwisselingen voor nieuwe ondernemers, mentorprogramma's enz.).
P. Overheidsopdrachten:	1. deelname aan openbare aanbestedingen: regels en procedures; 2. online-inschrijving op openbare aanbestedingen; 3. melding van onregelmatigheden in verband met aanbestedingsprocedures.
Q. Gezondheid en veiligheid op het werk:	1. verplichtingen in verband met gezondheid en veiligheid voor verschillende soorten activiteiten, waaronder risicopreventie, voorlichting en opleiding.

BIJLAGE II

In artikel 6, lid 1, bedoelde procedures

Gebeurtenis	Procedures	Verwacht resultaat, behoudens beoordeling van de aanvraag door de bevoegde instantie overeenkomstig de nationale wetgeving, indien van toepassing
Geboorte	Aanvraag van bewijs van registratie van een geboorte	Bewijs van registratie van een geboorte of geboorteakte
Verblijf	Aanvraag van bewijs van verblijf	Bevestiging van inschrijving op huidig adres
Studie	Aanvraag bij een overheidsorgaan of -instantie van studiefinanciering, zoals studiebeurzen en studieleningen, voor tertiair onderwijs	Besluit over de aanvraag van financiering of ontvangstbevestiging
	Indiening van een initieel verzoek om toelating tot een openbare instelling voor tertiair onderwijs	Bevestiging van ontvangst van het verzoek
	Verzoek om academische erkenning van diploma's, getuigschriften of andere bewijzen van studies of opleidingen	Besluit over verzoek om erkenning
Werk	Verzoek tot bepaling van de toepasselijke wetgeving overeenkomstig titel II van Verordening (EU) nr. 883/2004 ([1])	Besluit over de toepasselijke wetgeving
	Kennisgeving van wijzigingen in de persoonlijke of beroepssituatie van de persoon die socialezekerheidsuitkeringen ontvangt, voor zover die wijzigingen voor die uitkeringen van belang zijn	Bevestiging van ontvangst van de kennisgeving van die wijzigingen
	Aanvraag van een Europese ziekteverzekeringskaart (EHIC)	Europese ziekteverzekeringskaart (EHIC)
	Indiening van een aangifte voor de inkomstenbelasting	Bevestiging van ontvangst van de aangifte
Verhuizing	Registratie van adreswijziging	Bevestiging van uitschrijving op het vorige adres en van inschrijving op het nieuwe adres
	Inschrijving van een motorvoertuig dat van oorsprong is uit een lidstaat of daar al is ingeschreven, volgens de standaardprocedures ([2])	Bewijs van inschrijving van een motorvoertuig
	Verkrijging van stickers voor het gebruik van de nationale wegeninfrastructuur: door een overheidsinstantie of -orgaan opgelegde tijdsgebonden heffingen (vignet) of afstandsgebonden heffingen (tol)	Ontvangst van tolsticker of vignet of ander betalingsbewijs
	Verkrijging van door een overheidsinstantie of -orgaan afgegeven emissiestickers	Ontvangst van emissiesticker of ander betalingsbewijs

Gebeurtenis	Procedures	Verwacht resultaat, behoudens beoordeling van de aanvraag door de bevoegde instantie overeenkomstig de nationale wetgeving, indien van toepassing
Pensionering	Aanvraag (pre)pensioenuitkering van verplichte regelingen	Bevestiging van ontvangst van de aanvraag of besluit betreffende de aanvraag voor een (pre)pensioenuitkering
	Verzoek om informatie over pensioengegevens van verplichte regelingen	Overzicht van persoonlijke pensioengegevens
Starten, exploiteren en sluiten van een bedrijf	Kennisgeving van bedrijfsactiviteit, vergunningen voor de uitoefening van een bedrijfsactiviteit, wijzigingen van bedrijfsactiviteit en beëindiging van een bedrijfsactiviteit zonder insolventie- of liquidatieprocedures, met uitzondering van de initiële inschrijving van een bedrijfsactiviteit in het bedrijfsregister en met uitzondering van procedures voor de oprichting van vennootschappen in de zin van artikel 54, tweede alinea, VWEU of bestanden die deze vennootschappen later indienen	Bevestiging van ontvangst van de kennisgeving of wijziging of van de aanvraag van een vergunning voor bedrijfsactiviteit
	Aanmelding van een werkgever (een natuurlijke persoon) bij verplichte pensioen- en verzekeringsregelingen	Bevestiging van aanmelding of registratienummer sociale zekerheid
	Aanmelding van werknemers bij verplichte pensioen- en verzekeringsregelingen	Bevestiging van aanmelding of registratienummer sociale zekerheid
	Indiening van een aangifte voor de vennootschapsbelasting	Bevestiging van ontvangst van de aangifte
	Kennisgeving van beëindiging van een arbeidsovereenkomst met een werknemer aan socialezekerheidsregelingen, met uitzondering van procedures voor de collectieve beëindiging van arbeidsovereenkomsten	Bevestiging van ontvangst van de kennisgeving
	Betaling van sociale bijdragen voor werknemers	Kwitantie of andere betalingsbevestiging voor sociale bijdragen voor werknemers

([1]) 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).

([2]) Dit betreft de volgende voertuigen: a) alle motorvoertuigen of aanhangwagens als bedoeld in artikel 3 van Richtlijn 2007/46/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 263 van 9.10.2007, blz. 1) en b) alle twee- of driewielige motorvoertuigen, al dan niet met dubbellucht, die bestemd zijn om aan het wegverkeer deel te nemen, als bedoeld in artikel 1 van Verordening (EU) nr. 168/2013 van het Europees Parlement en de Raad (PB L 60 van 2.3.2013, blz. 52).

BIJLAGE III

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

1. Eén-loketten ([1])
2. Productcontactpunten ([2])
3. Productcontactpunten voor de bouw ([3])
4. Nationale assistentiecentra voor beroepskwalificaties ([4])
5. Nationale contactpunten voor grensoverschrijdende gezondheidszorg ([5])
6. EURES ([6])
7. Onlinegeschillenbeslechting ([7])

([1]) 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).

([2]) 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).

([3]) 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).

([4]) 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).

([5]) 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).

([6]) 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).

([7]) 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 (verordening ODR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 1).