

Onderstaande tekst dient louter ter informatie en is juridisch niet bindend. De EU-instellingen zijn niet aansprakelijk voor de inhoud. Alleen de besluiten die zijn gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie (te raadplegen in EUR-Lex) zijn authentiek. Deze officiële versies zijn rechtstreeks toegankelijk via de links in dit document

► **B** 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)

(PB L 295 van 21.11.2018, blz. 1)

Gewijzigd bij:

|                    |                                                                                 | Publicatieblad |      |          |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|------|----------|
|                    |                                                                                 | nr.            | blz. | datum    |
| ► <b><u>M1</u></b> | Verordening (EU) 2022/868 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2022 | L 152          | 1    | 3.6.2022 |



## 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)

### 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.

##### *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.

**▼B**

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 online-procedures, 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;

**▼B**

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.

**▼B**

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.

**▼B**

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.

**▼B***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 toegankelijk 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;

**▼B**

- 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.

**▼B**

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).

**▼B**

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;

**▼B**

- 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;

**▼B**

- 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 on-dubbelzinnig verzoek van de betrokken gebruiker dienen de bevoegde instanties die verantwoordelijk zijn voor de in lid 1 bedoelde online-procedures, 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.

**▼B**

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 betalingsdienaarbieder 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.

**▼B**

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;

**▼B**

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 dublures 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.

**▼B***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”.

**▼B**

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.

**▼B**

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, als ook 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.

**▼B**

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.

**▼B**

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 dubblures van de via de toegangspoort beschikbare diensten te vermijden of weg te nemen;

**▼B**

- 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;

**▼B**

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.

**▼B**

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.”.

**▼B**

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.”.

**▼B**

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*.

**▼B**

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.



## 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:               | <ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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;</li> <li>ondersteuning in geval van beperkte mobiliteit bij reizen in of vanuit de Unie;</li> <li>vervoer van dieren, planten, alcohol, tabak, sigaretten en andere goederen bij reizen in de Unie;</li> <li>spraaktelefonie en verzending en ontvangst van elektronische berichten en elektronische gegevens binnen de Unie.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| B. Werk en pensionering binnen de Unie: | <ol style="list-style-type: none"> <li>werk zoeken in een andere lidstaat;</li> <li>gaan werken in een andere lidstaat;</li> <li>erkenning van kwalificaties met het oog op werk in een andere lidstaat;</li> <li>belastingheffing in een andere lidstaat;</li> <li>regels inzake aansprakelijkheid en verplichte verzekeringen in verband met verblijf of werk in een andere lidstaat;</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>verplichtingen in verband met gezondheid en veiligheid voor verschillende soorten activiteiten;</li> <li>socialezekerheidsrechten en -verplichtingen in de Unie, onder meer in verband met pensioenen.</li> </ol> |
| C. Voertuigen in de Unie:               | <ol style="list-style-type: none"> <li>tijdelijke of permanente verplaatsing van motorvoertuigen naar een andere lidstaat;</li> <li>verkrijging en verlenging van rijbewijzen;</li> <li>verplichte motorrijtuigenverzekering;</li> <li>koop en verkoop van motorvoertuigen in een andere lidstaat;</li> <li>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.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## ▼B

| Gebied                                        | INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS DIE VOORTVLOEIEN UIT HET UNIERECHT OF HET NATIONALE RECHT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D. Verblijf in een andere lidstaat:           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. tijdelijke of permanente verhuizing naar een andere lidstaat;</li> <li>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;</li> <li>3. deelname aan gemeentelijke verkiezingen en verkiezingen voor het Europees Parlement;</li> <li>4. voorschriften betreffende verblijfskaarten voor EU-burgers en hun gezinsleden, waaronder gezinsleden die geen EU-burgers zijn;</li> <li>5. voorwaarden voor de naturalisatie van onderdanen van een andere lidstaat;</li> <li>6. regels die gelden in geval van overlijden, met inbegrip van regels inzake de repatriëring van stoffelijke overschotten naar een andere lidstaat.</li> </ol>                        |
| E. Onderwijs of stage in een andere lidstaat: | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. onderwijsstelsel in een andere lidstaat, met inbegrip van voor- en vroegschoolse educatie en opvang, basis- en secundair onderwijs, hoger onderwijs en volwassenenonderwijs;</li> <li>2. vrijwilligerswerk doen in een andere lidstaat;</li> <li>3. stage lopen in een andere lidstaat;</li> <li>4. onderzoek doen in een andere lidstaat in het kader van een onderwijsprogramma.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| F. Gezondheidszorg:                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. een medische behandeling ondergaan in een andere lidstaat;</li> <li>2. online of in persoon geneesmiddelen kopen in een andere lidstaat dan die waar zij door een arts zijn voorgeschreven;</li> <li>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;</li> <li>4. algemene informatie over toegangsrechten en verplichtingen om deel te nemen aan beschikbare preventieve openbare gezondheidsmaatregelen;</li> <li>5. diensten die worden verstrekt via nationale noodnummers zoals „112” en „116”;</li> <li>6. rechten en voorwaarden om naar een woonzorgcentrum te verhuizen.</li> </ol>                                   |
| G. Burger- en familierechten:                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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);</li> <li>3. regels inzake erkenning van de genderidentiteit;</li> <li>4. erfrechten en -plichten in een andere lidstaat, met inbegrip van belastingregels;</li> <li>5. rechten en regels die gelden bij grensoverschrijdende ontvoering van kinderen door een van de ouders.</li> </ol> |
| H. Consumentenrechten:                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. online of in persoon goederen, digitale inhoud of diensten (waaronder financiële diensten) in een andere lidstaat kopen;</li> <li>2. een bankrekening hebben in een andere lidstaat;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**▼ B**

| Gebied                               | INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS DIE VOORTVLOEIEN UIT HET UNIERECHT OF HET NATIONALE RECHT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. aansluiting op nutsvoorzieningen, zoals gas, elektriciteit, water, verwijdering van huishoudelijk afval, telecommunicatie en internet;</li> <li>4. betalingen, waaronder overmakingen, en termijnen voor grensoverschrijdende betalingen;</li> <li>5. consumentenrechten en -waarborgen bij aankoop van goederen en diensten, met inbegrip van procedures voor de beslechting van en vergoeding bij consumentengeschillen;</li> <li>6. veiligheid en beveiliging van consumentenproducten;</li> <li>7. huur van motorvoertuigen.</li> </ol> |
| 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: | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. registratie, wijziging van de rechtsvorm of sluiting van een bedrijf (registratieprocedures en rechtsvormen voor bedrijven);</li> <li>2. verplaatsing van een bedrijf naar een andere lidstaat;</li> <li>3. intellectuele-eigendomsrechten (octrooiaanvragen, registratie van handelsmerken, tekeningen of modellen, verwerving van licenties voor reproductie);</li> <li>4. billijkheid en transparantie bij handelspraktijken, met inbegrip van consumentenrechten en -waarborgen in verband met de verkoop van goederen en diensten;</li> <li>5. aanbieden van grensoverschrijdende onlinebetaalfuncties bij de onlineverkoop van goederen en diensten;</li> <li>6. rechten en verplichtingen uit hoofde van het overeenkomstenrecht, met inbegrip van verschuldigde rente wegens achterstallige betaling;</li> <li>7. insolventieprocedures en liquidatie van bedrijven;</li> <li>8. kredietverzekering;</li> <li>9. bedrijfsfusies of verkoop van een bedrijf;</li> <li>10. wettelijke aansprakelijkheid van bestuurders en commissarissen van een bedrijf;</li> <li>11. regels en verplichtingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.</li> </ol> |
| K. Werknemers:                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>3. tewerkstelling van werknemers in andere lidstaten (detachering, regels betreffende het vrij verrichten van diensten, woonplaatsvereisten voor werknemers);</li> <li>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);</li> <li>5. regels voor personeelsvertegenwoordiging.</li> </ol>                                                                                                                                                                          |

**▼B**

| Gebied                                   | INFORMATIE OVER RECHTEN, VERPLICHTINGEN EN REGELS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L. Belastingen:                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. btw: informatie over de algemene regels, tarieven en vrijstellingen, registratie voor en betaling van btw, verkrijging van teruggave;</li> <li>2. accijnzen: informatie over de algemene regels, tarieven en vrijstellingen, registratie voor en betaling van accijnzen, verkrijging van teruggave;</li> <li>3. douanerechten en andere belastingen en rechten op ingevoerde producten;</li> <li>4. douaneprocedures voor invoer en uitvoer in het kader van het douanewetboek van de Unie;</li> <li>5. overige belastingen: betaling, tarieven, belastingaangiften.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| M. Goederen:                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. verkrijging van CE-markering;</li> <li>2. voorschriften en vereisten voor producten;</li> <li>3. vaststelling van toepasselijke normen, technische specificaties en productcertificering;</li> <li>4. wederzijdse erkenning van producten waarvoor geen EU-specificaties gelden;</li> <li>5. voorschriften voor de indeling, etikettering en verpakking van gevaarlijke stoffen;</li> <li>6. verkoop op afstand en buiten verkooppunten: informatie die vooraf aan klanten moet worden gegeven, schriftelijke bevestiging van overeenkomsten, herroeping van overeenkomsten, aflevering van goederen, andere specifieke verplichtingen;</li> <li>7. producten met gebreken: consumentenrechten en garantie, verantwoordelijkheid na verkoop, rechtsmiddelen voor benadeelde partij;</li> <li>8. certificering, keurmerken (EMAS, energielabels, ecodesign, EU-milieukeur);</li> <li>9. recyclage en afvalbeheer.</li> </ol> |
| N. Diensten:                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. verkrijging van licenties, vergunningen en toestemming om een bedrijf te starten;</li> <li>2. kennisgeving van grensoverschrijdende activiteiten aan de autoriteiten;</li> <li>3. erkenning van beroepskwalificaties, met inbegrip van beroepsonderwijs en -opleiding.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| O. Bedrijfsfinanciering:                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. verkrijging van toegang tot financiering op Unieniveau, met inbegrip van financieringsprogramma's en bedrijfssubsidies van de Unie;</li> <li>2. verkrijging van toegang tot financiering op nationaal niveau;</li> <li>3. op ondernemers gerichte initiatieven (uitwisselingen voor nieuwe ondernemers, mentorprogramma's enz.).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| P. Overheidsopdrachten:                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. deelname aan openbare aanbestedingen: regels en procedures;</li> <li>2. online-inschrijving op openbare aanbestedingen;</li> <li>3. melding van onregelmatigheden in verband met aanbestedingsprocedures.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Q. Gezondheid en veiligheid op het werk: | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. verplichtingen in verband met gezondheid en veiligheid voor verschillende soorten activiteiten, waaronder risicopreventie, voorlichting en opleiding.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



## 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 <sup>(1)</sup>                                                                          | 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 <sup>(2)</sup>                                                    | 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                                                                                             |
| 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                                                                                                       |

**▼B**

| Gebeurtenis | Procedures | Verwacht resultaat, behoudens beoordeling van de aanvraag door de bevoegde instantie overeenkomstig de nationale wetgeving, indien van toepassing |
|-------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|-------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**▼M1**

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 die 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                                           |
|                                                 | Aanmelding van een aanbieder van databemiddelingsdiensten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Bevestiging van ontvangst van de aanmelding                                                                               |
|                                                 | Registratie als een in de Unie erkende organisatie voor data-altruïsme                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Bevestiging van de registratie                                                                                            |

**▼B**

- (<sup>1</sup>) 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).
- (<sup>2</sup>) 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 <sup>(1)</sup>
2. Productcontactpunten <sup>(2)</sup>
3. Productcontactpunten voor de bouw <sup>(3)</sup>
4. Nationale assistentiecentra voor beroepskwalificaties <sup>(4)</sup>
5. Nationale contactpunten voor grensoverschrijdende gezondheidszorg <sup>(5)</sup>
6. EURES <sup>(6)</sup>
7. Onlinegeschillenbeslechting <sup>(7)</sup>

<sup>(1)</sup> 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).

<sup>(2)</sup> 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).

<sup>(3)</sup> 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).

<sup>(4)</sup> 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).

<sup>(5)</sup> 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).

<sup>(6)</sup> 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).

<sup>(7)</sup> 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).